

Adige LA LETTRE

Mai 2003

n°19

« L'important n'est pas de régler les problèmes mais de faire taire ceux qui les soulèvent »

Henri Queille

SOMMAIRE

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES SERVICES VETERINAIRES DES DEUX SEVRES

Réaliser une enquête d'image dans le cadre d'un diagnostic externe

AREFA Rhône-Alpes : étude prospective des emplois et des métiers de l'agriculture

DDSV DES DEUX SEVRES

Réaliser une enquête d'image dans le cadre d'un diagnostic externe

Le contexte

En tant que services déconcentrés du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche (MAAPAR), les Directions Départementales des Services Vétérinaires sont chargées au même titre que les Directions Départementales de l'Agriculture de définir leur « Projet Stratégique ».

Celui-ci arrête des orientations prioritaires à moyen terme et un plan d'actions permettant de concilier politiques nationales et contexte local.

Première étape importante de la démarche, le diagnostic recouvre trois niveaux : territorial, externe et interne.

Dans ce cadre, le DDSV des Deux-Sèvres et son équipe de direction ont souhaité alimenter l'évaluation de leur positionnement vis à vis des partenaires en s'appuyant sur une enquête d'image légère.

Les objectifs de notre intervention

Permettre à la DDSV des Deux-Sèvres d'appréhender la façon dont l'extérieur perçoit la qualité de ses prestations et recueillir des souhaits d'amélioration, à la fois de manière globale, mais aussi pour chacun de ses services (Hygiène et Sécurité des Aliments, Santé et Protection Animales, Alimentation Animale et Contrôle des Résidus, Environnement et Faune Sauvage). Ceci concernant :

- la qualité dans l'exécution des missions
- l'impact des actions menées
- les relations de travail

La méthodologie

L'enquête devait se dérouler sur un mois auprès de 20 interlocuteurs de fonctions différentes (administrés et représentants d'administrés, élus locaux, services de l'Etat partenaires, et donneurs d'ordre).

Compte tenu d'un budget temps serré, la formule d'entretiens téléphoniques préparés a été retenue.

Pour structurer la campagne d'entretiens, deux niveaux d'information ont été requis au préalable : connaissance des missions et activités de chacun des services de la DDSV d'une part, sous forme de documents synthétiques, et rôle rempli par la DDSV vis à vis de cet acteur (support Adige en appui).

A l'occasion de la fixation des rendez-vous pour les entretiens, un support co-rédigé avec la DDSV a été systématiquement transmis afin de préciser les finalités de l'enquête et en attester le caractère officiel. Les entretiens, d'une demi-heure chacun, se sont déroulés selon un mode semi-directif.

Un document de synthèse a été rédigé et présenté à l'équipe de direction.

Les points clés

- Un choix judicieux des interlocuteurs s'impose étant donné le caractère restreint du panel (ancienneté suffisante dans la fonction, aptitude à exprimer ses opinions, qualité de franchise...).
- Les données recueillies en amont du lancement de l'enquête permettent gain de temps et qualité de préparation.
- Les entretiens sollicitent un maximum d'attention et de réactivité afin de cerner en peu de temps l'essentiel.

Les résultats

La démarche a fait l'objet d'un bon accueil dans l'ensemble.

Dans ce cas précis, la synthèse restituée à l'équipe de direction a confirmé pour une large part la perception que celle-ci avait de ses forces et faiblesses, et des actions prioritaires à engager.

Consultants : Olivier de MARGERIE et Isabelle DECOBERT

Interlocuteur à la DDSV des Deux-Sèvres :
Dr Malcolm SAUNDERS 05 49 79 37 44

AREFA Rhône-Alpes : étude prospective des emplois et des métiers de l'agriculture

LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE PROSPECTIVE

Le contexte actuel du monde agricole est particulièrement sensible du fait de l'accélération des mutations qui l'affectent et de la complexité des logiques qui agissent en son sein. A une époque où la place de l'agriculture est sans cesse redéfinie en fonctions d'évolutions économiques, sociales et sociétales, la question centrale devient "comment définir son avenir, comment l'orienter ?"

Dans une région riche du point de vue agricole (Rhône-Alpes représente 6% du CA agricole français) et très diversifiée quant à ses ressources, l'Association Régionale pour l'Emploi et la Formation en Agriculture (AREFA) a souhaité engager avec l'appui de partenaires institutionnels (Région Rhône-Alpes, Direction Régionale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, Direction Régionale de l'Agriculture et de la Forêt) une démarche de Contrat d'Études Prospectives et avec la participation financière du FSE. Cette démarche vise à éclairer l'avenir (horizon 2007) en terme d'emplois, de métiers et de compétences et à en déduire des préconisations d'action tant pour la Profession que pour les Pouvoirs Publics.

Notre intervention a été conduite en partenariat avec le cabinet BL Consultants dont le siège est à Lyon. Elle s'est déroulée de juin 2001 à septembre 2002.

LA MÉTHODOLOGIE

La méthodologie utilisée a conduit à enchaîner 3 phases de travail :

- dégager les spécificités de l'agriculture et des hommes en Rhône-Alpes : classique, cette phase de recueil et d'analyse de données complétée d'entretiens auprès des responsables professionnels et d'acteurs régionaux a permis de mettre en évidence les principales caractéristiques, ainsi qu'une première définition des enjeux agricoles. Une caractérisation du système et des modalités de formation professionnelle a conclu cette phase d'état des lieux.
- éclairer l'avenir : cette phase de réflexion prospective s'est appuyée sur le point de vue d'experts (technologie, marchés, contexte législatif...) et sur les études déjà conduites (dont les scénarios de l'agriculture à horizon 2015 établis par la DATAR). Elle s'est prolongée par un approfondissement par filières de production (lait, bovins, viticulture, maraîchage...) à l'aide de groupes de travail réunissant des professionnels. L'objectif était ici d'illustrer et d'analyser les spécificités pour chaque filière des évolutions vues précédemment. Une comparaison transversale des filières a permis de préciser les enjeux à moyen terme pour l'agriculture rhônalpine. Une focalisation particulière a été effectuée sur les travailleurs saisonniers, ainsi que sur les expérimentations territoriales déjà en cours (caractère d'innovation et de transférabilité)
- agir ensemble : plus originale dans ses modalités, cette phase résolument tournée vers l'action a cherché à répondre aux questions-clés qui se posent pour l'avenir du secteur du point de vue de l'organisation du travail et de la gestion des ressources humaines. Des préconisations d'actions ont été structurées autour des 8 enjeux majeurs identifiés :
 - attractivité et fidélisation des salariés,
 - accueil et fidélisation des saisonniers,
 - adaptation des entreprises : qualité, exigences sécurité, environnement,

- diversité, stratégie aval, multifonctionnalité de l'entreprise,
- organisation du travail : mécanisation, externalisation, conditions de vie,
- fonction d'employeur des chefs d'entreprises, fonction RH,
- valorisation et enrichissement des acquis pédagogiques face aux évolutions des métiers,
- structuration, contenus et modalités de l'offre de formation continue

Ces 8 enjeux ont fait l'objet d'une journée de réflexion (Ateliers "Agir ensemble") regroupant plus de 80 participants : professionnels, élus, institutionnels, associations...

LES POINTS-CLÉS DE LA DÉMARCHE

- susciter une forte implication de la part des partenaires et être capable de surmonter certaines divergences pour faire avancer la réflexion
- capacité du consultant à synthétiser des données éparées et très nombreuses, à faire ressortir les enjeux majeurs,
- volonté de transparence, capacité du consultant à bousculer les idées reçues, à confronter sans provoquer, à faire converger sans nier les différences d'appréciation,
- capacité à structurer finement la réflexion des différents groupes de travail de façon à aboutir à des axes clairs et des actions concrètes.

LES RÉSULTATS OBTENUS

Des Contrats d'Objectifs entre la Profession et les Pouvoirs Publics sont en cours de signature. Ils rassemblent les différents partenaires de l'emploi et de la formation autour d'enjeux communs, partagés et vitaux pour le secteur. La prise de conscience des enjeux s'est élargie et ceux-ci forment désormais un ensemble cohérent par rapport auquel il est possible, malgré les difficultés, d'agir.

Consultant ADIGE Conseil : Serge Barzucchetti

Interlocuteurs : Isabelle Fuseau, AREFA, 04 72 72 49 89

François. Longin, OREFRA, 04 72 59 49 68

Juin 2003 : ADIGE Conseil s'élargit

Anne Hervoir rejoint l'équipe des consultants.

Après des activités de contrôle de gestion, son parcours lui a fait assumer les responsabilités de direction administrative et financière dans le monde de la construction. Anne Hervoir a également développé de nombreux savoir-faire d'ingénierie de formation et d'animation en prise avec le terrain opérationnel.

Son arrivée nous permet de renforcer nos missions d'appui au pilotage d'activités : diagnostics organisationnels, management par objectifs, indicateurs de résultats, mesure de la création de valeur liée aux ressources humaines...

Créée en 1978, Adige Conseil est une S.A.R.L., au capital de 45 734 €. Notre approche du métier de Conseil se caractérise par une volonté de transfert de savoir-faire et d'accompagnement du changement au sein des organisations qui nous font confiance.