

LEVIERS TECHNIQUES POUR ACCOMPAGNER LES PRODUCTEURS

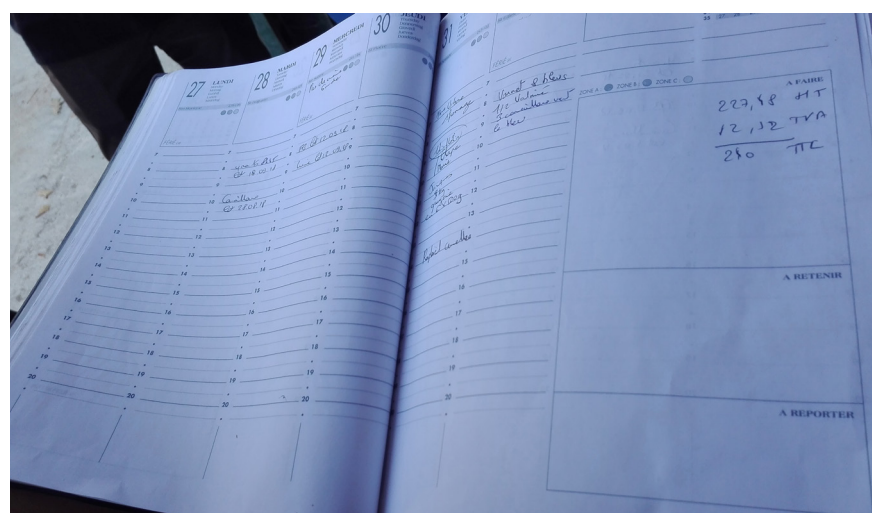
CHARGE MENTALE DES CONTRÔLES

CONTEXTE ET ENJEU

Les réglementations encadrant les circuits courts sont nombreuses. En plus de la production, elles portent aussi sur la transformation et sur la commercialisation : Paquet hygiène pour le sanitaire, matériels froid, étiquetage, contrôle des balances etc. Elles exigent souvent de la part des producteurs en circuits courts l'acquisition de connaissances et un suivi en continu des exigences notamment sanitaires.

Par ailleurs, ces réglementations souvent pensées pour les entreprises agroalimentaires sont difficiles à appliquer telles quelles par les petites unités de transformation. Les Guides de Bonnes Pratiques d'hygiène (GBPH) dédiés aux circuits courts étaient jusqu'à présent peu nombreux. La diversité et parfois l'inadaptation aux petites structures des réglementations sanitaires, génèrent souvent l'impression pour le producteur « de ne jamais être en règle » et créent de fortes charges mentales lors des contrôles.

De plus face aux inspecteurs, le producteur sous la pression, n'arrive pas toujours à expliquer suffisamment clairement ses modes de fonctionnement pour maîtriser la qualité sanitaire de ses produits. Certains contrôleurs communiquent avec un jargon très administratif, éloigné de la réalité des producteurs. Ils peuvent attacher plus d'importance aux enregistrements qu'aux pratiques réelles, ce qui déstabilise le producteur et peut le conduire à rejeter globalement la réglementation.



RÉUSSIR À...

- Comprendre le niveau d'anxiété du producteur et l'aider à l'exprimer.
- Évaluer son niveau de maîtrise de la réglementation.
- Proposer un ensemble de solutions (GBPH, documents dont les vademecum de contrôle, **des formations**, des jeux de rôle, des rencontres avec des pairs,...) pour l'aider à gagner en sérénité.
- Co-construire avec le producteur des moyens de gestion du stress et de regagner la confiance en soi pour ces situations de contrôle.
- Ne pas « subir » le contrôle pour le considérer comme une façon de progresser dans l'intérêt de ses clients.
- « Dompter » la réglementation par rapport à sa propre situation et parfois faire des choix stratégiques en fonction de celle-ci pour diminuer la charge mentale, par exemple la multiplicité de la gamme proposée en circuits courts génère une transposition de plusieurs réglementations.
- Entretenir des relations cordiales et respectueuses avec son contrôleur, démontrer que des progrès ont été réalisés depuis le dernier contrôle.



PROBLÉMATIQUE TRAITÉE DANS LE GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Charge mentale : la reconnaître et la soulager

QUESTIONNEMENT À ENGAGER

Mieux comprendre les origines de la charge mentale

- Quand vous êtes prévenu d'un contrôle, comment vous préparez-vous ? Qu'est-ce que vous appréhendez le plus ? Y a-t-il des points particuliers dans vos équipements ou pratiques qui génèrent plus d'appréhension que d'autres ?
- Comment vivez-vous le contrôle ?
- Vous sentez-vous à l'aise pour argumenter et vous justifier face à un inspecteur ? Des situations qui ont pu vous poser problème par le passé ? Lesquelles ?
- Comment réagissez-vous à la lecture des rapports d'inspection ?
- Qu'est-ce qui pourrait vous aider à mieux vivre ces contrôles ? Qu'est-ce qui vous freine ?
- Connaissez-vous des personnes / adhérez-vous à des structures capables de vous accompagner dans ce domaine ?

Au cours de l'échange, bien repérer les verbatims exprimant de l'anxiété, des plaintes, de la colère, leur fréquence, leur expression. Faire s'exprimer le producteur sur ses sources d'anxiété.

Évaluer la situation

- Avez-vous les rapports de contrôle des contrôles précédents, les avez-vous compris, avez-vous besoin d'aide ?
- Avez-vous un Plan de Maîtrise Sanitaire écrit dans votre atelier ? Comment gérez-vous la traçabilité au sein de votre atelier ?
- En ce qui concerne les contrôles sanitaires, à quel niveau vous situez-vous ? (Rappel réglementaire, avertissement, mise en

demeure, fermeture administrative ou suspension d'agrément, correspondant respectivement à la maîtrise très satisfaisante, satisfaisante, à améliorer, à corriger de manière urgente) et quels délais pour vous mettre en conformité ?

- Connaissez-vous le Guide du contrôleur pour les aspects sanitaires (Vade-mecum de contrôle par famille de produits) ?
- Quelles sont vos sources d'information sur les réglementations dont les aspects sanitaires ?



Contrôle sanitaire, à quel niveau vous situez-vous ?

DES OUTILS POUR TRAVAILLER

Les rapports des contrôles précédents constituent une première entrée pour comprendre les difficultés rencontrées et les points à travailler pour les contrôles à venir. Ils permettent souvent de dédramatiser les propos tenus par le contrôleur lors du contrôle (notamment en explicitant les notions de non-conformités mineures/majeures) et de mieux comprendre le vocabulaire du contrôle. Ils ont aussi le bénéfice de faire prendre conscience des points à améliorer techniquement et pour diminuer les situations de stress futures.

Les guides des contrôleurs sanitaires (vade-mecum de contrôle par famille de produit, disponibles sur le site Ministère de l'agriculture) pour mieux comprendre le contenu et les attendus de l'administration.

La participation à des formations sur les réglementations dont la gestion des risques sanitaires.

LES FICHES ACCOMPAGNEMENT QUI EN PARLENT

- **RÉORGANISATION D'UNE FROMAGERIE FERMIÈRE**
Cas d'une ferme laitière herbagère bio du Pas-de-Calais
- **RÉORGANISATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN FROMAGERIE DANS LE CADRE DE LA RESTRUCTURATION DU GAEC**
Cas d'un GAEC familial en polyculture élevage dans la Sarthe
- **PRISE DE DÉCISION SUR L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ AVEC DE NOMBREUSES COMPOSANTES TRAVAIL**
Cas d'une ferme ovine des Côtes-d'Armor
- **RÉORGANISATION DE L'ATELIER DE TRANSFORMATION DE VIANDE**
Cas d'une ferme bovine en Bourgogne
- **ANTICIPER SA PLANIFICATION CULTURALE POUR DIMINUER SA CHARGE MENTALE**
Cas d'une ferme en maraîchage dans l'Hérault
- **AMÉLIORATION DE LA RENTABILITÉ AU SERVICE DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL**
Cas du Lycée des 3 Chênes dans le Nord



DES SOLUTIONS MISES EN ŒUVRE

Proposer des formations avec des jeux de rôle permettant aux producteurs de mieux comprendre les logiques des contrôles, de se mettre en situation, de mieux anticiper les questions et réponses à apporter, de créer des automatismes dans le contrôle, souvent difficiles en situation de stress et d'être plus en confiance pour les futurs contrôles. Les formations seront aussi le lieu de partage avec des pairs.

Adhérer à des associations ou se rapprocher des services spécialisés des organismes de développement (Chambres d'agriculture...) dans les domaines concernés. Cela permet d'accéder selon les situations à des réunions ou à des bulletins d'informations sur les évolutions réglementaires, ou de pouvoir échanger avec des conseillers spécialisés. Cette adhésion permettra d'être en veille.

Partager avec des pairs les situations stressantes de contrôle, identifier les moyens mis en œuvre par chacun pour faire face, co-construire des moyens de gestion du stress.

Proposer aux producteurs d'être accompagnés lors des contrôles par une personne de confiance : un conseiller, une tierce personne, ou un autre producteur.

Recourir à des services extérieurs permettant de diminuer la charge mentale :

- **Souscrire une formule d'abonnement** pour les analyses d'autocontrôle (par exemple confier à un salarié, à un laboratoire ou un organisme extérieur l'appel pour fixer la date de prélèvement pour les analyses ce qui permet de ne pas oublier et de tenir le planning prévisionnel).
- **Adhérer à un suivi qualité** par un conseiller spécialisé venant régulièrement (par exemple une fois par an) faire le point sur le PMS pour le mettre à jour, vérifier sa bonne application, la bonne tenue et le classement des documents prévus, se tenir au courant des éventuelles évolutions réglementaires et planifier les mises à jour (notamment dans les ateliers agréés).
- **Demander une vérification de conformité** des bons à tirer (BAT) des clichés d'emballages avant impression à un conseiller spécialisé (conseiller circuits courts, association spécialisée, syndicat...)
- **Se faire accompagner si nécessaire dans les déclarations ou autorisations** (déclaration d'activité, dérogations à l'agrément, dossier d'agrément, déclaration de production, déclaration aux douanes, déclaration de production des déchets (REP))...
- **Se faire accompagner en amont dans la réflexion d'un nouveau projet** de construction de laboratoire et échanger avec des pairs pour viser la conformité et la rationalité du futur outil.

Mettre en place une cellule d'appui en cas d'alerte sur un produit avec des conseillers compétents sur le plan technique et réglementaire et des producteurs ayant vécu des situations similaires.



POUR EN SAVOIR PLUS

Retrouvez les 12 fiches leviers et les 10 fiches accompagnement réalisées dans le cadre du projet TRAC (Trajectoire d'évolution de l'organisation du travail pour les exploitations en circuits courts)



Les partenaires du projet TRAC



Avec le soutien de



Partenaire financier



CONTACTS PROJET

Christine Guinamard (Institut de l'élevage) : christine.guinamard@idele.fr
Jocelyn Fagon (Institut de l'élevage) : jocelyn.fagon@idele.fr