



# COOPÉRATIVES AGRICOLEES & QUALITÉS



**Vers la maîtrise  
et la création de valeur**

# SOMMAIRE

Édito du président ..... 5

## **1. FAITS ET DÉFINITIONS ..... 7**

Définitions ..... 8

Enquête ..... 10

## **2. SÉCURISER ..... 19**

Fournir au consommateur des denrées réputées « sûres et salubres » ..... 20

Répondre aux besoins nutritionnels ..... 24

Assurer la santé et la sécurité au travail ..... 28

Maîtriser l'impact environnemental ..... 32

Répondre à de nouveaux enjeux ..... 36

## **3. CRÉER DE LA VALEUR ..... 43**

La promesse d'une qualité supérieure ..... 44

La garantie d'une typicité liée à un territoire, une origine ..... 46

Garantir une méthode de production ..... 48

## **4. LES DÉMARCHES QHSE EN PRATIQUE ..... 51**

Réassurance ..... 52

Organisation ..... 60

Reconnaissance ..... 62

## **REGARDS ..... 65**

Alain Soroste, auteur du Lamy Dehove ..... 66

Bruno Mantovani, groupe Pomona ..... 68

Olivier Boutou - Anne-Eugénie Gaspar, groupe Afnor ..... 70



**MICHEL PRUGUE**

Président de Coop de France

## LES DÉMARCHES QUALITÉ AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

Les coopératives agricoles et agroalimentaires se sont de tout temps engagées dans de multiples démarches de progrès touchant à la qualité, l'hygiène, la sécurité des aliments, la santé et la sécurité au travail, l'environnement... Se préoccuper de la qualité des ressources et de l'emploi, de la gestion durable ou encore des économies d'énergie, constitue un enjeu stratégique pour les coopératives qui sont ancrées dans leurs territoires. C'est pour elles une condition essentielle du développement de filières agroalimentaires et non alimentaires performantes, pérennes et répondant aux attentes sociétales.

Le développement de nombreuses démarches vient en appui à ces objectifs. Ces démarches ont été créées par les professionnels qui ont ressenti le besoin d'encadrer les pratiques non seulement à chaque maillon de la filière, de l'exploitation agricole au client final, mais aussi dans les relations entre ces maillons. Dispositifs réglementaires, normes françaises ou internationales, guides de bonnes pratiques, signes officiels de l'origine et de la qualité... trouvent ainsi leur place dans l'organisation de nos entreprises pour sécuriser l'ensemble de la chaîne de production et permettre l'accès au marché en créant de la valeur.

Pour éclairer les décideurs et prendre en compte les évolutions, Coop de France fait régulièrement un état des lieux des démarches mobilisées par les coopératives dans ce domaine. Vous trouverez dans ce document des chiffres clés issus de l'enquête réalisée en 2015. Ils permettent de comprendre les motivations et la nature des démarches déployées, que ce soit de manière préventive ou en réaction à des crises (crises sanitaires, affaires de fraude,...) ou pour mettre sur le marché un produit différencié. Une vingtaine de coopératives ont accepté de témoigner. Quatre spécialistes de ces dispositifs apportent enfin leur analyse sur l'état des lieux et les perspectives qu'offrent les dispositifs en place et à venir.

Michel Prugue  
Président de Coop de France

# CHAPITRE 1

## FAITS ET DÉFINITIONS



# DÉFINITIONS

**Acteurs majeurs dans les filières agricoles et agroalimentaires, les coopératives agricoles et leurs adhérents sont largement investis dans des démarches diverses qui visent à augmenter leurs performances dans trois grands domaines :**

>> Assurer la sécurité sanitaire des aliments et la traçabilité sur toute la filière, du champ à l'assiette

>> Développer la performance économique par la mise sur le marché de produits de qualité répondant aux attentes des acheteurs nationaux ou internationaux

>> Réduire l'impact environnemental des activités de production en encourageant des pratiques vertueuses tant au niveau des exploitations agricoles que dans les installations industrielles

On désigne couramment ces démarches par l'acronyme « QHSE » pour **Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement**.

On définit la **qualité** comme l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences, des besoins exprimés ou implicites des clients de l'entreprise. **Hygiène et sécurité** sont deux notions liées d'une part à des exigences d'hygiène et de sécurité des produits issus de l'acte de production, et d'autre part aux conditions de travail des salariés. L'**environnement** se définit comme le milieu dans lequel une entreprise fonctionne incluant l'air, l'eau, le sol, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations.

Les démarches QHSE sont des **processus volontaires d'engagement** au respect de prescriptions, d'un ensemble de règles d'usage, de dispositions techniques, relatives aux caractéristiques d'un **produit** (démarches « produits ») ou d'une **méthode** (démarches « systèmes »). Celles-ci sont édictées dans le but de standardiser et de garantir les modes de fonctionnement, la sécurité ou l'absence de nuisances. Les démarches QHSE s'appuient sur une **organisation** permettant de s'engager dans une dynamique de **suivi et/ou d'amélioration**, en général sur la base d'une norme, d'un référentiel, d'un guide ou encore d'une charte. Le but ultime étant d'améliorer les performances sur les thèmes considérés et de faire reconnaître la conformité du produit aux exigences du client.

## Une grande variété de démarches

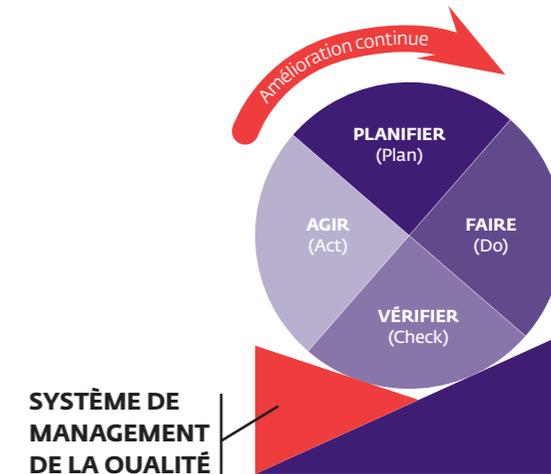
On désigne par « **système de management** » l'organisation qu'une entreprise met en place - responsabilités, pratiques, procédures, procédés, ressources pour atteindre les objectifs fixés en matière de QHSE, ceci de façon compatible avec les autres critères de gestion. Cette organisation s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue.

Les **démarches « produits »** s'intéressent aux caractéristiques intrinsèques du produit fabriqué. Parmi elles, les plus connues font l'objet d'un signe officiel de qualité : Label Rouge, Bio ou AOC par exemple.

Certaines de ces démarches peuvent faire l'objet d'une **certification** par un organisme indépendant de l'entreprise. Cet organisme tiers vérifie et atteste du respect des exigences définies dans la norme ou le cahier des charges. Il émet un certificat ou une attestation de conformité.

## ZOOM SUR L'AGROALIMENTAIRE

L'agroalimentaire étant un domaine très encadré réglementairement, les démarches QHSE doivent tenir compte des exigences légales qui s'imposent à elles. Cependant, beaucoup de coopératives ont choisi d'aller plus loin que l'aspect législatif et ont décidé de répondre à des normes, guides de bonnes pratiques, chartes, etc. dont l'application est volontaire. Ceci pour apporter la preuve à leurs parties prenantes, clients et consommateurs notamment, de leur implication et de leur volonté de bien faire et de mieux répondre à leurs exigences.



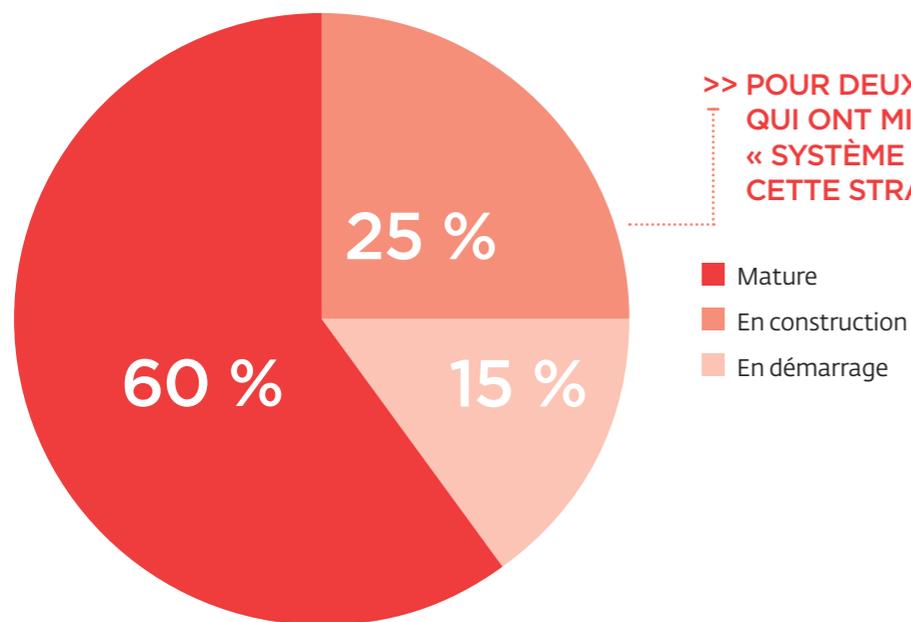
La roue de Deming illustre les différentes étapes de l'amélioration continue.

## ENQUÊTE

### 235 ACTEURS DES DÉMARCHES QHSE DANS LEUR COOPÉRATIVE, NOUS PARLENT DE LEURS ACTIONS EN 2015.

En 2015, Coop de France a réalisé une enquête exploratoire auprès de ses adhérents pour connaître les démarches QHSE mises en œuvre par les coopératives et les enjeux auxquels elles répondent (questionnaire sur Internet). 235 personnes représentant 227 coopératives ont répondu à cette enquête, certaines coopératives polyvalentes ayant donné plusieurs réponses par filière. Une étude complète des résultats sera publiée fin 2016 suite à une analyse commune du Haut conseil de la coopération agricole (HCCA) et de Coop de France. Elle sera téléchargeable sur les sites de ces deux organisations.

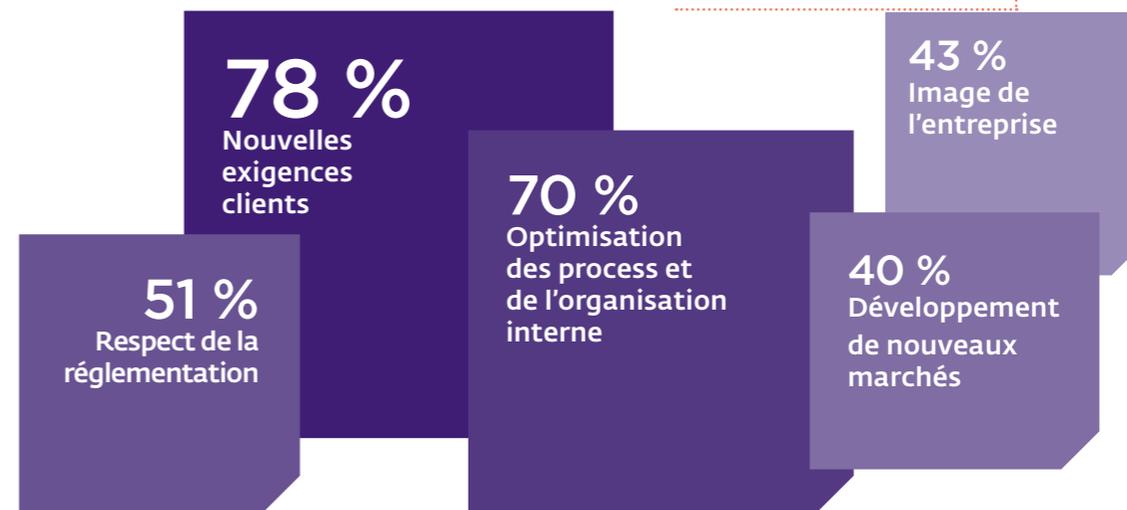
### 3 COOPÉRATIVES SUR 4 ONT MIS EN PLACE UNE DÉMARCHE « SYSTÈME DE MANAGEMENT »



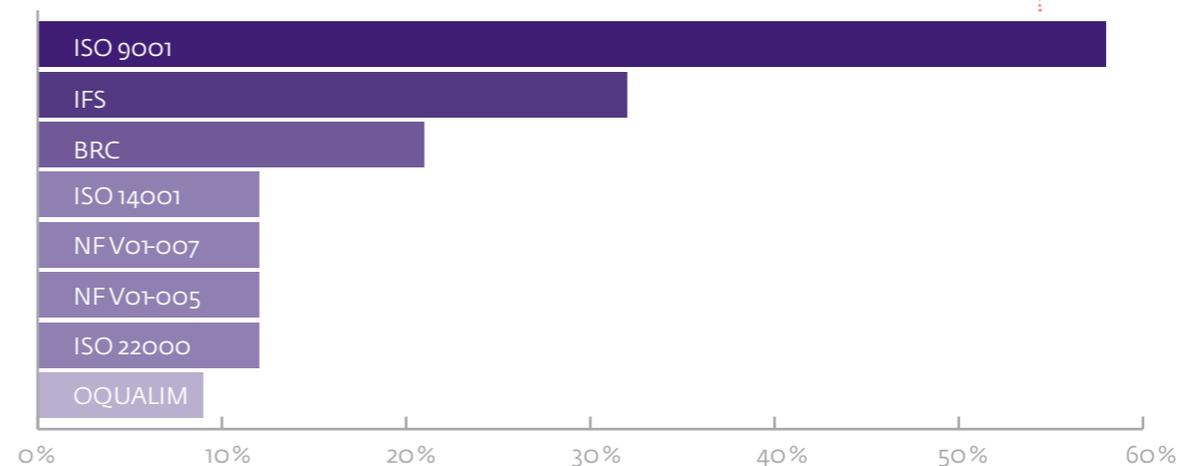
>> POUR DEUX TIERS DES COOPÉRATIVES QUI ONT MIS EN PLACE UNE DÉMARCHE « SYSTÈME DE MANAGEMENT », CETTE STRATÉGIE EST MATURE

### >> UN VÉRITABLE OUTIL POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CLIENTS.

Le bien-fondé d'une démarche de système de management pour répondre aux nouvelles exigences des clients fait l'unanimité pour les répondants. Une telle démarche contribue également à optimiser et à standardiser les process métiers et à faire évoluer les pratiques managériales (70 %).



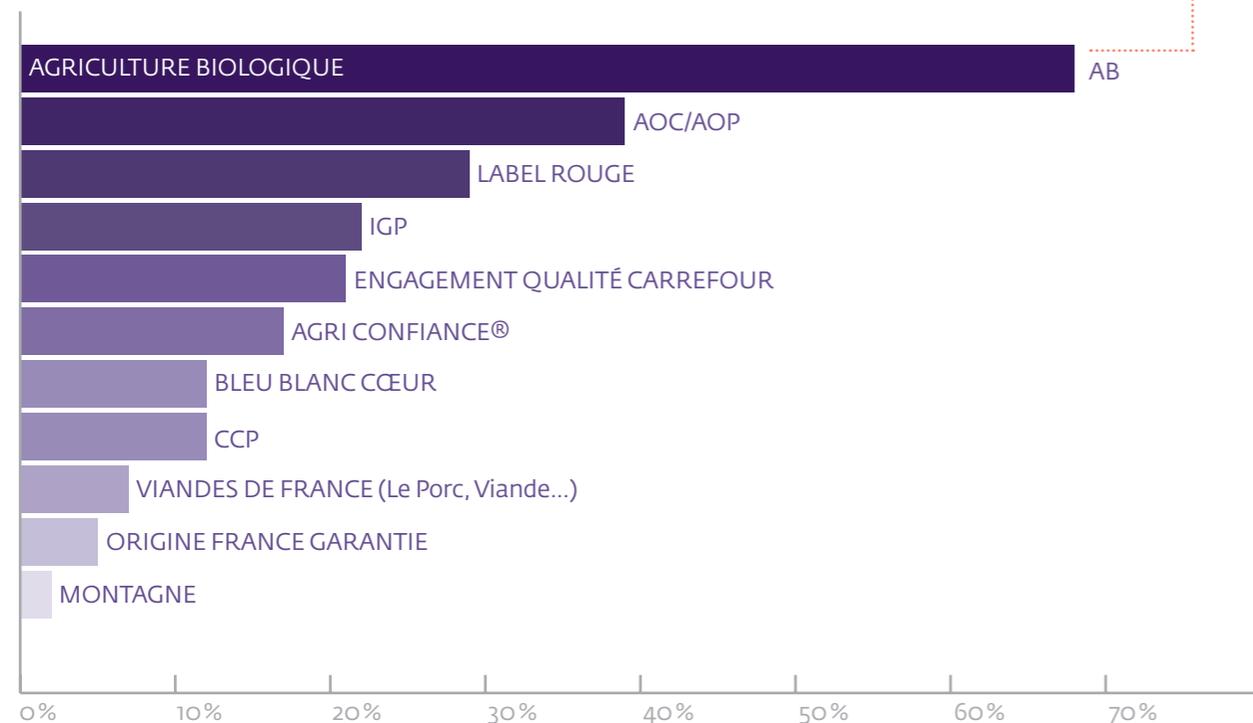
### >> LA NORME ISO 9001, NORME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ TRANSVERSALE (APPLICABLE À TOUS LES SECTEURS D'ACTIVITÉ) S'IMPOSE COMME LA NORME DE RÉFÉRENCE (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES).



## 170 COOPÉRATIVES ONT MIS EN PLACE UNE DÉMARCHE « PRODUIT »

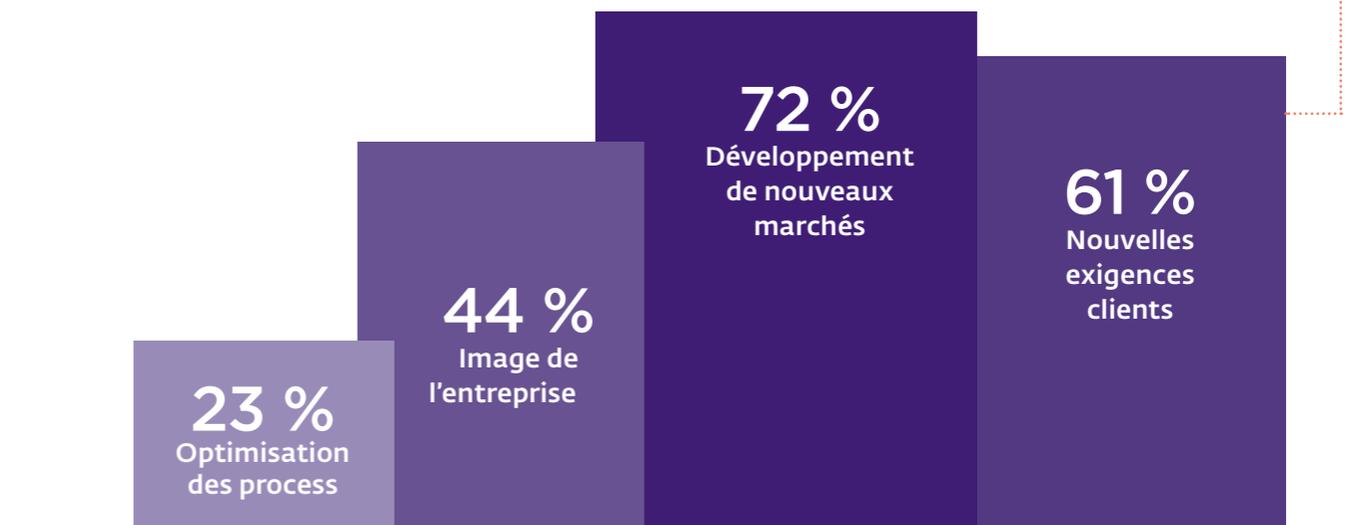
### >> L'AGRICULTURE BIOLOGIQUE À LA PREMIÈRE PLACE SUR LE PODIUM

L'AB, certification déclinée pour la plupart des filières de production végétale et animale, est largement mise en place (68 %) dans les coopératives répondantes et confirme le dynamisme de développement de ce signe d'identification de la qualité et de l'origine (SIQO).



### >> DÉCROCHER DE NOUVEAUX MARCHÉS AU CŒUR DES DÉMARCHES « PRODUITS »

À **72 %**, les coopératives mettent en place des certifications « produits » pour accéder à de nouveaux marchés. **44 %** des répondants ont mis en place une démarche de certification « produits » pour améliorer l'image de l'entreprise.



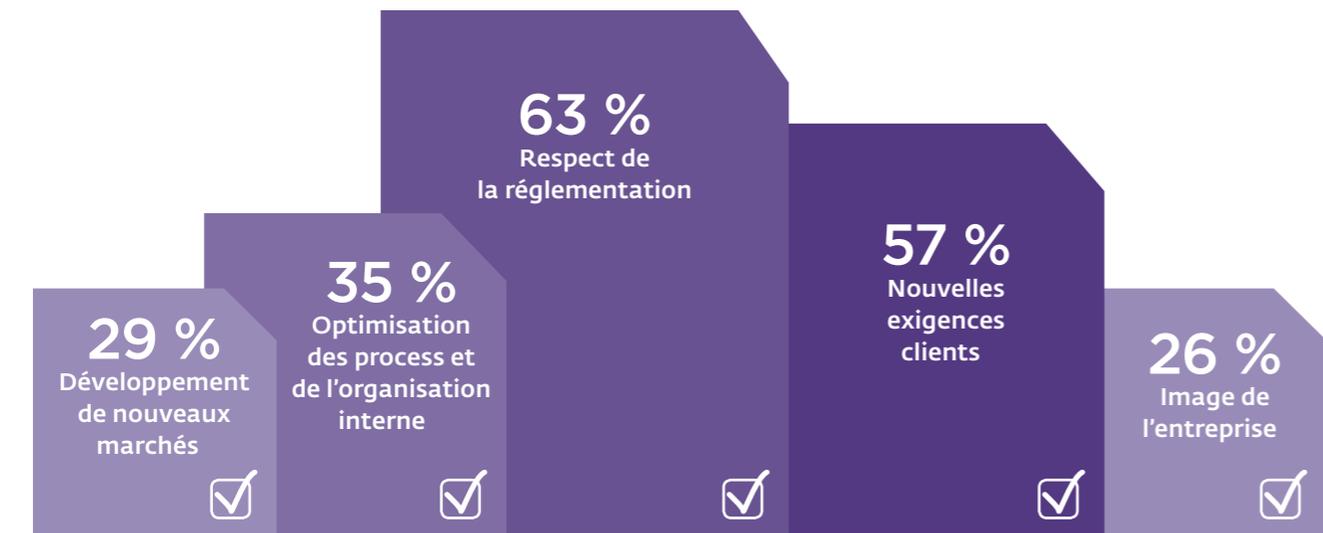
## 215 ENTREPRISES NOUS PARLENT DE LEURS DÉMARCHES DE BONNES PRATIQUES DE PRODUCTION ET/OU FABRICATION

### >> UNE CATÉGORIE DÉPENDANTE DES FILIÈRES

Globalement sur l'échantillon, deux tiers des répondants ont mis en place des démarches de bonnes pratiques de production. Les Guides de Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH) et d'application des principes de l'Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) sont utilisés par 51% de l'échantillon global.

### >> UN VÉRITABLE OUTIL AU SERVICE DU RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

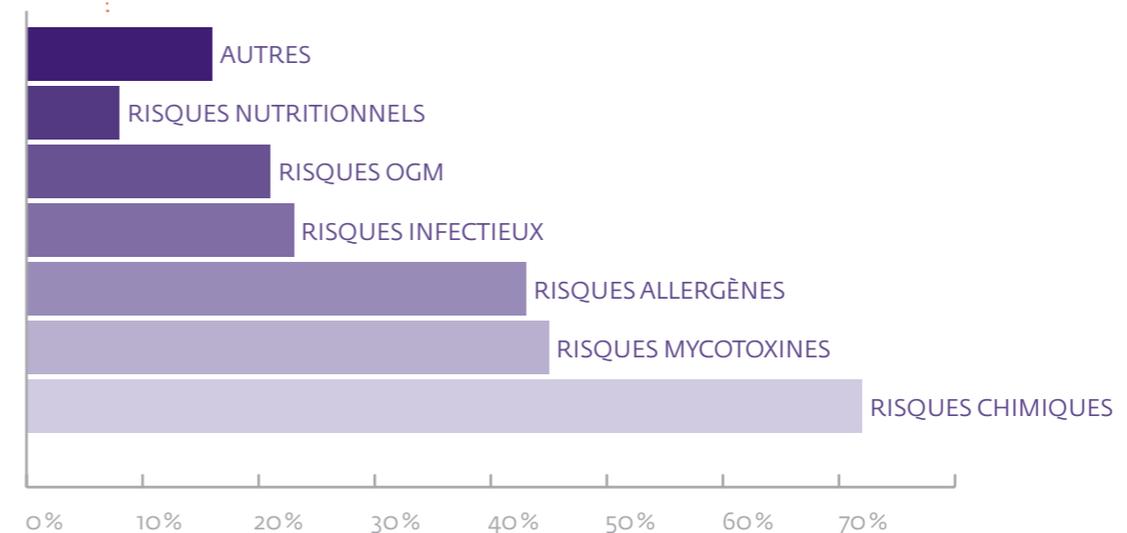
63% des répondants déclarent mettre en place ce type de démarche pour répondre aux exigences réglementaires. De plus, à l'image des systèmes de management, 57% des répondants relèvent l'atout de la prise en compte de nouvelles exigences clients.



## 78 % DES ENTREPRISES ONT UN DISPOSITIF DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES CRISES SANITAIRES

### >> LA GESTION DE CRISE: UNE PRÉOCCUPATION MONTANTE

Généralement le risque chimique (métaux lourds, dioxines, résidus de produits phytosanitaires...) est le plus préoccupant pour les coopératives agricoles quelle que soit la filière.

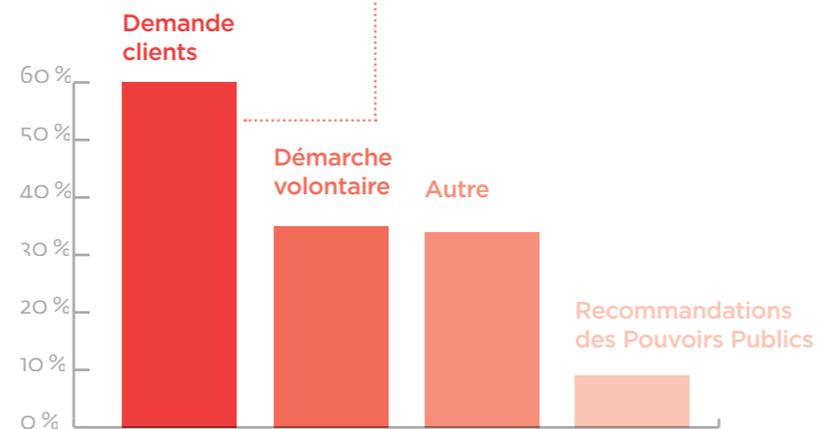


## 36 % DES ENTREPRISES ONT MIS EN PLACE UN DISPOSITIF DE FOOD DEFENSE, PRINCIPALEMENT SUITE À LA DEMANDE DES CLIENTS

### >> UN CLIENT EN DEMANDE DE GARANTIES

La demande du client est la principale raison qui incite les coopératives à mettre en place un dispositif de *food defense* (60 %)

Parmi les actions mises en place, la principale mesure porte sur la protection des accès par des grillages ou des portes avec un accès réservé (95 %).



### PERSPECTIVE: UNE ÉVOLUTION DES DÉMARCHES QHSE VERS UNE APPROCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Globalement, 24 % des répondants déclarent avoir formalisé une démarche Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) au travers d'un rapport développement durable (36 %), d'une démarche 3D® (26 %) ou d'une évaluation AFAQ 26000 (15 %)

Pour en savoir plus : <http://rseagro.com/accueil>



## CHAPITRE 2

# SÉCURISER

Les démarches QHSE ont été créées par des professionnels qui ont ressenti le besoin d'**ENCADRER** des pratiques. Cela peut être de manière **PRÉVENTIVE**, en **RÉACTION** à des crises – crise sanitaire, affaire de fraude – ou lié à la volonté de mettre sur le marché un **PRODUIT DIFFÉRENT** ou tout du moins différencié et identifiable comme tel. Les exigences sont définies de manière **COLLECTIVE ET CONSENSUELLE** et répondent à **DIFFÉRENTS ENJEUX**.

## FOURNIR AU CONSOMMATEUR DES DENRÉES RÉPUTÉES « SÛRES ET SALUBRES »

**Fournir des denrées sûres et salubres passe par la maîtrise de dangers sanitaires potentiellement présents aux différents stades de la production, de la fourche à la fourchette.**

### >> DIFFÉRENTS TYPES DE DANGERS

Les dangers susceptibles d'affecter la sécurité sanitaire des aliments peuvent être de nature biologique, physique ou chimique. Selon la nature et le type de danger, des mesures de maîtrise doivent être adoptées, tant à l'échelle individuelle qu'au plan collectif. Elles reposent sur des dispositifs réglementaires, normatifs, contractuels ou internes à l'entreprise.

L'analyse des dangers (HACCP) conduit à identifier les dangers significatifs pour en assurer la maîtrise au regard de la sécurité des aliments et à mettre en place des mesures préventives ou de lutte quand ces dernières sont insuffisantes. Elle est directement intégrée à la réglementation. *Pour en savoir plus :* <http://agriculture.gouv.fr/alimentation/securete-sanitaire>

Pour les denrées d'origine animale, l'Information sur la Chaîne Alimentaire, dispositif issu de la réglementation communautaire permet d'apporter un niveau de garanties supplémentaires quant à la bonne gestion des dangers sanitaires en prévoyant la mise en commun d'informations sanitaires entre différents maillons de la filière.

### >> LA PRÉSENCE DE CORPS ÉTRANGERS

À titre d'exemple, dans les contrats commerciaux en grains, la teneur en impuretés figure parmi les critères qualitatifs. Les corps étrangers (cailloux, pierres, débris végétaux) appartiennent à la catégorie des impuretés diverses. En production porcine, une démarche professionnelle complète les dispositifs prévus par la réglementation pour diminuer le risque de trouver une « aiguille cassée » dans une carcasse de viande suite à une intervention sanitaire sur l'animal.

### >> LE RISQUE ALLERGIQUE

Des substances allergènes sont présentes naturellement dans les produits alimentaires (gluten, lactose, etc.). Des allergènes peuvent aussi être présents suite à une contamination involontaire, par contact avec d'autres produits au cours de la fabrication, lors du stockage ou du transport. Le risque d'une présence fortuite d'allergène doit être évalué et tous les moyens mis en œuvre pour le réduire.

L'étiquetage des allergènes majeurs, listés par la réglementation, est obligatoire pour les ingrédients introduits volontairement dans la recette du produit. *Pour en savoir plus :* <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Allergene-alimentaire>

### >> LE RISQUE BACTÉRIOLOGIQUE

Des bactéries qui présentent un risque pour la santé humaine peuvent apparaître aux différentes étapes de la production agricole et alimentaire : *Salmonella*, *Listeria*, *Escherichia coli*... Susceptibles de provoquer des intoxications alimentaires, elles font l'objet de dispositifs spécifiques selon les risques propres à chaque filière.



#### ACTIVITÉ :

Production, abattage, découpe et transformation de porcs, nutrition animale

#### CHIFFRES CLÉS :

2 700 adhérents

2 milliards d'€ de chiffre d'affaires

5 300 salariés

5,7 millions de porcs

[www.cooperl.com](http://www.cooperl.com)

#### TÉMOIGNAGE

**Sophie Bertrand**  
Responsable qualité Groupe

#### L'ACCORD INTERPROFESSIONNEL AIGUILLES CASSÉES EST UN SIGNAL FORT DE LA VOLONTÉ DE LA FILIÈRE PORC DE MAÎTRISER LE RISQUE

« Quand les porcs reçoivent des injections pour être vaccinés ou soignés, il peut arriver que l'aiguille casse et ne puisse être récupérée dans le corps de l'animal. L'accident est très rare mais ses conséquences peuvent être très graves. En 2005, suite à la découverte par un consommateur d'une aiguille dans une chipolata, l'interprofession a décidé de réagir en définissant des modalités de gestion de cet incident. Tous les maillons de la filière se sont alors mobilisés et un accord interprofessionnel a permis d'établir une procédure de maîtrise du risque. Dans le cadre de l'analyse des risques, nous avons déjà des détecteurs de métaux dans les ateliers de découpe et de fabrication de produits élaborés. Dans le cadre de cet accord, une plaquette a été réalisée détaillant les mesures à mettre en œuvre à chaque maillon de la filière : utilisation d'aiguilles validées pour leur détectabilité, identification des animaux à risque etc.

Quand un éleveur ne peut récupérer une aiguille cassée, il identifie l'animal avec un tatouage sur chaque épaule et une boucle rouge à chaque oreille. Il signale aussi l'incident sur le bon d'enlèvement des animaux pour le transport jusqu'à l'abattoir. Sur la chaîne d'abattage, les animaux à risque sont déviés pour une inspection vétérinaire, notamment sur les pièces à risque où les injections sont réalisées : échine, épaules, gorge. Si l'aiguille n'est pas retrouvée, la carcasse est prise en charge à la découpe dans une zone dédiée. Les échine, les épaules et la gorge sont retirées pour être coupées en morceaux, tandis que le reste de la carcasse repart dans le circuit. Si nécessaire, les morceaux passent au détecteur de métaux, et sont écartés si cette ultime précaution n'a toujours pas permis de trouver l'aiguille. Conformément à l'accord, c'est l'abatteur qui prend en charge la perte, pas l'éleveur. En 2015, Uniporc Ouest a recensé 255 cas à risque sur 1,9 million de porcs abattus.

## FOURNIR AU CONSOMMATEUR DES DENRÉES RÉPUTÉES « SÛRES ET SALUBRES »

### >> LES ZONOSSES

Les zoonoses sont des maladies animales qui ont la propriété de se transmettre à l'homme. Une attention toute particulière leur est accordée au plan réglementaire (« règlement zoonoses » européen). À titre d'exemples, citons la trichinellose ou encore l'Influenza aviaire hautement pathogène, la brucellose, etc. Pour rappel, seuls les animaux en bonne santé peuvent arriver dans un abattoir.

### >> LES MYCOTOXINES

Les mycotoxines sont des métabolites secondaires, élaborées par des moisissures qui se développent sur les grains notamment. Certaines mycotoxines présentent un risque pour la santé humaine. Les conditions climatiques qui influencent le développement des mycotoxines n'étant pas maîtrisables, le risque de contamination subsiste. C'est pourquoi, les organisations professionnelles réunies au sein de l'interprofession Intercéréales ont développé un guide de gestion des mycotoxines en filière. Il établit des règles d'évaluation, de contrôle et de gestion de ce danger.

Pour les organismes stockeurs, maillon de la filière céréalière, la gestion de ce risque passe par l'application des bonnes pratiques définies dans le guide de bonnes pratiques validé par les pouvoirs publics français.

Afin de faire reconnaître ces bonnes pratiques, les coopératives peuvent faire certifier leurs pratiques par un organisme certificateur selon les spécificités du référentiel Charte Sécurité Alimentaire/Good Trading Practice (CSA/GTP). La certification permet aux opérateurs une vérification objective de la mise en œuvre de leurs bonnes pratiques de collecte, stockage, commercialisation et transport des grains, et de faire connaître leur conformité, vis-à-vis du référentiel, aux opérateurs d'amont et d'aval.

### >> LES CONTAMINANTS CHIMIQUES

Selon l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES), les contaminants chimiques de l'alimentation sont des substances naturelles ou synthétiques qui se retrouvent dans les aliments. Il peut s'agir de substances utilisées lors de la production et de la transformation des denrées, ou de substances présentes dans l'environnement de façon naturelle ou suite à une pollution des milieux.

Dans le cas de traitements vétérinaires appliqués de façon raisonnée par le producteur, des délais d'attente fixés par les fabricants garantissent au-delà d'une durée spécifiée l'absence de résidus dans les productions. Pour les produits de protection des plantes, utilisés en fonction des besoins variables selon les conditions climatiques annuelles, la réglementation européenne fixe des limites maximales de résidus de ces produits dans les aliments.

Pour des contaminations fortuites, des plans d'actions spécifiques sont mis en œuvre comme écarter systématiquement un produit de la chaîne alimentaire.

Pour en savoir plus : <https://www.anses.fr/fr/content/fiches-outils-aide-%C3%A0-la-construction-de-guides-de-bonnes-pratiques-professionnelles>



#### ACTIVITÉ :

Agrofourniture, collecte et commercialisation de céréales, viticulture, distribution

#### CHIFFRES CLÉS :

**3 500** adhérents

**477 millions d'€** de chiffre d'affaires

**450** salariés

**1,5 million** de tonnes collectées

[www.acolyance.fr](http://www.acolyance.fr)

#### TÉMOIGNAGE

**Catherine Poly**  
Responsable qualité

#### UN PLAN DE SURVEILLANCE RAISONNÉE EN FONCTION DU RISQUE DE L'ANNÉE

Le guide interprofessionnel de gestion des mycotoxines dans la filière céréalière est un outil utile car il décrit de manière pédagogique, à la fois les exigences réglementaires et les recommandations, mais aussi les moyens concrets de prévention et d'action tels que les méthodes d'échantillonnage et d'analyse. L'ensemble de l'information est groupé dans un seul document, et nous sommes avertis dès que des modifications interviennent.

À chaque nouvelle récolte nous mettons en œuvre un plan de surveillance raisonnée en fonction du risque de l'année. Il prend en compte le risque climatique et les observations de notre service agronomique. En pratique, nous évaluons le risque 3 semaines avant récolte avec l'aide de Farmstar et de Myco-LIS. Sur 2 900 parcelles, nous avons des données sur le précédent cultural et le travail du sol, que nous couplons avec les données météo des stations Arvalis. Sur les parcelles identifiées à risque, nous récoltons manuellement 1 600 épis, qui sont ensuite battus et séchés par Arvalis, puis analysés par notre laboratoire. Cela permet de vérifier la fiabilité des prédictions.

Pendant les moissons, nous réalisons des analyses sur les bennes arrivant aux silos, notamment pour tester un éventuel risque variétal. Puis, jusqu'en octobre, des analyses sont effectuées sur chaque cellule de stockage. Nous pouvons être amenés à faire une deuxième série d'analyses sur les cellules en janvier ou février, pour vérifier l'évolution pendant le stockage. De même, quand nous reconstituons des cellules avec des lots stockés à la ferme, nous pratiquons des analyses. Les agriculteurs sont maintenant bien sensibilisés à la problématique mycotoxines. Chaque année, nous éditons un document sur la protection raisonnée des céréales, dans lequel nous évoquons l'influence des pratiques culturales (choix de variétés, travail du sol). Le service agronomique organise aussi des réunions techniques pour les producteurs. Enfin j'audite tous les ans une centaine d'entre eux.

## RÉPONDRE AUX BESOINS NUTRITIONNELS .....

**Les activités agricoles et agroalimentaires ont pour vocation de nourrir les hommes et les animaux. Répondre à leurs besoins nutritionnels spécifiques constitue un enjeu majeur.**

### >> POUR LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DES ANIMAUX

La santé animale s'intéresse aux différents facteurs ou différents dangers susceptibles d'impacter la bonne santé des animaux. Cette notion de bonne santé fait écho à la notion de bien-être animal ; la bonne santé des animaux est une des composantes de ce bien-être. Ainsi une bonne alimentation, en quantité et en qualité, des animaux est essentielle pour leur bonne santé et leur bien-être.

### >> UN SAVOIR-FAIRE DES ACTEURS DE LA NUTRITION ANIMALE

Trois éléments principaux caractérisent les savoir-faire développés par les fabricants d'aliments, parmi lesquels les coopératives ont une place prépondérante, représentant 70 % du secteur :

- sourcer, caractériser et analyser les matières premières,
- formuler pour obtenir des produits aux caractéristiques constantes et adaptées aux besoins des animaux,
- optimiser les processus de transformation pour conserver les qualités nutritionnelles des matières mises en œuvre.

La démarche QHSE « OQUALIM » a été développée spécifiquement par le secteur. Elle s'appuie sur le Guide de Bonnes Pratiques de la Nutrition Animale (GBPNA) qui précise les recommandations sectorielles et sur le Référentiel de Certification de la Nutrition Animale (RCNA). Ce dernier, adossé au GBPNA, propose des exigences pour aller au-delà, notamment sur le référencement des fournisseurs et la maîtrise du transport amont et aval.

### >> DES RÉPERCUSSIONS SUR LA COMPOSITION DES PRODUITS DE L'ALIMENTATION ANIMALE

Une alimentation saine, sûre et sur mesure, adaptée aux justes besoins de l'animal, favorise la croissance des animaux et peut permettre de limiter les rejets (comme des émanations de méthane). Une alimentation précise et spécifique peut aussi avoir un impact sur la qualité nutritionnelle des muscles et viandes issus de ces animaux et en conséquence sur le profil des aliments consommés par l'Homme.

Pour en savoir plus : [www.oqualim.fr](http://www.oqualim.fr)



#### ACTIVITÉ :

Agrofourniture, nutrition animale, collecte et transformation (céréales, lait, viande, vin, fruits), commercialisation de produits élaborés

#### CHIFFRES CLÉS :

**22 000** adhérents

**1,4 milliard d'€** de chiffre d'affaires (coopérative)

**14 000** salariés (groupe)

**5 milliards d'€** de chiffre d'affaires (groupe)

[www.terrena.fr](http://www.terrena.fr)

#### TÉMOIGNAGE

**Yannick Bergot**

*Chef de marché nutrition des ruminants*

### “ UN TROUPEAU EN BONNE SANTÉ ET UN LAIT DE QUALITÉ, AVEC MOINS DE GASPILLAGE ET DE GAZ À EFFET DE SERRE

Dans le cadre de sa politique de développement d'une agriculture écologiquement intensive, Terrena met en avant le service Profilia. Il consiste à analyser chaque mois les acides gras du lait par spectrométrie infrarouge. Les résultats permettent d'optimiser l'efficacité alimentaire de la ration, et donc de réduire tout gaspillage énergétique. Ils sont aussi un moyen de prévenir les maladies métaboliques des bovins, et d'améliorer le profil nutritionnel du lait via un meilleur équilibre entre acides gras saturés et insaturés.

À l'origine, Profilia est avant tout un outil de pilotage du troupeau laitier, souligne Yannick Bergot. Il permet de valider les choix techniques de l'éleveur et de ses conseillers en matière d'alimentation du troupeau, et d'ajuster le tir de façon très réactive dans les périodes critiques telles que les transitions alimentaires. Profilia permet en outre de détecter des dysfonctionnements au niveau de l'ingestion, la rumination, le transit, etc. avant même d'en voir les symptômes sur les animaux.

Mais cet outil est également un moyen de sensibiliser les producteurs à la qualité du lait, et notamment à la qualité du profil en acides gras. Nous avons identifié un profil optimal vers lequel chaque éleveur peut tendre progressivement. Avec Profilia, on peut aussi estimer les émissions de méthane du troupeau, car elles sont en lien avec les acides gras saturés produits par les animaux. Aujourd'hui, la moitié de nos éleveurs laitiers utilisent Profilia et évaluent les tonnes de méthane non produites grâce à un compteur éco-méthane. Cette méthodologie a été reconnue par le ministère de l'Écologie et du développement durable, et par l'ONU comme alternative agricole durable pour réduire les gaz à effet de serre.

”

## RÉPONDRE AUX BESOINS NUTRITIONNELS

### >> POUR UNE ALIMENTATION DES HUMAINS, SAIN ET SÛRE EN QUANTITÉ ET EN QUALITÉ

Les productions agricoles destinées à fournir des denrées d'origine végétale et animale partagent un double objectif commun de santé publique : alimenter et nourrir les Hommes. Ainsi, au-delà des apports quantitatifs, proposer des solutions alimentaires pour veiller à l'équilibre entre les apports liés à l'alimentation et les dépenses liées à l'activité sont des éléments capitaux pour conserver voire améliorer l'état de la santé des populations.

### >> UN ENJEU DE SANTÉ PUBLIQUE

Les médecins nutritionnistes caractérisent de mieux en mieux les besoins nutritionnels spécifiques qui existent selon les populations, l'âge, le sexe, l'activité physique... Les impacts de l'alimentation sur la santé font par ailleurs de plus en plus l'objet d'études et d'informations aux citoyens. Les pouvoirs publics se sont emparés de cet enjeu de santé publique au travers de différentes initiatives : Programme National Nutrition Santé (PNNS), Programme National pour l'Alimentation (PNA) mis en place par la Loi d'Avenir de 2014 ou encore le règlement européen « INCO » qui a non seulement rendu l'information nutritionnelle obligatoire mais qui impose un mode de présentation homogène.

### >> POUR UNE ADAPTATION AUX BESOINS NUTRITIONNELS

Pour répondre à ces enjeux, les coopératives font évoluer leur offre : adaptation des modes de production des produits agricoles, modification des recettes à l'échelon industriel pour proposer une alimentation adaptée aux besoins spécifiques des nourrissons/jeunes enfants ou des seniors... Dans ces démarches, le système de management de la qualité permet d'assurer le suivi des évolutions mises en œuvre et de garantir l'obtention du résultat attendu.

Pour en savoir plus : [www.mangerbouger.fr](http://www.mangerbouger.fr)



Crédit Photo : Emmanuel Pain



#### ACTIVITÉ :

Filiale de Laïta spécialisée dans la fabrication de produits de nutrition clinique

#### CHIFFRES CLÉS LAÏTA :

**3 420** adhérents

**1,3 milliard d'€** de chiffre d'affaires

**2 670** salariés

**1,5 milliard** de litres de lait collectés

[www.even-sante-industrie.com](http://www.even-sante-industrie.com)

#### TÉMOIGNAGE

**Hélène Cosmao**

*Directrice des méthodes Even Santé Industrie*

#### UN OUTIL DE TRAVAIL QUI APPORTE DE LA CONFIANCE

Nos produits sont destinés à des usages médicaux chez des personnes fragilisées en raison de l'âge ou de pathologies. Ils sont soumis à une réglementation spécifique et distribués par des professionnels de santé dans les hôpitaux ou les maisons de retraite par exemple. Nous travaillons aussi dans le domaine de l'alimentation des nourrissons.

Principalement fabriqués à base de lait, ces produits peuvent être enrichis en protéines, vitamines, minéraux et oligo-éléments, pour atteindre le profil nutritionnel adapté aux patients à qui ils sont destinés. Nous devons également veiller à l'appétence et à la texture, notamment quand ces préparations s'adressent à des personnes âgées dénutries ou ayant des difficultés de déglutition.

La maîtrise de la sécurité des aliments est pour nous une préoccupation majeure. Au-delà de l'HACCP, nous avons souhaité entrer dans les démarches ISO 9001 et ISO 22000 de façon à nous apporter de la confiance et à nous assurer que les moyens de maîtrise mis en place dans nos processus sont pertinents. Avoir une méthodologie est indispensable : nous utilisons ces démarches comme des outils afin d'être efficace et de nous améliorer en permanence. C'est cela qui nous a guidés, davantage que les exigences de nos clients, même si bien sûr ces certifications les assurent.

Notre autorité de tutelle, la DDPP (direction départementale de la protection des populations) prend en compte ce niveau de maîtrise dans la fréquence des contrôles qu'elle réalise. Les audits réglementaires, clients et ISO restent néanmoins nombreux, avec un même objectif de garantie sécuritaire des aliments.



## ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL .....

**Parmi les éléments intégrés dans les démarches QHSE, le S de sécurité englobe la dimension « santé et sécurité au travail ». Un enjeu qui prend de plus en plus d'ampleur.**

### >> ASSURER LA SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS

Partir de la réalité du quotidien permet de tenir compte de toutes les situations concrètes de travail, en incluant les dysfonctionnements pouvant survenir pendant le travail. Ces situations que l'on pourrait qualifier « d'accidentelles », mais qui sont partie intégrante du travail, mettent en difficulté les salariés et leur font courir des risques de natures diverses (chutes, exposition au bruit, à des produits potentiellement dangereux...). L'analyse de ces situations, en associant les salariés, permet la mise en place d'actions de prévention adaptées et pertinentes.

### >> CONCILIER AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

L'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, la reconnaissance du travail effectué... autant de dimensions qui concourent à la qualité de vie au travail. Il en ressort un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement, qui permet à chaque individu de s'épanouir dans ses missions, pour son bénéfice celui des autres acteurs de l'entreprise et pour l'entreprise elle-même qui gagne en productivité, en moindre taux d'accidents au travail...

### >> DES DIMENSIONS À INTÉGRER DANS LA POLITIQUE GLOBALE DE L'ENTREPRISE

Au-delà des exigences réglementaires imposées par la législation du travail, les entreprises ont tout intérêt à intégrer la gestion de la santé et de la sécurité au travail dans leur politique globale d'entreprise. Le dispositif impose un partage des responsabilités entre salariés et employeurs en matière de sécurité tout en visant un niveau de performance globale de l'entreprise. Les améliorations apportées montrent de nombreux effets positifs, dont la réduction des risques et l'amélioration du bien-être au travail, qui entraînent à leur tour une réduction du nombre d'accidents et des maladies professionnelles, au bénéfice de tous

Une norme International System Organisation (ISO) est en cours d'élaboration : <http://www.iso.org/fr/iso45001>



#### ACTIVITÉ :

Production et commercialisation de fruits (pommes, kiwis, prunes)

#### CHIFFRES CLÉS :

**28** adhérents

**17 millions d'€** de chiffre d'affaires

**81** ETP salariés en station et **280** en verger

**22 800 t** de pommes

#### TÉMOIGNAGE

**Anne-Marie Truilhé**  
Directrice

#### “ TRANSFORMER LES CONTRAINTES RÉGLEMENTAIRES EN FORCE POUR L'ENTREPRISE

Quand nous avons passé la barre des 50 salariés, il nous a semblé utile d'aller plus loin que la réglementation en matière de santé et sécurité au travail. Cela afin de construire de meilleures conditions de travail et d'impliquer davantage notre personnel. Le bien-être au travail est un moyen d'être efficace d'éviter le turn-over, et aussi les accidents du travail. Nous avons donc mis en place plusieurs actions : un parcours d'intégration du personnel pour les CDD notamment, une refonte du document unique en prenant en compte la pénibilité, une formation sur les gestes et postures, etc. En majorité, le retour de nos salariés est positif : ils se sentent entendus et reconnus. Nous avons déjà constaté moins d'accidents, moins d'absentéisme et davantage d'implication.

Désormais, nous souhaitons aller plus loin dans le cadre de la démarche RSE de Coop de France, Destination développement durable ou 3D®. Notre responsable des ressources humaines participe à des rencontres avec d'autres coopératives afin de construire petit à petit une charte éthique et sociale. Malgré notre petite taille, nous nous efforçons d'y consacrer des moyens et du temps. Notre objectif est aussi de valoriser cette démarche vis-à-vis de nos clients. Certains y sont très sensibles, notamment les Anglais. Le référentiel « Nature choice » de Tesco par exemple va très loin sur l'aspect social.

Nous réfléchissons également à de nouvelles actions telles que l'instauration d'une journée autour de la santé où l'on aborderait aussi l'alimentation et la pratique sportive.



### ACTIVITÉ :

Agrofourniture, nutrition animale, collecte et transformation (céréales, lait, viande, vin, fruits), commercialisation de produits élaborés

### CHIFFRES CLÉS :

**22 000** adhérents

**1,4 milliard d'€** de chiffre d'affaires (coopérative)

**5 milliards d'€** de chiffre d'affaires (groupe)

**14 000** salariés (groupe)

[www.terrena.fr](http://www.terrena.fr)

### TÉMOIGNAGE

**Pierric Magnin**  
Directeur des opérations

## FAIRE DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL UNE CULTURE D'ENTREPRISE VIA LE MANAGEMENT

Depuis des années, les entreprises s'adaptent assidûment à la réglementation et aux mises aux normes en termes de sécurité au travail. Pourtant, nous constatons toujours autant d'accidents, et 95 % d'entre eux sont liés à des écarts d'organisation ou de comportement. Il faut donc amener nos collaborateurs à se préoccuper de leur sécurité; ceci via le management.

Notre premier chantier, ce sont les Rencontres sécurité terrain. 300 personnes seront formées à cet outil fin 2016. Le principe est de rencontrer les salariés de manière individuelle à leur poste de travail. Cela débute par une phase d'observation de 15 minutes. S'ensuit une phase de débriefing où les bonnes pratiques de sécurité du salarié sont mises en avant, ainsi que les conditions et actes dangereux ayant pu être identifiés: par exemple l'oubli d'une ceinture de sécurité sur un chariot élévateur, ou du klaxon à une intersection.

Un bilan est ensuite réalisé, en compagnie du chef d'équipe, au cours duquel le salarié s'engage à être attentif aux conditions et actes dangereux relevés lors de l'observation. Cette recommandation en face à face fonctionne mieux qu'en réunion de 50 personnes, et 90 % des engagements sont tenus. Chaque année, de nouveaux cadres seront formés afin d'atteindre 3 000 Rencontres sécurité terrain par an.

Par ailleurs, un module de formation a été élaboré par une équipe de managers Terrena et un organisme de formation, à destination de l'encadrement de proximité. Basée sur une pédagogie active (vidéos, quiz, exercices pratiques de mise en application des connaissances théoriques), cette formation est dispensée par nos cadres eux-mêmes. L'objectif est de former 1 000 managers via notre « Ecole Santé Sécurité Terrena ».

Ces deux chantiers visent à faire de la sécurité au travail une véritable culture d'entreprise, et à diviser par deux les accidents. L'expérience d'autres entreprises montre que c'est possible.



### ACTIVITÉ :

Production et transformation de palmipèdes à foie gras, commercialisation sous la marque Delpyrat (Groupe Maisadour Vivadour - Val de Sèvre).

### CHIFFRES CLÉS :

**173** adhérents

**78 millions d'€** de chiffre d'affaires

**174** salariés

**2,5 millions** de canards

### TÉMOIGNAGE

**Michel Fruchet**  
Directeur général

## UN POINT SÉCURITÉ ET QUALITÉ CHAQUE JOUR POUR CHAQUE SALARIÉ

La sécurité au travail est un fil rouge pour le groupe Delpyrat auquel nous appartenons. Ainsi, depuis près de deux ans, nous sommes usine pilote pour la mise en place de la méthode « Lean durable » proposée par l'École POP<sup>(1)</sup> près de Nantes. Le constat de départ est que pour la majorité des problèmes rencontrés sur les lignes de fabrication, les solutions sont entre les mains des salariés eux-mêmes. Ainsi, chaque matin, tous les services font un point avec leurs salariés durant 3 minutes, lors d'un rendez-vous appelé « ID'AL 3 ». Les questions abordées sont la sécurité, la qualité, les activités et la vie de l'équipe. Deux salariés de l'équipe sont formés à l'animation de ce rendez-vous; tous peuvent soumettre des suggestions pour améliorer les conditions de travail et le fonctionnement du service. Les questions non réglées en ID'AL 3, remontent en ID'AL 15 (rencontre de 15 minutes des managers et animateurs deux fois par semaine) ou ID'AL 30 (rencontre de 30 minutes des managers entre eux deux fois par semaine).

Cet outil a permis à la direction d'inverser son mode de raisonnement: plutôt que de parler d'abord de rentabilité, nous mettons en priorité la sécurité et la qualité, puis la rentabilité coule de source. Pour les salariés, cette méthode donne du sens à leur travail car ils participent à la prise de décision. Ils sont davantage investis car mieux reconnus et valorisés. Nous découvrons des qualités cachées chez eux.

Nous avons commencé par mettre en place l'outil dans les services de production (abattoir, découpe, fabrication, conditionnement expédition), puis nous l'avons élargi aux services transversaux. C'est une méthode de travail qui contribue à notre système de qualité certifié ISO 9001 et IFS. Chaque année, l'École POP réalise un audit afin de conserver une dynamique de progrès grâce à un œil extérieur.



(1) Pilotage opérationnel de la performance.

## MAÎTRISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL .....

**La maîtrise de l'impact environnemental est un enjeu transversal à toutes les activités humaines et économiques. Les activités agricoles et agroalimentaires qui reposent sur la valorisation de ressources naturelles, sont concernées au premier chef.**

### >> UNE ACTIVITÉ FORTEMENT CONSOMMATRICE EN RESSOURCES NATURELLES

Nombre de facteurs qui entrent dans le vocable « environnement » constituent autant de ressources pour les activités agricoles. Air, eau, sol sont des supports de l'activité agricole. De même de nombreuses activités agroalimentaires sont fortement consommatrices en eau. L'énergie entre aussi au premier plan des consommations nécessaires aux activités des coopératives, pour le transport ou pour la transformation. Le changement climatique est un élément qui entre en interaction forte avec nos activités et nécessite une réflexion en termes d'adaptation et de limitation des gaz à effet de serre. Les exemples qui pourraient être cités sont nombreux.

### >> DES ACTIVITÉS QUI GÉNÈRENT DES IMPACTS

Les activités agricoles et agroalimentaires peuvent être amenées à utiliser des matières premières et produire des résidus qui peuvent avoir un impact sur l'environnement. Les formes en sont multiples : particules dans l'air, résidus dans les eaux, nitrates dans les sols et les eaux... et très variables en fonction des activités et des filières. Pour les entreprises, il s'agit de connaître et maîtriser les éventuelles nuisances que leurs activités peuvent engendrer. Différents processus peuvent être mis en œuvre : suppression, atténuation, valorisation des coproduits... les processus d'économie circulaire sont à ce titre intéressants.

*Pour en savoir plus : [www.coopdefrance.coop/fr/post/1543/cooperatives-et-economie-circulaire-une-alliance-durable.html](http://www.coopdefrance.coop/fr/post/1543/cooperatives-et-economie-circulaire-une-alliance-durable.html)*

### >> DE LA RÉGLEMENTATION AUX DÉMARCHES VOLONTAIRES

Un socle réglementaire européen et national important existe sur le champ environnemental. Les processus d'amélioration continue sont très utiles aux coopératives pour le respect de ces réglementations. Aux côtés de ces obligations légales, de nombreuses démarches volontaires existent, reposant sur une analyse environnementale : introduction de paramètres environnementaux dans des chartes de bonnes pratiques, norme NF V01-007 (Agri Confiance®) ISO 14001 (environnement en général), ISO 50001 (maîtrise de l'énergie...).



#### ACTIVITÉ :

Collecte et commercialisation de fruits (pommes, poires, petits fruits)

#### CHIFFRES CLÉS :

**92** adhérents

**27 millions d'€** de chiffre d'affaires

**150** ETP salariés

**35 000 t** de pommes commercialisées

[www.coopva.com](http://www.coopva.com)

#### TÉMOIGNAGE

**Jacques Malagié**  
Directeur

**“ NOUS AVONS RÉDUIT NOTRE CONSOMMATION D'EAU DE 30 % ET NOUS ALLONS ENCORE PROGRESSER ”**

Réduire notre consommation d'eau fait partie de nos préoccupations pour des raisons économiques depuis près de 10 ans. Plus récemment, dans le cadre de notre démarche RSE 3D® avec Coop de France, nous intégrons systématiquement cet objectif dans notre réflexion stratégique vers un développement durable. Notre première action a été d'investir dans des stations de filtration de l'eau de la calibreuse. Cet équipement utilise l'eau pour convoyer les fruits par flottaison. La dernière eau était changée toutes les semaines. Avec la filtration, elle n'est renouvelée que deux fois par saison : cela représente une économie considérable. Nous avons également systématisé la surveillance de l'étanchéité de l'ensemble des vannes, dès que nous remettons la station en eau. Au niveau des tours aéroréfrigérantes, les systèmes de refroidissement sont désormais équipés d'une niveaumétrie électronique pour réguler la consommation d'eau.

Une station fruitière utilise aussi beaucoup d'eau de lavage, notamment pour les palox arrivant des exploitations. En 2009, nous avons construit un nouveau bâtiment permettant la récupération des eaux de pluie dans une réserve enterrée. Aujourd'hui, notre laveur de palox fonctionne en grande partie avec ces eaux, et en circuit semi-fermé afin d'en récupérer une partie. L'ensemble de ces adaptations nous a permis de réduire la consommation d'eau de 30 %. Et nous allons encore progresser avec l'investissement dans une nouvelle calibreuse plus économe en eau et aussi en électricité.

Enfin une coopérative, ce sont aussi des producteurs. Depuis notre rapprochement avec le groupe Blue Whale en 2014, nous développons ensemble des outils de mesure de l'humidité du sol chez nos producteurs, afin de raisonner l'irrigation.



**invivo**

### ACTIVITÉ :

Agriculture, nutrition et santé animale, distribution grand public et vin

### CHIFFRES CLÉS :

**216** coopératives sociétaires

**5,7 milliards d'€** de chiffre d'affaires

**8 400** salariés

[www.invivo-group.com](http://www.invivo-group.com)

### TÉMOIGNAGE

**Jérôme Coubetergue**

Responsable QHSE de la division agriculture

### “ RÉDUIRE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DANS LES SILOS

Le séchage et la ventilation des grains sont nécessaires afin de les stocker dans de bonnes conditions de conservation. Ce sont des opérations gourmandes en énergie notamment en gaz. Dans le cadre de notre politique RSE, nous avons souhaité mieux maîtriser cette consommation pour réduire nos dépenses et rester compétitifs. Nous avons obtenu fin 2015 la certification ISO 50001 relative au management de l'énergie, sur nos quatre principaux silos représentant 65 % de notre facture énergétique. Le fait d'être déjà certifié ISO 9001 nous a facilité la tâche car c'est la même colonne vertébrale, la même logique d'amélioration continue. Ainsi, six autres silos devraient être certifiés d'ici fin 2016.

J'insiste sur le fait que la démarche comprend deux volets. Le volet technique consiste à diagnostiquer nos installations, mesurer la consommation au quotidien à l'aide de capteurs, optimiser et faire évoluer nos équipements pour consommer moins. Nous avons d'ailleurs sensibilisé nos fournisseurs à propos de notre démarche et de nos attentes. Le second volet est la formation de l'ensemble du personnel aux bonnes pratiques. Tous les équipements ne sont pas automatisés ; certaines tâches se paramètrent manuellement. La façon de piloter les installations est importante, et nous devons aussi mesurer nos pratiques.

Nous avons créé un poste à temps plein pour cette mission. Nous souhaitons aussi mettre en place un club afin d'échanger et de partager les bonnes idées. Enfin, nous demandons à nos fournisseurs d'énergie de s'engager dans l'énergie verte, et nos coproduits sont valorisés via la méthanisation.



**COOP**  
DE FRANCE  
déshydratation

### ACTIVITÉ :

Déshydratation de fourrages verts

### CHIFFRES CLÉS :

**16** coopératives adhérentes

**23** usines

**215 millions d'€** de chiffre d'affaires

**900** salariés

[www.coopdefrance.coop/fr/30/deshydratation-luzerne/](http://www.coopdefrance.coop/fr/30/deshydratation-luzerne/)

### TÉMOIGNAGE

**Yann Martinet**

Chargé de mission agroindustrie et environnement

### “ VERS DE NOUVELLES RÉDUCTIONS DES ÉMISSIONS

La déshydratation des fourrages verts est une industrie gourmande en énergie. Elle produit sa propre chaleur et génère des émissions en conséquence : SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, composés organiques volatils et poussières. Ces deux derniers proviennent principalement des produits eux-mêmes.

En tant qu'installations classées soumises à autorisation, nous suivons une réglementation stricte et nous faisons l'objet d'autosurveillance de nos émissions pour plusieurs substances. Nos usines sont équipées d'équipements de réduction des émissions tels que filtres à manches et cyclones haute performance. En outre, une partie des gaz est recyclée pour être réinjectée en amont, ce qui permet d'économiser environ 10 % d'énergie.

Le charbon est notre premier combustible, mais nous avons réduit sa consommation de 65 % depuis 2000 pour la déshydratation de la luzerne qui représente 60 % de notre activité. Cela s'explique en partie par une baisse de production de 20 %, mais surtout par la modification des pratiques au champ. Désormais, la luzerne est préfanée après la fauche afin de ramasser un fourrage plus sec. Nous avons également introduit la biomasse dans notre mix énergétique : plaquettes forestières, sciures, miscanthus. D'ailleurs, trois lignes récemment construites dans l'Ouest fonctionnent à 100 % avec la biomasse.

Depuis 2001, notre consommation totale d'énergie a été réduite de 45 % à niveau d'activité équivalent. Notre R&D est très active pour trouver de nouvelles pistes d'amélioration : nous développons des filtres nouvelle génération ; nous travaillons sur la préparation du produit en amont par choc thermique ou osmotique ; et nous avons aussi un site pilote qui teste le séchage indirect par vapeur surchauffée, afin d'atténuer encore nos émissions. De manière volontaire, nous avons choisi de rejoindre un groupe de progrès européen. Nous y échangeons sur les techniques émergentes que nous testons dans nos usines, telles que les filtres multicyclones.



## RÉPONDRE À DE NOUVEAUX ENJEUX: VERS PLUS DE DURABILITÉ

**Les attentes de la société et des consommateurs s'orientent de plus en plus vers une « alimentation durable ». D'où la nécessité, pour les entreprises, de démontrer que leurs activités prennent en compte les différentes dimensions du développement durable.**

### >> DES ATTENTES QUI S'ORIENTENT VERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nourrir les Hommes, garantir la sécurité sanitaire des denrées alimentaires... sont autant de défis que l'agriculture et l'agroalimentaire ont su relever. À présent, la société civile par le biais d'Organisations Non Gouvernementales (ONG) et les consommateurs via les associations de consommateurs interpellent les acteurs économiques sur leurs façons de produire et sur l'impact de leurs activités. Dans une logique « développement durable », ces interrogations portent à la fois sur les dimensions économiques, environnementales et sociales.

### >> DES OUTILS QUI PERMETTENT DE SÉCURISER LES DÉMARCHES

Parallèlement à ces sollicitations, des outils (bilan carbone, analyse de cycle de vie...) ont été développés pour répondre à ces attentes et harmoniser ces réponses. Toutefois, face à la diversité des sensibilités environnementales, sociales et économiques, il est nécessaire de disposer de démarches permettant d'englober toutes ces attentes. Les démarches construites sur la base du développement durable intègrent l'ensemble de ces attentes et permettent de s'assurer de la viabilité des réponses apportées. Ainsi, la viabilité d'une réponse environnementale ou sociale dépend de sa viabilité économique et réciproquement.

### >> LA DURABILITÉ: UNE NOTION EN CONSTANTE ÉVOLUTION

À ce stade, il est important de souligner que la durabilité est une notion en constante évolution. La durabilité d'aujourd'hui n'est plus celle d'hier ET n'est pas non plus celle de demain. Ainsi, la durabilité induit la mise en place de dynamiques d'amélioration continue.

Pour en savoir plus : [www.duralim.org](http://www.duralim.org)



#### ACTIVITÉ :

Filiale nutrition animale  
de la coopérative LurBerri

#### CHIFFRES CLÉS :

**5 000** adhérents (groupe LurBerri)

**1,1 milliard d'€** de chiffre  
d'affaires (groupe LurBerri)

**416** salariés (groupe LurBerri)

**200 000 t** d'aliments  
principalement pour palmipèdes

[www.lurberri.fr/WPages/lurali.aspx](http://www.lurberri.fr/WPages/lurali.aspx)

#### TÉMOIGNAGE

**Sophie Bathany**  
Responsable des achats

#### AGIR DANS UNE DÉMARCHE COLLECTIVE EST PLUS FACILE QUE D'AGIR SEUL

La charte Duralim pour l'alimentation durable des animaux d'élevage a été lancée en 2016, soutenue notamment par Coop de France nutrition animale. Elle vise à garantir que les matières premières utilisées en alimentation animale sont produites dans le respect de critères environnementaux, sociaux et économiques. Elle comprend 9 engagements partagés par l'ensemble de la filière. Chaque signataire s'engage au minimum sur deux axes de valorisation et deux axes de progrès.

Beaucoup de fabricants d'aliments pour le bétail sont engagés dans des démarches qualité, suivent des guides de bonnes pratiques et des cahiers des charges pour répondre à leurs clients, mais cela est mal connu, estime Sophie Bathany. Duralim va donc nous permettre de communiquer de manière positive. C'est une démarche collective et c'est important pour progresser ensemble; c'est moins difficile que d'agir seul.

Avant d'adhérer à la charte, nous nous sommes assurés que cela répondait aux attentes de nos partenaires en aval. Dans les deux prochaines années, nous nous sommes fixé d'agir sur: la qualité et la sécurité sanitaire des aliments; l'origine France des matières premières, la connaissance des conditions de production de nos intrants et l'approvisionnement durable en protéines végétales. Certaines de ces exigences seront difficiles à atteindre, comme l'origine France des graines protéagineuses. D'une part, ces graines ne sont pas toujours disponibles localement. D'autre part, elles ont un impact économique important sur le coût de l'aliment. Nous devons faire un état des lieux et intégrer nos agriculteurs à la démarche. Ils sont susceptibles de cultiver ces graines, mais à certaines conditions de rentabilité.

## RÉPONDRE À DE NOUVEAUX ENJEUX: VERS PLUS D'INFORMATIONS

**Le consommateur est de plus en plus avide d'informations. Les démarches qualité donnent une garantie de la sincérité des informations fournies.**

### >> DES ATTENTES CITOYENNES ET DE CONSOMMATION QUI ÉVOLUENT

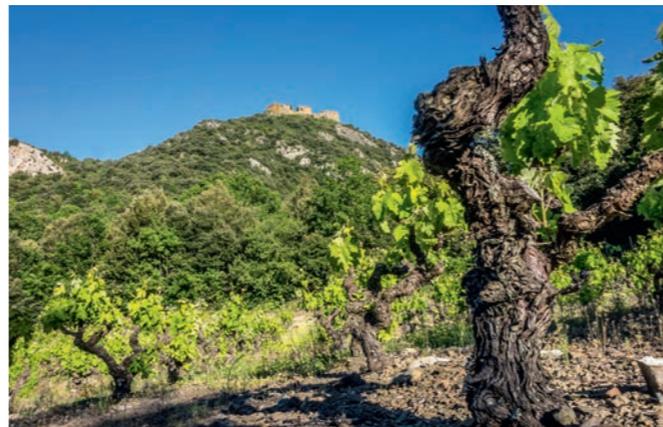
Le citoyen, consommateur et acteur de son alimentation, est avide d'éléments de réassurance sur son alimentation. Il se veut aussi consommateur responsable et acteur de la société au travers de ses actes d'achat. La traçabilité, du champ à la fourchette, est un prérequis aujourd'hui qui laisse place à l'émergence de nouvelles attentes, comme par exemple le souhait de consommer local (locavores...) ou de s'assurer de l'absence de certains produits dans l'aliment consommé (vegan...).

### >> INFORMER LE CONSOMMATEUR EST UNE EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE

L'information du consommateur s'appuie sur des modalités variables: cadre réglementaire pour l'information du consommateur sur les denrées alimentaires avec le règlement INCO n° 1169/2011 du 25 octobre 2011; cadre expérimental pour l'affichage environnemental... Elle couvre un périmètre très large dont certains éléments sont réglementaires: informations nutritionnelles, présence d'allergènes...

### >> INFORMER LE CONSOMMATEUR EST AUSSI UNE SOURCE D'INNOVATION

Au-delà des exigences réglementaires, les entreprises apportent des éléments d'information mettant en valeur les caractéristiques de leurs produits qui permettent de les distinguer des produits concurrents: allégations « riche en... » / « sans... », étiquetage de l'origine, bien-être animal... Certaines de ces informations portent sur des éléments nouveaux du produit, d'autres sur des éléments préexistants qui sont mis en lumière suite aux attentes des consommateurs citoyens.



#### ACTIVITÉ :

Production et commercialisation de vins (AOP Corbières, IGP)

#### CHIFFRES CLÉS :

**120** adhérents

**4,5 millions d'€** de chiffre d'affaires

**9** salariés

**900 ha** de vignes

**40 000 hl** de vin

[www.terroirsduvertige.com](http://www.terroirsduvertige.com)

#### TÉMOIGNAGE

**Benjamin Andrieu**

*Second de cave*

### “ RÉPONDRE AUX CONSOMMATEURS ATTACHÉS À L'ORIGINE DES PRODUITS

Nous avons lancé la gamme « Patrimoine – Les vins qui parlent » pour le millésime 2012. Elle compte 6 vins et représente environ 15 000 bouteilles. Étant donné notre situation géographique, nous avons pensé qu'il serait bon d'axer notre communication autour du territoire et du patrimoine, notamment les sites cathares. Cela répond à la volonté des consommateurs de connaître l'origine des produits et de consommer local.

Nous avons donc monté des partenariats avec les collectivités locales qui gèrent les sites de Cucugnan, Lagrasse, Villerouge-Termenès, Termes, Quéribus et Peyrepertuse, afin de pouvoir utiliser leur image. Les deux derniers ont des dossiers en cours pour être classés au patrimoine mondial de l'Unesco.

Afin de fournir au consommateur une information plus détaillée sur chaque vin, un QR code est imprimé sur la collerette: il renvoie à la fiche technique du produit, ainsi qu'à un commentaire de dégustation en vidéo par l'œnologue de la cave, et à une vidéo de présentation du site touristique associé. Les lieux de vente sont également indiqués. Toutes ces informations sont accessibles sur une application smartphone ou sur notre site Internet. Nous pensons que cette gamme va surtout intéresser les consommateurs de notre région, mais elle peut aussi toucher les touristes via nos boutiques à Talairan et à Cucugnan au pied des sites de Quéribus et Peyrepertuse. D'ailleurs, nous souhaitons à l'avenir pouvoir associer au ticket d'entrée sur les sites, une invitation à la découverte et la dégustation de nos vins dans nos boutiques.

”

## RÉPONDRE À DE NOUVEAUX ENJEUX: VERS ENCORE PLUS DE SÉCURISATION

*Les marchandises s'échangent de plus en plus à travers le monde. Avec ces échanges, les risques augmentent. De nouveaux dispositifs apparaissent pour sécuriser les process.*

### >> LUTTER CONTRE LES ACTES DE MALVEILLANCE ET LA FRAUDE ALIMENTAIRE (FOOD DEFENSE / FOOD FRAUD)

Exigence relayée principalement dans les référentiels agroalimentaires tels que l'International Featured Standard (IFS) et le British Retail Consortium (BRC), la lutte contre les actes de malveillance et la fraude alimentaire, connue également sous les noms de Food Defense et Food Fraud, venue s'ajouter aux exigences liées à la sécurité des aliments telles que définies dans le Codex Alimentarius et l'HACCP. Il s'agit de sujets émergents mais qui préoccupent de plus en plus les autorités à l'échelon français, européen et international.

Le Global Food Safety Initiative (GFSI) est un groupement international d'industriels et d'experts qui œuvre à l'amélioration continue des systèmes de management de la sécurité des aliments afin d'instaurer la confiance dans la distribution des produits alimentaires. Les lignes directrices édictées par le GFSI servent de socle pour la rédaction des référentiels liés à la sécurité des aliments et tiennent compte non seulement de la sécurité des aliments mais aussi de la prévention de la malveillance et des fraudes alimentaires.

### >> CONNAÎTRE SA SUPPLY CHAIN, POUR POUVOIR SÉCURISER SES APPROVISIONNEMENTS

Le déploiement des échanges communautaires et extracommunautaires, facilité par les accords de commerce internationaux et le développement des infrastructures/moyens logistiques, favorise la multiplication des intermédiaires, des flux « produits » plus complexes et des chaînes d'approvisionnement plus longues. Identifier précisément sa chaîne d'approvisionnement et ses fournisseurs, caractériser les flux du produit depuis son origine sont autant d'actions qui contribuent à la traçabilité et à une meilleure connaissance de ses produits et sécurisent la chaîne alimentaire.



Pour en savoir plus : [http://www.iso.org/iso/fr/home/news\\_index/news\\_archive/news.htm?refid=Ref108](http://www.iso.org/iso/fr/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref108)

<http://www.afnor.org/actualites/food-defense-telechargez-le-guide-pour-prevenir-les-actes-de-malveillance-dans-votre-entreprise/>



#### ACTIVITÉ :

Approvisionnement des apiculteurs  
en matériel et fournitures

#### CHIFFRES CLÉS :

**4 000** adhérents directs  
et **2 000** via les syndicats

**3,2 millions d'€** de chiffre  
d'affaires

**24** salariés

[www.cooperative-apicole.fr](http://www.cooperative-apicole.fr)

#### TÉMOIGNAGE

**Gérald Parra**  
Directeur

« PAR MANQUE DE CONNAISSANCES,  
CERTAINS APICULTEURS N'ONT PAS TOUJOURS  
DE BONNES PRATIQUES. »

L'apiculture est un petit secteur, encore très artisanal, qui a sans doute 20 ans de retard dans la mise en place de démarches qualité officielle. Mais c'est aussi un métier fortement imprégné de savoir-faire. Nous avons donc des critères de qualité auprès de nos fournisseurs. Pour les ruches par exemple, nous faisons un contrôle à la réception sur la qualité du bois, la présence de nœuds, le respect des cotes. Cette exigence nous a permis d'être référencés il y a 3 ans pour fournir les jardinerie Gamm vert : leurs représentants sont venus voir sur place comment nous travaillions. Notre démarche qualité c'est aussi de respecter les délais pour les commandes, répondre au téléphone, accompagner nos clients en formant les vendeurs des jardinerie par exemple. À notre façon traditionnelle de travailler, vont s'ajouter petit à petit des écrits afin de mieux structurer cette démarche et d'en assurer le suivi. Ainsi, cet hiver, nous allons commencer par créer une fiche pour chacun de nos apiculteurs.

Par ailleurs, un nouvel enjeu émerge : une cire de qualité est très importante pour le miel et le couvain. Or nous avons découvert la présence de résidus de produits de traitements dans les feuilles de cire. Celles-ci sont fabriquées par un cirier à partir des cires fournies par nos adhérents. Par manque de connaissances, certains apiculteurs n'ont pas toujours de bonnes pratiques concernant l'utilisation des acaricides par exemple. Mon cirier réalise une analyse de résidus, mais nous avons aussi besoin d'un outil pour diagnostiquer les cires à leur arrivée à la coopérative. À ce jour, cet outil n'existe pas, et il n'y a pas réellement de normes. La filière apicole, encore insuffisamment structurée, doit définir à l'avenir les bonnes pratiques pour aider les apiculteurs à faire mieux.



## CHAPITRE 3

# CRÉER DE LA VALEUR

Parmi les démarches, on identifie des démarches dites « Produit » qui permettent de s'assurer de la **CONFORMITÉ** d'un produit à un **CAHIER DES CHARGES** spécifique. Ces démarches ont pour objectif de **DIFFÉRENCIER** le produit de ses concurrents et ainsi de **CRÉER DE LA VALEUR** sur les marchés. Certains sont pilotés par **L'ÉTAT** avec l'appui des professionnels, il s'agit des démarches officielles de qualité, ils font l'objet de ce chapitre et sont **CONTRÔLÉS** par **TIERCE PARTIE**.

## LA PROMESSE D'UNE QUALITÉ SUPÉRIEURE .....

**Le Label Rouge est un signe officiel de la qualité français sans équivalent européen. Il garantit au consommateur la qualité supérieure du produit par rapport au produit courant.**

### >> UNE ATTENTE DU CONSOMMATEUR

Le consommateur est en attente d'un produit qui lui garantisse une qualité supérieure, sur le plan gustatif en premier lieu. C'est ainsi qu'apparaît en France, dès la loi d'Orientation d'août 1960, la notion de label qui permettra d'identifier les produits pouvant prétendre à cette qualité supérieure. C'est le Poulet des Landes qui obtiendra la première homologation en 1961. Plus de 450 produits bénéficient aujourd'hui du Label Rouge, parmi lesquels la volaille et les viandes de boucherie sont parmi les plus représentées. De nombreux autres types de produits ont fait la démarche pour pouvoir disposer de ce signe de reconnaissance, connu de 97 % des Français. Certains y ajoutent la mention « fermier ».

### >> UNE DÉMARCHE COLLECTIVE

Issus d'une démarche collective au sein de l'ODG (organisme de défense et de gestion associant les différents maillons de la filière), les produits sous Label Rouge doivent respecter des conditions de production fixées dans un cahier des charges validé par les pouvoirs publics et démontrer leur qualité supérieure (ex. : qualité organoleptique...), notamment à l'aide de tests hédoniques. Ils sont soumis à des contrôles organisés par un organisme tiers. Le Label Rouge peut être attribué à une denrée alimentaire ou à un produit agricole non alimentaire et non transformé.

### >> UNE SPÉCIFICITÉ FRANÇAISE

Le Label Rouge est un signe de qualité français sans équivalent européen, sous l'autorité de l'INAO (Institut National des Appellations d'Origine, renommé Institut national de l'origine et de la qualité depuis 2006). Toutefois, le Label Rouge reste potentiellement ouvert aux produits qui ne sont pas issus du territoire français : en 2007 la Crevette de Madagascar a obtenu son homologation.

Pour en savoir plus : [www.labelrouge.fr](http://www.labelrouge.fr)



© L.Carte/FranceAgriMer



#### ACTIVITÉ :

production et commercialisation d'herbes aromatiques (thym, sarriette, romarin, origan)

#### CHIFFRES CLÉS :

**35** adhérents

**1,5 million d'€** de chiffre d'affaires

**7** salariés

**150 t** brutes d'herbes aromatiques collectées dont **90 t** de thym

[www.lesaromatesdeprovence.fr](http://www.lesaromatesdeprovence.fr)

#### TÉMOIGNAGE

**Luc Justamon**

Président de la coopérative

#### DES LOTS ANALYSÉS ET SÉLECTIONNÉS POUR LE LABEL ROUGE

Nous avons obtenu le Label Rouge Herbes de Provence en 2003. Nous en commercialisons environ 25 tonnes, ce qui correspond à 40 tonnes collectées avant triage. L'objectif était de se démarquer sur le marché, notamment de la concurrence étrangère. Car la dénomination « herbes de Provence » peut être utilisée partout. Certains de nos clients commercialisant uniquement des produits provençaux étaient demandeurs. L'obtention du label a permis de les fidéliser, d'amener de nouveaux clients et de nouveaux producteurs.

Le cahier des charges comporte des obligations au niveau de la conduite et du suivi des cultures, de la récolte et du séchage des herbes, de la traçabilité des lots. Chaque lot est analysé (teneur en huiles essentielles, présence de résidus, couleur verte) et nous sélectionnons les meilleurs pour le label. Pour garantir la qualité organoleptique, il faut un certain type d'huiles essentielles, et une certaine teneur. Ce sont elles qui donnent les arômes. Le Label Rouge Herbes de Provence impose aussi un assemblage des quatre espèces avec des proportions précises. Enfin, des contrôles sont réalisés par un organisme certificateur et par l'Association interprofessionnelle des herbes de Provence (AIHP).

Dans le domaine des signes de qualité et d'origine, nous commercialisons aussi des herbes de Provence bio issues de quatre producteurs. Enfin, nous œuvrons pour l'obtention de l'IGP Thym de Provence à l'horizon 2017. L'atout de l'IGP par rapport au Label Rouge est de garantir l'origine Provence. Mais une IGP Herbes de Provence aurait été difficile à obtenir, car le mélange comprend certaines herbes, comme l'origan ou le romarin, qui poussent naturellement ailleurs qu'en Provence.

## LA GARANTIE D'UNE TYPICITÉ LIÉE À UN TERRITOIRE, UNE ORIGINE

**De nombreuses démarches garantissent une typicité en lien avec l'origine des produits. Les coopératives, ancrées dans leurs territoires, participent à la reconnaissance de ces produits qui font la richesse de nos terroirs.**

### >> AOP ET IGP, REINES DE LA CATÉGORIE

C'est par un décret-loi de 1935 relatif à la défense du marché du vin que le gouvernement a créé les vins d'appellation d'origine contrôlée et l'organisme chargé de leur définition de leur protection et de leur contrôle. Dès 1992 une réglementation européenne a repris le concept et a donné naissance à deux signes européens: l'Appellation d'Origine Protégée (AOP) pour les produits européens dont la production, la transformation et l'élaboration sont réalisées dans une zone géographique déterminée, selon un savoir-faire reconnu et un cahier des charges particulier. L'Indication géographique protégée (IGP) identifie quant à elle un produit agricole, brut ou transformé, dont la qualité, la réputation ou d'autres caractéristiques sont liées à son origine géographique.

### >> UN MARCHÉ QUI REPRÉSENTE PLUS DE 18 MILLIARDS D'EUROS EN FRANCE

L'INAO, Institut national de l'origine et de la qualité, est un établissement public qui assure la reconnaissance et la protection des signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine des produits agricoles, agroalimentaires et forestiers. L'INAO encadre plus de 1000 produits, parmi lesquels plus de 350 vins AOC/AOP, plus de 70 vins IGP, 52 boissons spiritueuses en AOC ou en IGP, près d'une centaine d'AOC/AOP agroalimentaires et plus d'une centaine de produits agroalimentaires IGP.

### >> CERTAINS TERRITOIRES PARTICULIERS BÉNÉFICIENT DE MENTIONS QUI LEUR SONT SPÉCIFIQUES

« Produit de la montagne » (UE) ou « montagne » (France), pour les zones de montagne, logo des régions ultrapériphériques pour les zones éloignées du cœur de l'Europe (Guadeloupe, Réunion...), « produits pays » pour les DOM... différentes mentions valorisantes sont utilisées par les échelons européens et nationaux, en complément des AOC/AOP et IGP, pour valoriser des territoires spécifiques

Pour en savoir plus : [www.inao.gov.fr](http://www.inao.gov.fr)



### ACTIVITÉ :

Collecte et transformation de lait (beurre et crème AOP Isigny, AOP camembert, AOP pont-l'évêque, mimolette Label Rouge)

### CHIFFRES CLÉS :

**670** adhérents

**270 millions d'€** de chiffre d'affaires

**750** salariés

**212 millions** de litres de lait

[www.isigny-ste-mere.com](http://www.isigny-ste-mere.com)

### TÉMOIGNAGE

**Christophe Le Moing**

Secrétaire général de la coopérative

**Alexis Desmares**

Directeur qualité

### LE CONSOMMATEUR ACHÈTE AUSSI UNE HISTOIRE

À la création de la coopérative en 1932, la trentaine de producteurs avait pour objectif d'obtenir l'appellation d'origine pour le beurre et la crème d'Isigny, dont la renommée existe depuis longtemps. Cette volonté aboutit en 1986. La typicité de ces produits est liée à l'alimentation des vaches à l'herbe, sur un territoire baigné par cinq rivières qui inondent en grande partie les prairies en hiver. La richesse floristique valorisée par le pâturage, donne notamment au beurre une couleur « bouton d'or » caractéristique.

Nous fabriquons des produits haut de gamme ayant une identité, indique Christophe Le Moing. Le lait que nous transformons est collecté dans un rayon de 40 km, ce qui nous donne une légitimité. Le consommateur est sensible à cette authenticité, en particulier quand il recherche des ingrédients de qualité pour cuisiner. Il achète aussi une histoire. Nous réalisons 30 % du chiffre d'affaires des produits AOP à l'export, sur des marchés de niche comme le Japon par exemple. La bonne valorisation du lait de nos adhérents est notre raison d'être. Avec 1 % de la collecte nationale, nous sommes très petits dans le monde laitier. Notre seule façon d'exister est d'être rentable.

Les AOP relèvent de cahiers des charges spécifiques qui s'additionnent au système qualité global de la coopérative, explique Alexis Desmares. Nous sommes certifiés ISO 9001 et 14001, et 100 % de nos producteurs sont certifiés Agri Confiance®. Nous voulons faire une agriculture durable en maintenant le pâturage, et cela concerne aussi par exemple le lait destiné à l'élaboration de lait infantile. D'autres industriels viennent s'approvisionner chez nous afin d'intégrer le beurre et la crème d'Isigny AOP à leurs recettes, et de bénéficier de leur image

## GARANTIR UNE MÉTHODE DE PRODUCTION

**Différents outils permettent de garantir au consommateur que les méthodes de productions mises en œuvre répondent à des exigences particulières. L'agriculture biologique est sans nul doute le plus connu et répandu de ces outils.**



Pour en savoir plus : <http://www.coopdefrance.coop/fr/post/1211/cooperatives-et-agriculture-biologique-un-pari-gagnant.html>

### >> AGRICULTURE BIO

L'Agriculture Biologique garantit un mode de production respectueux de l'environnement en alliant : bonnes pratiques environnementales, respect de la biodiversité, préservation des ressources naturelles et bien-être animal.

Le producteur qui décide de s'orienter vers l'agriculture biologique doit respecter un cahier des charges défini au niveau européen pour la majorité des produits et être audité annuellement.

L'agriculture biologique, encadrée par les règlements (CE) n° 834/2007 et 889/2008 fixant les règles de production, de préparation, d'étiquetage et de contrôle en agriculture biologique fait l'objet d'une certification. L'opérateur choisit son organisme certificateur et est audité annuellement.

En France, l'INAO assure la supervision des contrôles et la protection du signe alors que l'Agence Bio s'occupe de la promotion et du suivi statistique.

L'implication des coopératives a fait l'objet d'un ouvrage de la collection Théma en 2014. On compte 550 coopératives et 7 500 adhérents engagés dans l'agriculture biologique.



Pour en savoir plus : [www.agencebio.org](http://www.agencebio.org) et <http://www.inao.gouv.fr/Les-signes-officiels-de-la-qualite-et-de-l-origine-SIQO/Agriculture-Biologique>

### >> CERTIFICATION DE CONFORMITÉ PRODUIT (CCP)

La certification de conformité atteste qu'une denrée alimentaire ou qu'un produit agricole non alimentaire et non transformé est conforme à des règles spécifiques et à des caractéristiques préalablement fixées (les « exigences et recommandations ») qui le distinguent du produit courant et qui portent, selon les cas, sur la production, la transformation ou le conditionnement.

Issus d'une démarche individuelle ou collective, les produits sous CCP doivent respecter des conditions de production fixées dans un cahier des charges et sont sous l'autorité du ministère de l'Agriculture. Les produits « CCP », surtout développés dans le secteur des viandes, sont soumis à des contrôles organisés par un organisme tiers.

Pour en savoir plus : <http://agriculture.gouv.fr/certification-d-conformite-des-denrees-alimentaires-certifications-en-egistrees>

### >> SPÉCIALITÉ TRADITIONNELLE GARANTIE (STG)

La STG met en valeur la composition traditionnelle d'un produit ou son mode de production traditionnel. Issus, en général, d'une démarche collective, les produits sous STG doivent respecter des conditions de production fixées dans un cahier des charges enregistré au niveau européen. Les produits identifiés avec la mention ou le logo « STG » sont soumis à des contrôles organisés par un organisme tiers. Ce signe officiel de qualité est peu fréquent à ce jour, seule la moule de bouchots bénéficie actuellement de cette reconnaissance.

Pour en savoir plus : <http://www.inao.gouv.fr/Les-signes-officiels--la-qualite-et-de-l-origine-SIQO/Specialite-traditionnelle-garantie>

### >> HAUTE VALEUR ENVIRONNEMENTALE (HVE)

La certification environnementale est une démarche individuelle qui vise à identifier et valoriser les pratiques plus particulièrement respectueuses de l'environnement mises en œuvre par les agriculteurs. La démarche couvre quatre thématiques : la préservation de la biodiversité, la stratégie phytosanitaire, la gestion de la fertilisation et la gestion de la ressource en eau. Des trois niveaux de certification, seul le troisième, soumis à des conditions particulières par ailleurs, permet l'utilisation du logo sur le produit. Cette démarche reconnaît la performance environnementale de l'exploitation, et fait l'objet du contrôle par un organisme certificateur sous l'autorité du ministère de l'Agriculture.

Pour en savoir plus : <http://agriculture.gouv.fr/certification-environnementale-mode-demploi-pour-les-exploitations>



## CHAPITRE 4

# LES DÉMARCHES EN PRATIQUE

Les chapitres précédents ont permis de décrire les enjeux auxquels répondent les démarches QHSE. Pour terminer cet ouvrage, nous avons souhaité présenter différentes catégories d'outils à disposition des entreprises pour répondre à ces enjeux. Nous avons ainsi distingué : les outils qui permettent aux entreprises de se **RÉASSURER** sur leurs pratiques : chartes volontaires d'engagement, guides de bonnes pratiques... ; les outils qui relèvent de la **maîtrise DE L'ORGANISATION** de l'entreprise afin d'aboutir au résultat attendu : normes de management ISO au premier plan ; les outils qui relèvent de la **RECONNAISSANCE** des produits : des signes officiels de qualité aux marques de distributeurs ou d'entreprises.

## RÉASSURANCE: CHARTES D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES

**Une charte d'engagements volontaires est un document dans lequel une organisation consigne les éléments pour lesquels elle s'inscrit dans un processus d'amélioration continue.**

### >> UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS CONTINU: CARACTÉRISTIQUE ESSENTIELLE D'UNE CHARTE

Pour répondre aux attentes de leurs clients, anticiper la réglementation, prendre en compte des grands enjeux liés à leur activité, les coopératives peuvent s'engager dans des chartes volontaires. Ces chartes s'appuient sur les certifications et cahiers des charges existants et accompagnent la mise en œuvre de la démarche qualité dans une logique de valorisation de ce qui est déjà fait et d'encouragement à l'amélioration, avec le plus souvent un plan d'actions personnalisé. Les engagements visent à atteindre des objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs dans un temps imparti.

### >> DES MODALITÉS DE RECONNAISSANCE VARIABLES SELON LES CHARTES

Une charte peut être propre à une entreprise, s'appuyer sur des documents réglementaires, faire l'objet d'une validation par les pouvoirs publics... les situations sont très variées en fonction des chartes. Le dispositif de crédibilisation peut aller jusqu'à un audit par tierce partie permettant de garantir la démarche et de s'assurer de sa bonne application à tous les échelons.

### >> UN OUTIL QUI S'INSCRIT DANS LA RELATION ENTRE L'ADHÉRENT ET SA COOPÉRATIVE

Les chartes peuvent concerner différents maillons de la filière, de l'amont à l'aval. Dans les coopératives, les chartes qui traitent des relations entre l'adhérent et sa coopérative sont un outil d'animation de cette relation. Elles créent un élément fédérateur entre les adhérents signataires et la coopérative, ainsi qu'une dynamique de progrès continue commune à tous, agriculteurs comme salariés. La convergence des pratiques pourra permettre une communication qui confortera l'image de l'entreprise auprès de ses clients finaux dans laquelle le maillon agricole sera directement impliqué et responsabilisé. Un atout dans un contexte où les clients sont de plus en plus attentifs aux modes de production, aux engagements dans la responsabilité sociétale et au lien au territoire.



#### ACTIVITÉ :

Collecte et transformation de lait (marques Paysan breton, Régilait, Mamie Nova)

#### CHIFFRES CLÉS :

**3 420** adhérents

**1,3 milliard d'€** de chiffre d'affaires

**2 670** salariés

**1,5 milliard** de litres de lait collectés

[www.laita.com](http://www.laita.com)

#### TÉMOIGNAGE

**Lauriane Toutain**

*Chef de projet charte qualité*

#### “ CHARTE PASSION DU LAIT®: UNE DYNAMIQUE DE PROGRÈS PARTAGÉE ”

La démarche qualité et développement durable lancée par Laita via sa charte Passion du lait®, a vocation à fédérer l'ensemble des producteurs et salariés dans un plan d'amélioration continue des pratiques, des outils de production et de transformation du lait. C'est à la fois un levier de compétitivité pour l'entreprise et ses adhérents, et une façon de répondre aux attentes sociétales. Le socle de la charte repose sur des systèmes de management de l'amélioration continue (certifications ISO 9001, NF VO1-007, etc.). Laita travaille également sur des engagements complémentaires relatifs à quatre enjeux majeurs de progrès: la qualité nutritionnelle et la sécurité sanitaire des produits; le respect de l'environnement; le développement des hommes et des territoires; et la prise en compte du bien-être animal. La charte fait l'objet d'un contrôle par un organisme indépendant, gage de crédibilité pour nos clients et consommateurs.

En amont, les producteurs de lait s'engagent à être conformes à la charte des bonnes pratiques d'élevage, considérée comme le standard en matière d'hygiène, de respect de l'environnement et de sécurité au travail. En outre, les coopératives Even, Triskalia et Terrena déploient un éventail de moyens pour les accompagner dans la dynamique de progrès de la charte: formations sur les volets technico-économique, sanitaire, bien-être animal; outils d'aide à la décision; analyses de lait; audits d'exploitation.

Depuis juin 2015, les techniciens réalisent un diagnostic relatif aux engagements de cette charte dans chaque exploitation. Toutes les exploitations seront auditées d'ici fin 2018

La démarche se poursuit en aval sur la transformation industrielle. À l'image de l'amont, le socle de base est le respect des règles de bonnes pratiques sur l'hygiène, la sécurité des aliments, l'environnement et la sécurité des personnes. En parallèle, des diagnostics et plans de progrès sont déployés sur les volets qualité des produits, environnement, et social.



## RÉASSURANCE: GUIDES DE BONNES PRATIQUES .....

**Sur le plan sanitaire, la remise au consommateur final de produits sains et en conformité avec ses attentes passe par une suite d'étapes durant lesquelles chaque acteur impliqué dans la chaîne d'élaboration qui s'étend de la fourche à la fourchette apporte son savoir-faire et son expertise.**

### >> UNE RÉGLEMENTATION QUI A EU DE FORTES CONSÉQUENCES: LE PAQUET HYGIÈNE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, l'Union européenne s'est dotée d'une réglementation visant à garantir un niveau élevé de protection de la santé du consommateur, le « Paquet Hygiène ». Il s'est traduit par une évolution considérable des actions conduites par les acteurs professionnels tout au long des filières de production en créant deux principes majeurs :

- l'obligation de résultats qui se substitue à l'obligation de moyens ;
- la responsabilité juridique des opérateurs vis-à-vis de la mise en marché des produits, à tous les maillons de la filière.

Pour en savoir plus : <http://agriculture.gouv.fr/securite-sanitaire-le-paquet-hygiene>

### >> DES MODALITÉS DE RECONNAISSANCE VARIABLES

Les évolutions réglementaires ont conduit les acteurs à développer une expertise et des solutions pour prendre en compte les dangers sanitaires auxquels leurs productions sont potentiellement confrontées. Cette expertise et ces solutions les ont progressivement conduits à développer une plus grande complémentarité entre eux afin d'agir plus efficacement d'un bout à l'autre de la chaîne de production sur les dangers à maîtriser. Une illustration en est fournie par les guides de bonnes pratiques qui ont été rédigés par et pour les professionnels de chacun des maillons (fabricant d'aliment, producteur, abatteur, transformateur, distributeur...) et qui constituent de véritables outils de pilotage destinés à identifier et à gérer les dangers.

Pour en savoir plus : <http://agriculture.gouv.fr/guides-de-bonnes-pratiques-dhygiene-gbph>

### >> UN OUTIL QUI S'INSCRIT DANS LA RELATION ENTRE L'ADHÉRENT ET SA COOPÉRATIVE

La validation des guides de bonnes pratiques par la Direction générale de l'alimentation (DGAL), la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la Direction générale de la santé (DGS), en fait de véritables documents de référence pour la maîtrise et le respect des exigences réglementaires. D'application volontaire, ils présentent également l'intérêt de pouvoir être pris en compte lors des contrôles officiels des professionnels de la chaîne alimentaire.

En 2016, 10 ans après la mise en œuvre du « Paquet Hygiène », on constate que le principe d'obligation de résultats posé par les textes a eu un effet bénéfique pour les entreprises puisqu'il les a naturellement incitées à développer des passerelles entre les différents maillons dans de nombreux cas à la mise en œuvre de démarches qualité ou de démarches valorisantes. Plus de 60 guides sont actuellement en vigueur, dont un tiers en révision.



#### ACTIVITÉ :

Collecte et transformation de porcs, commercialisation de produits élaborés

#### CHIFFRES CLÉS :

**186** adhérents

**117 millions d'€** de chiffre d'affaires

**370** salariés

**500 000** porcs collectés

#### TÉMOIGNAGE

**Didier Raynal**

Administrateur Alliance Porci d'Oc et président de Porc montagne (filiale abattage et découpe)

**Olivier Maniaval,**

Vétérinaire pour Alliance Porci d'Oc

#### LES BONNES PRATIQUES D'ÉLEVAGE S'ÉTENDENT À UN CHAMP PLUS LARGE QUE LES SEULES MESURES D'HYGIÈNE

Le guide des bonnes pratiques d'hygiène (GBPH) constitue un socle sur lequel nous nous appuyons pour réaliser des audits en élevage, explique Olivier Maniaval. Cela concerne notamment les mesures de biosécurité telles que l'hygiène des mains, le port de vêtements de protection, la marche en avant, le nettoyage des locaux, etc. Mais d'autres évolutions significatives sont en cours comme la réduction de l'usage des médicaments, en particulier les antibiotiques, l'enregistrement des traitements pour la traçabilité et la réglementation sur le bien-être animal.

Les bonnes pratiques d'élevage forment un ensemble indissociable, renchérit Didier Raynal. C'est une évolution de l'état d'esprit avec lequel nous pratiquons notre métier. Concernant la santé animale, nous formalisons davantage nos pratiques en les écrivant pour assurer leur traçabilité. Avec l'aide des vétérinaires, nous utilisons moins de médicaments. Dans le domaine du bien-être animal, nous avons changé notre organisation pour castrer les porcelets, en leur administrant au préalable un antidouleur. Par ailleurs, les truies gestantes sont désormais conduites en groupe, au lieu d'être en cages individuelles. Les éleveurs appréhendaient les risques de bagarre et la nécessaire modification des installations. Mais au final, le bénéfice zootechnique est évident, et le travail plus rapide. Les bonnes pratiques, c'est aussi une gestion des lisiers qui préserve l'environnement. La coopérative développe plusieurs signes de qualité, au-delà du socle minimum du « porc français ». C'est un avantage que le consommateur soit attaché à la production française, et il faut donc lui apporter des garanties.

## RÉASSURANCE: AUTRES DÉMARCHES

***D'autres outils collectifs ou plus individuels sont à la disposition des opérateurs comme gages de réassurance.***

### >> ACCORDS INTERPROFESSIONNELS

Les accords interprofessionnels fixent des règles plus strictes que la réglementation en vigueur que se donnent les professionnels d'une filière. Ces accords visent deux objectifs : améliorer la qualité des produits et réguler les marchés.

Les dispositions concernent par exemple l'adaptation de l'offre à la demande, la relève du niveau de qualité, l'homogénéisation de la production, la présentation, l'étiquetage, ou encore la mise sur le marché. Votés à l'unanimité par les membres de l'Interprofession, les Accords Interprofessionnels « adoptés » doivent être validés par les Pouvoirs Publics pour devenir d'application obligatoire (« accords étendus »).

*Pour en savoir plus : <http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/publications/juridiques/panorama-des-textes/Accords-interprofessionnels>*

### >> DÉMARCHES PRIVÉES

De plus en plus de référentiels professionnels initiés par des acteurs privés s'ajoutent aux nombreux règlements et normes auxquels est soumise la sécurité des aliments.

L'International Featured Standard (IFS) et le British Retail Consortium (BRC) sont ainsi, par exemple, deux référentiels développés par des distributeurs anglais, français, allemands et italiens, pour leurs fournisseurs, quel que soit leur pays d'origine.

Ces référentiels prennent traditionnellement la forme de cahiers des charges établis dans le cadre de transactions bilatérales entre les opérateurs (par exemple distributeurs/fournisseurs). Ils spécifient des moyens à mettre en œuvre par les fournisseurs et organisent un système de contrôle du respect des dispositions demandées. Les entreprises doivent détenir la certification correspondante pour accéder au marché des marques distributeurs.

### >> OUTILS DE GESTION DE CRISE

***Une crise d'origine alimentaire est une situation de risque réel (ex: salmonelle, listéria... présentes dans un produit de grande consommation) ou supposé (ex: présence d'un composant suspecté d'être cancérigène...), relative à un produit ou à un lot de produits, qui peut créer une inquiétude collective, avec parfois une composante médiatique.***

**ELLE REQUIERT UN TRAITEMENT EN URGENCE, ET DES OUTILS DE GOUVERNANCE PRÉÉTABLIS INCLUANT DIFFÉRENTES ÉTAPES :**

**Veille et analyse de la situation, déclenchement de la cellule de crise :** disposer d'une veille active pour percevoir rapidement la gravité de la situation, évaluer la situation et prioriser les actions en fonction des circonstances.

**Organisation :** capacité à organiser et à rassembler les efforts des différents intervenants pour mettre en place les mesures qui s'imposent pour un retour de la situation à la normale.

**Communication :** en interne, pour permettre la mise en place des actions et optimiser le temps de réaction ; en externe pour alerter et informer tout en veillant à conserver la confiance des parties prenantes ou du public le cas échéant, pour l'avenir. La communication est une dimension fondamentale de la gestion de crise.

L'entreprise s'attache à anticiper les situations potentielles de crise, pour les prévenir tout d'abord, et pour être prête à agir dans les meilleures conditions possible d'efficacité et de rapidité si l'événement survient. Toute crise donne lieu, à froid, à un retour d'expérience qui permettra d'analyser la situation rencontrée et les mesures correctives éventuelles à apporter.

## ORGANISATION: ISO 9001

**La norme ISO 9001 de système de management de la Qualité traduit un consensus international quant aux caractéristiques essentielles que doit posséder toute organisation pour garantir l'efficacité de son fonctionnement et accroître la satisfaction de ses clients.**

La norme ISO 9001 a été créée en 1987 et révisée à 3 reprises depuis pour mieux répondre aux besoins du marché. Elle repose sur le concept d'amélioration continue et s'adresse aux organismes de tous types et de toutes tailles, quel que soit leur secteur d'activité. Elle est marquée par une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, ainsi que l'amélioration continue du système grâce à l'efficacité de ses activités (processus).

L'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme pour l'aider à améliorer ses performances globales et assurer sa pérennité.

La certification ISO 9001 – délivrée par un organisme de certification indépendant qui atteste la conformité des pratiques aux exigences de la norme – n'est pas une obligation, mais elle apporte la preuve aux parties prenantes de l'entreprise que cette dernière a mis en œuvre la norme en bonne et due forme.

La réussite de la démarche ISO 9001 peut se traduire de différentes façons: élargissement de la base client pour certaines entreprises, ou preuve de l'efficacité du fonctionnement interne pour d'autres.

Pour en savoir plus: [http://www.iso.org/iso/fr/iso\\_9000](http://www.iso.org/iso/fr/iso_9000)



### ACTIVITÉ :

Agrofourniture, productions animales, productions végétales, agroalimentaire, biomatériaux, distribution

### CHIFFRES CLÉS :

**5 000** adhérents

**932 millions d'€**  
de chiffre d'affaires

**1 350** ETP salariés

[www.coop-cavac.fr](http://www.coop-cavac.fr)

### TÉMOIGNAGE

**Ludovic Brindejonc**  
Directeur qualité RSE

### “ NOUS AVONS UTILISÉ L'ISO 9001 COMME OUTIL DE STRUCTURATION D'UNE NOUVELLE ACTIVITÉ ”

À la création de la filiale Cavac Biomatériaux en 2009, nous avons d'abord engagé la certification Acermi délivrée par le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB) sur les matériaux isolants. Elle valide la performance technique des produits, et c'était la priorité pour les commercialiser. À l'époque, il n'y avait pas de demande forte des clients pour l'ISO 9001. Mais nous y pensions déjà. Car notre souhait était de mettre en place une organisation efficace avec une équipe mobilisée. Nous avons utilisé l'ISO 9001 comme outil de structuration de la nouvelle activité: il est plus facile de partir d'un terrain vierge que de faire évoluer une organisation en place.

Dans Cavac Biomatériaux, le point de départ est la satisfaction client: nous partons des réclamations pour cibler l'étape du processus de fabrication à améliorer. Cette logique commerciale permet aussi d'impliquer plus facilement les salariés dans la démarche. Cela nous a donné des pistes d'amélioration pour d'autres activités du groupe. L'équipe qualité compte 15 personnes et nous échangeons ensemble pour progresser car la méthode ISO 9001 est identique quel que soit le secteur. Actuellement, trois activités très différentes sont certifiées: biomatériaux, semences et centre de multiplication lapins. D'autres ont été certifiées par le passé mais ne le sont plus car nous sommes passés à des référentiels plus pertinents vis-à-vis du marché. Néanmoins, nous conservons l'état d'esprit de l'ISO 9001, celui de l'amélioration continue.

Pour les biomatériaux, l'ISO 9001 est désormais indispensable pour les débouchés export et automobile. Nous préparons l'application de la version 2015, qui comprend une approche globale de l'analyse des risques, et une réflexion sur l'impact de l'activité sur l'ensemble de notre environnement. C'est une évolution sociétale, très orientée RSE finalement

## ORGANISATION: AGRI CONFIANCE®

**La norme NF V01-007 applique les principes de l'ISO 9001 et de l'ISO 14000 à la production agricole. Agri Confiance® est la marque des coopératives qui utilisent cette norme.**

### >> LA TRADUCTION DES NORMES DE MANAGEMENT ISO 9001 ET ISO 14001 AUX FILIÈRES AGRICOLES

Depuis plus de 20 ans, Coop de France s'est attachée à développer une certification collective de management de la production agricole pour répondre aux exigences des clients, consommateurs/citoyens et accroître la triple performance (économique, environnementale, sociétale) des coopératives et de leurs sociétaires agriculteurs. De ce fait Agri Confiance® s'inscrit dans la stratégie Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) des coopératives.

Initialement propre aux coopératives, la démarche Agri Confiance® s'adosse aujourd'hui à une norme AFNOR accessible à toute organisation de producteurs. La marque Agri Confiance® est propriété de la coopération agricole.

Cette certification collective spécifique de l'amont de la production vient dans la prolongation des normes internationales ISO 9001 et 14001. Elle repose depuis 2004 sur une norme AFNOR, NF V01-007 « Système de management de la qualité et de l'environnement de la production agricole ». Cette norme est, depuis avril 2016, en cours de révision pour prendre en compte les versions 2015 des normes ISO 9001 et 14001 afin de conserver sa cohérence avec les normes Internationales.

### >> UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE QUI S'INSCRIT DANS L'AGRO-ÉCOLOGIE

Au travers de leur politique environnementale, les coopératives et leurs adhérents s'engagent à progresser dans trois grands domaines : gestion raisonnée des intrants, des déchets et des ressources naturelles (eau, énergie, sol, paysage). Elles intègrent ainsi dans leur stratégie de développement les préoccupations agro-écologiques. En 2011, le Ministère de l'Agriculture a reconnu la certification NF V01-007 comme équivalente au niveau 2 de la certification environnementale.

### >> UNE CERTIFICATION QUI SE DÉVELOPPE



Aujourd'hui on dénombre 123 certificats dans 14 filières agricoles et agroalimentaires représentant 32418 exploitations agricoles dont 18937 exploitations dans la certification Qualité et Environnement (NF V01-007).

10 certificats NF V01-007 sont reconnus niveau 2 Certification environnementale soit 2593 exploitations.

Pour en savoir plus : [www.agrifiance.coop](http://www.agrifiance.coop)



#### ACTIVITÉ :

Production et commercialisation de vins du Languedoc

#### CHIFFRES CLÉS :

**1 600** vigneronns adhérents de

**11** caves coopératives

**17 000** ha de vignes

**310 millions d'€** de chiffre d'affaires

**530** salariés

**3,3 millions d'hl** commercialisés

[www.vinadeis.com](http://www.vinadeis.com)

#### TÉMOIGNAGE

**Marie-Angèle Bennavil**  
Directrice qualité et développement durable

#### “ AGRI CONFIANCE® : UN OUTIL DE PILOTAGE POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES PERFORMANCES ”

Nous avons démarré les démarches qualité sur les sites de conditionnement dans les années 1990 à la demande de clients anglais. En 1995, nous avons mis en place des pratiques d'agriculture raisonnée et de traçabilité au vignoble, et des systèmes de qualité et hygiène dans les 12 caves de vinification du groupe. Dans les années 2000, sont venues les premières démarches environnementales de type ISO 14001, que nous avons développées pour répondre aux valeurs du groupe. C'est dans ce contexte qu'en 2010, un distributeur français a souhaité que nos caves soient certifiées NF V01-007 (Agri Confiance®). Nos démarches qualité et environnement déjà en place, ainsi que notre référentiel interne de bonnes pratiques à la vigne et en cave « Respect Hommes et Nature » nous ont permis d'accéder rapidement à cette certification

Aujourd'hui, 4 des coopératives du groupe sont certifiées soit 600 exploitations engagées.

Chaque cave est dans une approche collective, avec la volonté d'amener l'ensemble des adhérents à progresser de façon continue. Les viticulteurs enregistrent toutes leurs interventions dans les vignes dans un classeur. Celui-ci est contrôlé chaque année en interne par les techniciens selon une grille de notation de 30 critères.

Les dirigeants des coopératives certifiées Agri Confiance® ont intégré le système qualité-environnement mis en place comme un outil de pilotage et d'amélioration continue. Chaque année, les coopératives définissent un plan d'action selon leurs objectifs spécifiques puis elles organisent la sensibilisation et la formation des viticulteurs et salariés.

Notre politique RSE formalisée aujourd'hui est la continuité de toutes ces démarches. Pour le futur, les enjeux sont d'aller vers des mesures davantage agro-écologiques : la confusion sexuelle et le biocontrôle, la disparition totale du désherbage chimique, la poursuite de la réduction des engrais chimiques. ”

## RECONNAISSANCE: SIGNES D'IDENTIFICATION DE LA QUALITÉ ET DE L'ORIGINE (SIQO) ET MARQUES

**Signes officiels de qualité, marques... : différents outils sont utilisés par les entreprises pour faire en sorte que leurs produits soient bien identifiés par le consommateur.**

### >> ON DISTINGUE DIFFÉRENTS SIGNES OFFICIELS DE QUALITÉ, TOUS ENCADRÉS PAR LES POUVOIRS PUBLICS

#### 3 SIGNES LIÉS À L'ORIGINE GÉOGRAPHIQUE OU À LA TRADITION

- AOC: Appellation d'Origine Contrôlée et son équivalent européen, AOP (Appellation d'origine Protégée) qui garantissent une qualité résultant d'un terroir,
- IGP: Indication Géographique Protégée, qui garantit un lien entre un produit et son territoire d'origine,
- STG: Spécialité Traditionnelle Garantie qui garantit l'aspect traditionnel d'un produit.

#### 1 SIGNE RÉSERVÉ À UN MODE DE PRODUCTION ET DE TRANSFORMATION NATUREL

- AB: Agriculture Biologique, aux niveaux national et communautaire, qui garantit une qualité attachée à un mode de production respectueux de l'environnement.

#### 2 SIGNES DE QUALITÉ NATIONAUX GARANTISSANT UNE QUALITÉ SUPÉRIEURE OU SPÉCIFIQUE

- LR: Label Rouge, qui garantit un produit de qualité supérieure,
- CCP: Certification de Conformité Produit, qui garantit une qualité régulière et distincte du produit courant.

Ils font l'objet d'un cahier des charges confié à un organisme de défense et de gestion (ODG) en charge par ailleurs d'assurer la défense et la promotion du produit. L'Institut national de l'origine et de la qualité (INAO) dénombre à ce jour 250 organismes de défense et de gestion portant 440 cahiers des charges pour le secteur des vins, cidres et eaux-de-vie ainsi que 255 organismes de défense et de gestion portant 660 cahiers des charges pour le secteur agroalimentaire et laitier.

Une chaîne de contrôle est établie: audit interne organisé par la structure engagée dans la démarche, intervention d'un organisme tiers indépendant, agrément de cet organisme tiers par l'INAO. Par ailleurs la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) exerce un contrôle sur les organismes certificateurs (compétence, impartialité, efficacité) et sur les produits (conformités aux règles et loyauté de la communication).

Les SIQO bénéficient de logos officiels nationaux ou communautaires.

Pour en savoir plus : [www.inao.gouv.fr](http://www.inao.gouv.fr)

### >> MARQUES D'ENTREPRISES

Les marques d'entreprise et avec elles leur identité visuelle et les messages qu'elles renvoient aux consommateurs, ne sont pas à considérer comme des démarches QHSE. Néanmoins, une marque qui a une forte notoriété est reconnue par le consommateur comme un gage de confiance. Ainsi les entreprises s'attachent à sécuriser leurs marques par un ensemble de dispositifs qui s'appuie sur des démarches QHSE.

### >> MARQUES COLLECTIVES

On distingue les marques collectives « simples » des marques collectives « de certification », toutes deux déposées à l'Institut national de la propriété industrielle (INPI).

Une marque collective peut être exploitée par toute personne respectant le règlement d'usage correspondant établi par son propriétaire. À partir du moment où le règlement est respecté, tout opérateur peut en disposer. Ainsi, la marque collective sert de marqueur commun à ses adhérents.

Une marque collective de certification ne peut être déposée que par une personne morale qui n'est ni fabricant, ni importateur, ni metteur en marché des produits ou services. Elle est appliquée au produit ou service dont les caractéristiques sont précisées dans son règlement d'usage, cahier des charges homologué qui instaure un dispositif de contrôle.

### >> RÉFÉRENCES GÉOGRAPHIQUES

En dehors des deux signes officiels liés à l'origine géographique (AOC/AOP et IGP), des références géographiques peuvent figurer sur l'étiquetage d'un produit alimentaire (hors vin et huile d'olive) pour autant que le consommateur ne soit pas induit en erreur et qu'il n'y ait ni utilisation induue ni confusion avec les AOP/IGP. Son contrôle est assuré par la DGCCRF. L'indication de provenance peut être gérée au sein d'une marque collective (ex. : Produit en Bretagne) ou d'une marque privée (ex. : Reflets de France).

# REGARDS



**66 Alain Soroste**  
Expert en réglementation et qualité des aliments,  
auteur du Lamy Dehove

**68 Bruno Mantovani**  
Directeur qualité sécurité environnement en charge  
du développement durable, groupe Pomona

**70 Olivier Boutou**  
Expert Afnor en qualité et sécurité des aliments, évaluateur RSE

**Anne-Eugénie Gaspar**  
Spécialiste RSE au sein de l'équipe Afnor en Nouvelle Aquitaine

## Alain SOROSTE

Expert en réglementation et qualité des aliments, auteur du *Lamy Dehove*

Ingénieur de l'École Nationale Supérieure des Industries Agroalimentaires (ENSIA), Alain Soroste s'est spécialisé tout au long de sa carrière en réglementation et qualité des aliments. Son parcours atypique d'ingénieur spécialiste en droit de l'alimentation lui permet de couvrir tous les stades de la production à la distribution tant sur le plan technique que réglementaire, qualité et certification. Auteur de l'ouvrage de référence *Lamy Dehove* et directeur scientifique de la revue *Option Qualité*, il siège également au Conseil national de l'alimentation.



### >> EN QUOI LES DÉMARCHES QHSE VOLONTAIRES SONT-ELLES UTILES POUR RÉPONDRE À LA RÉGLEMENTATION? NE SONT-ELLES PAS UNE SURENCHÈRE?

Dans le domaine de l'alimentation, le premier objectif est de mettre en marché des produits sûrs. Il s'agit d'une obligation de résultats. Pour la satisfaire, la réglementation européenne impose l'emploi de la méthode HACCP, qui consiste à analyser les dangers et à maîtriser les points critiques. Afin d'avoir les moyens de répondre à cette réglementation, les entreprises peuvent utiliser des guides de bonnes pratiques d'hygiène et d'application de l'HACCP, mis en place dans certains secteurs. Le cadre relativement simple ainsi établi pourrait s'arrêter là.

Mais en raison des attentes des consommateurs et de l'interférence des médias, en raison aussi des crises alimentaires, une surenchère peut être constatée dans la mise en place de démarches qualité. Les acteurs apportent des réponses ou se prémunissent d'éventuels risques, et chacun a sa part de responsabilité dans la multiplication des référentiels.

Néanmoins, les démarches qualité sont souhaitables, qu'elles soient de type « système » ou de type « produit ». Car pour répondre à la réglementation ou lors de crises, un minimum d'organisation est nécessaire. Il faut avant tout une vision globale et un engagement constant de la direction générale. Cela se traduit par la définition d'un système de management cohérent, ainsi que par l'affectation de moyens à la formation et aux équipements. Les démarches qualité reposent sur le principe de l'amélioration continue : celui-ci semble relever du bon sens, néanmoins il est difficile à appliquer.

Les démarches de type « produit » sont aussi intéressantes. Grâce à la différenciation et à la valorisation qu'elles permettent sur le marché, certaines entreprises qui s'y sont engagées affichent de belles réussites économiques.

### >> LA RÉGLEMENTATION SE NOURRIT-ELLE DES DÉMARCHES VOLONTAIRES?

Au vu des évolutions que j'ai pu suivre ces dernières années, je pense que oui. Le développement des démarches volontaires en matière de qualité a permis d'accompagner le recentrage de la réglementation européenne sur des obligations telles que la sécurité, la conformité ou la loyauté. Ainsi, le rôle de cette réglementation est plutôt de se limiter à l'essentiel. Cependant, un minimum de contraintes légales et réglementaires est nécessaire sinon le marché régule tôt ou tard la situation à la baisse : c'est mon intime conviction.

*A contrario*, il semble présomptueux de vouloir tout réglementer. D'une part, nous manquons de moyens pour cela. D'autre part, une telle réglementation manquerait de pertinence et aurait probablement toujours un temps de retard sur les évolutions de marché. La situation actuelle consistant à fixer des obligations générales, à imposer l'emploi de la méthode HACCP, et à affecter aux entreprises la responsabilité première de les respecter tout en leur laissant le choix des moyens, me semble être un bon compromis.

À titre d'exemple, dans le cadre du Conseil national de l'alimentation, nous nous sommes posé la question de l'acceptabilité sociétale des nouvelles technologies. Nous avons constaté que ces innovations sont très souvent rejetées dans le domaine alimentaire, alors qu'elles peuvent être acceptées dans d'autres secteurs. Aussi, légiférer au sujet de ces technologies se révèle complexe.

### >> LES COOPÉRATIVES ONT-ELLES DES ATOUTS À FAIRE VALOIR DANS LA MISE EN PLACE DES DÉMARCHES QHSE?

Bien sûr et elles ne s'en servent pas suffisamment selon moi. Quelle que soit leur taille, les coopératives ont une proximité avec la production, et cette proximité est source de confiance pour les consommateurs. Les coopératives connaissent l'origine de leurs produits agricoles et leurs conditions de production. Elles peuvent initier des changements dans les pratiques. De mon point de vue, c'est un atout à valoriser. Pour répondre aux inquiétudes et aux exigences des consommateurs, il faut montrer et démontrer ce qui est fait dans les entreprises ; il faudra de la loyauté.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que la norme ISO 9000 considère cinq parties prenantes pour une entreprise : les actionnaires, les salariés, les clients, les fournisseurs et la société. Or, dans une coopérative, les agriculteurs sont à la fois actionnaires, fournisseurs, très souvent clients, et bien entendu membres de la société : c'est rare d'avoir un même acteur qui représente autant de parties prenantes.

## Bruno MANTOVANI

**Directeur qualité sécurité environnement en charge du développement durable, groupe Pomona**

Bruno Mantovani a intégré le groupe Pomona en 1991. Il a travaillé initialement dans le réseau PassionFroid (produits frais et surgelés) pour le conduire jusqu'à la certification qualité ISO 9000 en 1996. La même démarche a ensuite été menée pour le réseau TerreAzur dédié aux fruits, légumes et produits de la mer, certifié ISO 9001 à son tour en 2002.

À partir des années 2000, le groupe élargit son engagement et met en place selon les réseaux, les certifications ISO 22000 sur la sécurité des aliments et ISO 14001 sur l'environnement. En 2009, Pomona prend position sur l'ensemble des enjeux du développement durable à partir d'un diagnostic fondé sur le référentiel SD 21000, précurseur de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale des entreprises. Dans la foulée, les différentes équipes qualité des réseaux sont rassemblées dans une direction au niveau du groupe dont Bruno Mantovani prend la tête.



### >> EN TANT QUE DISTRIBUTEUR, QUELLES SONT LES DÉMARCHES QHSE DE VOS FOURNISSEURS QUI RÉPONDENT À VOS BESOINS ?

Le référencement d'un nouveau fournisseur repose sur son offre de produits et les critères économiques associés, mais aussi sur ses engagements en matière de démarches QHSE. Tout candidat doit répondre à un questionnaire d'évaluation. La première partie est relative à la

sécurité des aliments, qui est incontournable. Si le candidat n'apporte pas une garantie dans ce domaine par une certification de type ISO 22000, BRC ou IFS, il fait alors l'objet d'un audit de référencement, en particulier s'il s'agit de produits sensibles.

La seconde partie du questionnaire aborde les questions d'environnement et de responsabilité sociétale des entreprises. Sur ces points, les référentiels liés aux bonnes pratiques de production de type Global Gap ou les certification Agri Confiance®, ISO 9001 et ISO 14001 répondent à nos attentes.

Nous sommes particulièrement attentifs à ces démarches en ce qui concerne nos marques propres « 100 % Saveur » pour les fruits et « 100 % Croc'tendre » pour les légumes, car elles portent deux valeurs non négociables : la qualité gustative et des pratiques agricoles respectueuses de l'environnement.

Nos fournisseurs sont évalués tous les ans. En fonction des résultats de cette évaluation, nous pouvons décider de les auditer ou de renforcer le plan de contrôle.

### >> VOS EXIGENCES SONT-ELLES DIFFÉRENTES EN FONCTION DE VOS CLIENTS ?

En effet tous n'expriment pas les mêmes attentes. En restauration collective, l'agriculture biologique prônée par le Grenelle de l'environnement et la production de proximité, sont clairement des besoins de plus en plus importants. Cela s'explique car nos clients travaillent eux-mêmes pour des collectivités locales qui sont sensibles à ces enjeux, et veillent au développement du tissu économique régional et à la préservation de l'environnement.

En restauration commerciale, certains segments de clients sont en attente de produits aux qualités organoleptiques reconnues, ou vecteurs de valeurs traditionnelles. Les signes de qualité comme les Labels, les Appellations d'origine protégée (AOP) ou les Indications géographiques protégées (IGP) peuvent répondre à ces besoins.

### >> QUELLES SONT LES NOUVELLES TENDANCES DANS LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS ET DE VOS CLIENTS ?

Concernant les démarches de type « système de management », les exigences de nos clients sont croissantes en matière de santé et sécurité au travail. Pour l'aspect « produits », les appels d'offres des marchés publics notamment intègrent de plus en plus la production locale. Les engagements sur le bien-être animal et la réduction de l'usage des antibiotiques commencent également à faire leur apparition. Il est donc important que nos fournisseurs communiquent sur ces sujets.

Depuis 2013, le scandale de la viande de cheval et le règlement européen sur l'information du consommateur, la conformité de la composition des produits et l'information associée sont des exigences qui se renforcent. Les clients attendent des produits sains et loyaux. À notre niveau, nous avons augmenté significativement nos plans de contrôles relatifs à la conformité des produits.

### >> LES PRODUITS ISSUS DE COOPÉRATIVES AGRICOLES PRÉSENTENT-ILS UN INTÉRÊT SPÉCIFIQUE POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES SOCIÉTALES ?

Clairement oui. Les principes du regroupement de producteurs, de partage de valeur dans la filière font écho aux notions d'économie collaborative et solidaire. Ces produits ont du sens parce qu'ils font vivre un tissu local, et ils sont donc en accord avec un développement durable. Il y a certainement une prise de parole à trouver pour communiquer et expliquer le fonctionnement des coopératives, car la difficulté est que le monde coopératif est très diffus et parfois difficile à identifier.

## Olivier BOUTOU

### Expert Afnor en qualité et sécurité des aliments, évaluateur RSE

Diplômé de l'École nationale supérieure agronomique de Bordeaux, Olivier Boutou est expert depuis 15 ans dans le groupe Afnor. Il est référent en agroalimentaire avec une spécialisation sur la sécurité sanitaire des aliments (ISO 22000) et la RSE (ISO 26000). Ses missions au sein d'Afnor comprennent du conseil et de l'accompagnement d'entreprises, la conception et l'animation de formations, la réalisation d'évaluations et d'audits. Il intervient dans plusieurs écoles et instituts d'enseignement supérieur, et a réalisé plusieurs ouvrages publiés aux éditions Afnor.



### DANS LE DOMAINE DES DÉMARCHES QHSE, COMMENT S'ARTICULENT RÉGLEMENTATION, NORMES ET CERTIFICATIONS ?

Olivier Boutou : Pour le grand public mais aussi pour les professionnels, il y a souvent un amalgame entre ces trois concepts certes corrélés entre eux, mais bien différents. La réglementation est obligatoire. Elle est européenne ou internationale si l'entreprise exporte hors-UE. Elle est assez contraignante dans le domaine de la qualité, la sécurité, l'hygiène et l'environnement. « Nul n'est censé ignorer la loi », et pourtant il est compliqué de capter et digérer l'information légale et réglementaire, et de vérifier que l'on est en conformité avec la loi. Dans les grandes entreprises, la veille réglementaire fait l'objet d'un processus géré par un service juridique. Pour les entreprises plus modestes, des organisations telles que Coop de France peuvent être une ressource en matière de veille.

Les normes quant à elles sont françaises (NF), européennes (EN) ou internationales (ISO). On entend souvent : « Il y a trop de normes ! » En réalité, 1 % seulement des normes sont obligatoires, dans les secteurs où la réglementation fait défaut. Nous parlons donc désormais de normes volontaires : il s'agit d'outils pour aider l'entreprise à progresser. Celle-ci a ensuite la possibilité de se faire reconnaître conforme à une norme par un organisme indépendant : c'est la certification.

Enfin avec la montée en puissance des marques de distributeurs, nous avons vu apparaître des initiatives privées de type BRC ou IFS : ce ne sont pas des normes mais des référentiels d'audit donnant également lieu à une certification obligatoire dans la relation entre client et fournisseur.

### QUEL EST L'AVENIR DE LA CERTIFICATION ? ALLONS-NOUS VERS UNE APPROCHE GLOBALE, UNE INTÉGRATION DES DIFFÉRENTES DÉMARCHES DANS UN SYSTÈME DE TYPE RSE, DE FAÇON À ALLÉGER LES CONTRÔLES ET AUDITS NOTAMMENT ?

Olivier Boutou : Les services officiels de l'État ne donnent pas un blanc-seing à une entreprise parce qu'elle est certifiée. Néanmoins, peut-être qu'à l'avenir, ils iront moins souvent contrôler cette entreprise. Ils ont tout intérêt à s'appuyer sur les certifications d'autant plus que les organismes certificateurs sont eux-mêmes accrédités par le Cofrac. Cela se fait dans certains pays du Nord de l'Europe.

## Anne-Eugénie GASPARD

### Spécialiste RSE au sein de l'équipe Afnor en Nouvelle Aquitaine

De formation commerciale et marketing en agroalimentaire, Anne-Eugénie Gaspar est ingénieure développement au sein du groupe Afnor. Spécialiste de la RSE, elle travaille depuis 20 ans dans la sensibilisation et l'accompagnement en approche collective des entreprises et acteurs publics. Évaluatrice AFAQ 26000, elle est notamment responsable pour Afnor du programme 3D® (Destination développement durable) initié en 2007 avec Coop de France, et développé en agroalimentaire en France et à l'étranger.



En France, cette prise en compte est à l'étude, notamment pour la sécurité des denrées alimentaires avec la DGAL : nous sommes sur la bonne voie.

Je pense que les certifications vont perdurer car elles constituent un « garde-fou ». Une fois par an, un audit est réalisé pour vérifier que l'entreprise est toujours conforme : cela maintient en interne une certaine pression. Pour les entreprises ayant atteint une maturité dans ce domaine, la vision s'élargit. Elles

veulent explorer d'autres thématiques au-delà de la qualité, l'hygiène, la sécurité, l'environnement. Elles se lancent alors sur la voie de la RSE pour répondre aux enjeux d'un développement durable.

Anne-Eugénie Gaspar : Une évaluation externe de la RSE selon l'ISO 26000 ou Afaq 26000 ne remplacera pas à terme une certification. Elle fournit une garantie de prise en compte des domaines de la RSE dans une dynamique de progrès. Elle permet de crédibiliser son engagement et ses résultats dans une approche éthique, humaine et respectueuse de l'environnement.

### LES COOPÉRATIVES ONT-ELLES INTÉRÊT À ENTRER DANS UNE DÉMARCHE DE TYPE RSE ?

Anne-Eugénie Gaspar : Les coopératives ne sont pas délocalisables et ont une spécificité de gouvernance participative liée à leur statut. Elles ont un ancrage territorial fort, avec un rôle majeur dans l'emploi, le développement économique et local. Leur prise directe avec les acteurs du territoire les amène naturellement à prendre en compte des enjeux sociétaux ; par exemple à travers des actions dans le sens d'une agriculture responsable et d'une alimentation saine.

Les coopératives ont tout intérêt à s'engager et à partager leurs pratiques RSE, pour répondre aux attentes de la société en matière de transparence sur les modes de production agricole, l'origine et la composition des produits alimentaires. La RSE est d'ailleurs un des axes stratégiques de Coop de France.

Nous sommes partenaires de Coop de France pour le programme 3D® consistant à accompagner les coopératives dans l'objectif de structurer une démarche RSE. La norme ISO 26000 est le cadre de référence sur lequel on s'appuie. Le diagnostic 3D® permet de repérer les pratiques et de se mettre dans une dynamique de progrès en tant qu'acteur des enjeux sociétaux. C'est aussi un moyen d'apporter des réponses, en cas d'attaques médiatiques par exemple.

# UN TRAVAIL DU RÉSEAU

Ce document est le fruit des travaux conduits dans le cadre du programme de développement de Coop de France par les salariés du réseau contributeurs à l'action collective « Optimiser les démarches qualité, hygiène, sanitaire pour minimiser les risques ». À ce titre, il bénéficie de fonds CASDAR du Ministère de l'Agriculture. Les travaux conduits depuis 2014, date du nouveau programme de développement, les ont amenés à identifier et participer à de multiples initiatives dont certaines sont présentées dans ce document. Les choix qui ont été faits ne prétendent pas à la représentativité du tissu coopératif, ni à rendre compte de manière exhaustive de l'ensemble des champs que couvre l'engagement des coopératives dans le domaine des démarches QHSE. Les contributeurs ont choisi d'apporter un éclairage pédagogique sur les finalités des différentes catégories de démarches, soutenu par des témoignages de coopératives. Ce recueil reprend également les résultats d'une enquête réalisée en 2015 afin de suivre l'évolution des démarches volontaires QHSE dans les coopératives.

Par ailleurs 4 grands témoins donnent leur point de vue quant aux gains de performances qu'apportent ces initiatives ainsi qu'aux perspectives qu'elles offrent : Bruno Mantovani, Directeur qualité sécurité environnement en charge du développement durable, groupe Pomona ; Olivier Boutou et Anne-Eugénie Gaspar, experts Afnor ; Alain Soroste, expert en réglementation et qualité des aliments, auteur du *Lamy Dehove*.

## **Ont ainsi contribué à la réalisation de ce document :**

**Le chef de projet de l'action :** Sébastien Tauty, Coop de France

**La coordinatrice du programme de développement :** Françoise Ledos, Coop de France

## **Ainsi que :**

Philippe Amar, Coop de France

Pierre Berthelot, Coop de France Poitou-Charentes

Régine Castet, Coop de France

Éric Cherdo, Coop de France Midi-Pyrénées

Stéphanie Costa, Coop de France Alpes-Méditerranée

Maureen Dupeyron, Services Coop de France

Emmanuel Garin, Coop de France

Laure Genin, Coop de France Rhône-Alpes-Auvergne

Jeanne Guégan, Coop de France

Maï Lanneshoa, Coop de France

Mélanie Lorenzi, FRCA Corse

Maude Marpault, Coop de France Ouest

Lucile Talleu, Coop de France

Sophie Rabaste, PAM de France



Avec la contribution financière  
du compte d'affectation spéciale  
« Développement agricole et rural »

La responsabilité  
du ministère de  
l'Agriculture,  
de l'agroalimentaire  
et de la forêt ne saurait  
être engagée.

Conception et réalisation **SERVICEPLAN** - Photos : fournies par les différentes coopératives.

Achévé d'imprimer en octobre 2016

Dépôt légal : octobre 2016

Imprimé en France - Imprimerie Le Réveil de la Marne - 51200 ÉPERNAY

Imprimé sur papier issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées.





43, rue Sedaine - CS 91115 - 75538 Paris Cedex 11

Tél. : 01 44 17 57 00 - Fax : 01 48 06 52 08

[www.coopdefrance.coop](http://www.coopdefrance.coop)  
[facebook.com/coop.defrance](https://facebook.com/coop.defrance)  
[twitter.com/coopdefrance](https://twitter.com/coopdefrance)

ISBN-13: 979-10-91278-19-5



9 791091 278195



la  
coopération  
agricole  
*produisons l'avenir*

[www.lacooperationagricole.coop](http://www.lacooperationagricole.coop)  
[facebook.com/lacooperationagricole](https://facebook.com/lacooperationagricole)  
[twitter.com/lacoopagricole](https://twitter.com/lacoopagricole)

