



édito

A qui profite la qualité ?



Le bénéfice de la qualité se partagerait entre les entreprises de production et les metteurs en marché. Les expériences de nos clients, négociants, coopératives ou unions viticoles semblent le prouver.

Ce nouveau Vitarea'ctive vous amène des visions différentes et positives de l'impact de ces démarches. Entre les normes ISO

touchant à l'organisation des entreprises, les normes IFS ou BRC visant la sécurité alimentaire et les normes associées au vignoble (Agriculture Raisonnée par exemple), les responsables qualité des négoce ou coopératives viticoles ont de beaux jours devant eux.

Si pour certaines entreprises la réussite des certifications est une question de survie car le marché les exige, ces engagements correspondent aussi à des choix stratégiques. Il faut, soit se différencier auprès des metteurs en marché, soit rester dans le groupe de tête. La qualité est aussi un formidable outil de management, de l'amont jusqu'à la mise en marché en passant par la transformation et le conditionnement.

Et le consommateur dans tout ça ?

La qualité, c'est aussi ce qui doit permettre de déguster du vin ... de qualité ! La rémunération différenciée et le pilotage fin des apports sont des leviers pour parvenir à ce résultat.

Enfin, vous percevrez mieux comment nos solutions informatiques s'inscrivent au coeur de ces systèmes de management de la qualité et contribuent ainsi à la réussite de nos clients.

Bonne lecture ... Active !

Olivier GAUER
Directeur Général

Meilleurs Voeux !



- sommaire**
- **Dossier Spécial Qualité**
 - > Le Cellier des Dauphins vise l'excellence
 - > Vivadour : un seul prestataire informatique du cep au client
 - > Cairanne : vers une certification du cep à la bouteille
 - **Interview de Roger Ravoire :**
« Se démarquer par nos valeurs familiales »
 - **Cave de Sain Bel : une organisation originale pour maîtriser les apports**
 - **Les Vignerons de Chusclan-Laudun :**
« Chaque coopérateur peut prétendre à la meilleure rémunération »

Dossier spécial Qualité

La Qualité est devenue une réalité concrète dans les entreprises viticoles.

D'audits en certifications, les opérateurs de la filière ont avancé vers les choix les plus porteurs pour chacun. Implication des producteurs, amélioration de l'organisation de travail, accessibilité des marchés, etc... : quelles que soient les motivations, nos logiciels de gestion se trouvent au coeur de la Qualité.



LE CELLIER DES DAUPHINS (Drôme - 26)

Cette union de 13 coopératives est certifiée BRC et IFS et accède ainsi à l'ensemble des appels d'offres de la grande distribution européenne. Le suivi de ces certifications permet une progression constante des méthodes. Le Cellier des Dauphins vise maintenant le niveau d'excellence.



VIVADOUR (Gers - 32)

Depuis 1999, les caves du groupe Vivadour sont certifiées ISO 9001 depuis le vignoble jusqu'à l'expédition du vin en vrac. Cette certification va maintenant être étendue à la commercialisation.



CAVE DE CAIRANNE (Vaucluse - 84)

La cave de Cairanne a choisi de mettre en place la certification «Agriculture Raisonnée» pour le vignoble ainsi que BRC pour la partie aval. Elle retrace pour nous les étapes nécessaires.

... la suite en page 2 et 3

Cave de Sain Bel : une organisation originale pour maîtriser les apports

La gestion quotidienne des apports de vendanges a une incidence majeure sur la qualité des vins.

Fabrice Poncy-Calixte, Responsable administratif et financier, explique : « Pour que les vinifications se passent dans les meilleures conditions, la quantité quotidienne de vendanges doit être en adéquation avec la capacité de la cuverie. A Sain Bel, il fallait trouver un système permettant de ne pas dépasser les 150 tonnes par jour, en tenant compte des contraintes des adhérents dans l'organisation de la récolte. Beaucoup d'entre eux travaillent déjà ensemble tout au long de l'année. Nous nous sommes basés sur cet existant pour mettre en place la gestion des équipes. »

Concrètement une équipe est autorisée à apporter un certain tonnage de vendanges (2000 kg/ha en 2009) sur une période de 2 jours. Au sein d'une équipe, les viticulteurs s'organisent pour que ce tonnage soit respecté. Le mode de récolte est aussi un facteur de qualité important. La machine fait du bon travail si le vignoble est adapté.

« Nous avons mis en place un cahier des charges très strict pour les parcelles vendangées à la machine. Elles sont visitées 2 à 3 fois par an. Le viticulteur n'est autorisé à vendanger à la machine que si tous les critères sont au vert, du palissage à l'état sanitaire des raisins. »

Les équipes et le mode de récolte s'ajoutent ainsi aux critères classiques d'organisation des vendanges tels que les appellations ou les cépages.

« Dans *Vitiapport* (*), nous préparons le déroulement des vendanges. Une assemblée générale



La Cave de Sain Bel regroupe 105 adhérents sur 242 hectares. Unique cave coopérative produisant du Coteaux de Lyonnais, elle produit les 2/3 de cette appellation.

www.sainbelyonnais.com

détermine ensuite le calendrier : pendant 2 à 4 jours les apports sont libres ; puis vient la période bloquée avec un quota d'apports à respecter par période de 2 jours, pour chaque équipe ; en fin de vendanges, les apports redeviennent libres. »

En cas de dépassement, des pénalités financières sont imputées. Les adhérents sont prévenus avant les vendanges

par un courrier détaillé récapitulant ce qui les concerne, eux-mêmes et leur équipe.

Après chaque livraison, l'adhérent reçoit un ticket d'apports avec, en plus de ce qui concerne son apport individuel, toutes les informations par appellation : le tonnage autorisé pour son équipe, le tonnage apporté et les éventuels dépassements. « Cette communication en temps réel lui permet d'ajuster les apports au fur et à mesure. Par exemple, en modulant son équipe de vendangeurs. Ainsi tout le monde y trouve son compte : le travail en cave est optimisé et l'adhérent conserve une souplesse de travail. » Le système a aujourd'hui fait ses preuves : seuls 3 dépassements sont à déplorer sur la vendange 2009.

« L'organisation sécurise la cave et les adhérents : le comparatif prévisionnel-réalisé permet d'être réactif pour assurer le bon déroulement des vendanges »



(*) Vitiapport est un progiciel de gestion des apports, des parts sociales et des paiements. Édité par Vitarea, il s'adapte à chaque région viticole.

Les Vignerons de Laudun-Chusclan : "Chaque coopérateur peut prétendre à la meilleure rémunération"

Pour se différencier sur un marché du vin très concurrentiel, les acteurs de la filière s'écartent des vins standards et se tournent vers une qualité ciblée répondant à un cahier des charges précis. Pour les coopératives, il s'agit de convaincre et d'accompagner les adhérents dans cette démarche.

La cave de Laudun-Chusclan a ainsi mis en place un système ambitieux de sélections parcelle à parcelle : une même appellation peut faire l'objet de 10 sélections différentes correspondant chacune à une catégorie de rémunération.

« Selon le principe d'équité de la cave, tout le monde doit pouvoir prétendre aux sélections. Chaque année, le vigneron indique ses choix. 2 techniciennes contrôlent les parcelles et, si les critères de notation sont respectés, valident la sélection. », explique Jean-François Parguel, Responsable administratif

et financier de la cave. La rémunération se fait ensuite en toute transparence. Chaque mois, l'adhérent reçoit sa facture d'acompte avec le prix de l'ensemble des produits de la cave ainsi que sa rémunération personnelle.

« Il peut ainsi facilement se positionner par rapport à la rémunération potentielle. ». Depuis l'affectation des parcelles jusqu'à la rémunération mensuelle, tout est enregistré et contrôlé dans *Vitiapport* (*).

« Le système n'est pas verrouillé. C'est très appréciable d'être autonome sur le logiciel qui concerne notre cœur de métier. »

Car l'enjeu n'est pas seulement la qualité des vins et la rémunération des adhérents. Il s'agit aussi de l'avenir de la cave.

« Dans la vie d'une cave, la gestion des parts sociales est primordiale. Dans les années à venir, le nombre

de coopérateurs va diminuer, les mutations d'exploitations seront plus nombreuses. Les parts sociales devront donc être gérées de manière très pointue. »

Après avoir relevé le défi de la qualité, les caves coopératives vont devoir s'atteler à celui du changement de génération des coopérateurs. Dans ce contexte, l'outil informatique centralisant les informations stratégiques de la cave, sera sans nul doute un facteur clé de succès.



Les villages de Laudun (haut) et Chusclan (bas) Les vignerons de Laudun-Chusclan (30) regroupent 200 adhérents. Ils produisent notamment du Cru Lirac et deux Côtes du Rhône Village, du nom des 2 villages d'origine la cave Laudun et Chusclan. www.laudunchusclanvignerons.com

focus : Apports et Qualité

Les apports sont la pierre angulaire de la qualité des vins en cave coopérative.

Pour organiser les vendanges, contrôler les apports quotidiens, ou pour assurer une rémunération en adéquation avec les efforts fournis au vignoble, le système de gestion des apports doit être le reflet de la politique qualité de la cave.

Le Cellier des Dauphins vise l'excellence

Le Cellier des Dauphins vient de renouveler avec succès ses certifications BRC et IFS (voir encadré). Depuis 2005, cette Union a choisi de formaliser ses procédures qualité, jusque-là empiriques.

Au terme de 2 jours d'audit, Hervé Le Menn, Responsable Qualité, se projette :

« Nos certificats sont renouvelés mais l'audit a mis en évidence les écarts entre nos process et le référentiel. Nous avons mis en place un plan d'actions correctives et pour 2010, nous visons l'excellence ! »

C'est-à-dire le niveau A en BRC et le niveau supérieur en IFS. La progression dans les échelles de ces certificats est un challenge partagé par tous les salariés. Avec le développement des MDD et des marques réservées (20% de l'activité) et l'augmentation de l'exigence des clients, cette démarche a été imposée par les marchés. Elle a aussi permis de responsabiliser chaque intervenant.

« Par exemple, sur les lignes de production, chacun est sensibilisé à la qualité de la présentation. Un responsable est alerté dès qu'un écart, même minime, est identifié. »



Hervé LE MENN,
Responsable Qualité
Cellier des Dauphins (26)
www.cellier-des-dauphins.com

« Chaque salarié est responsabilisé et le nombre de réclamations diminue. »

En effet, avec un référentiel formalisé et partagé, chacun peut juger objectivement de la qualité obtenue.

Cette sensibilisation associée à la mise en place d'actions de sélection des fournisseurs a permis de réduire de manière notable le nombre de réclamations. « Le temps passé au contrôle est donc largement récupéré. Nous avons notamment beaucoup moins de reconditionnements à réaliser à cause de problèmes de présentation. »

Au fil des années, les audits, qui pouvaient être perçus comme une pression supplémentaire, sont devenus des alliés de l'entreprise : « Les auditeurs nous appuient pour choisir les mesures réellement utiles à l'entreprise. Ils ne se contentent pas de faire appliquer les référentiels mais nous aident dans les interprétations possibles, selon la nature de notre activité. »

Pour l'enregistrement et le contrôle, l'informatique est incontournable.

Ainsi, M. Le Menn s'appuiera sur Merker (*), dont la mise en place est en cours, notamment pour « faciliter la traçabilité des matières sèches et simplifier le suivi des réclamations clients. »

Cellier des Dauphins est la marque phare de l'Union des Vignerons des Côtes du Rhône (13 caves coopératives). Premier opérateur rhodanien, avec 65 millions de cols, il concentre 30% de la production de l'appellation avec 20 000 hectares et plus de 3500 adhérents.



(*) Merker est un progiciel intégré de gestion commerciale et de production. Il assure notamment la traçabilité des fabrications ainsi que l'enregistrement et le suivi des réclamations clients.

Vivadour : un seul prestataire informatique, du cep au client

Au fil des années, les sites viticoles de Vivadour sont progressivement passés de 5 prestataires informatiques à un éditeur unique : Vitarea. Avec quelles motivations ? Retour sur le parcours de la branche viticole de Vivadour.

Avec 5400 adhérents, Vivadour est le principal groupe coopératif du Gers. Ses activités reflètent la diversité de l'agriculture gersoise : productions végétales et animales, semences et viticulture.

La branche viticole, d'abord limitée à l'approvisionnement en produits de traitements, s'est développée fortement et régulièrement depuis 2001. A ce jour elle comporte 2 sites de vinification, un site de stockage, une structure de Négoce (Marques et Domaines de Gascogne), 2 laboratoires d'analyses et une distillerie. « Les adhérents apportent à la coopérative des raisins ou du vin. En 2008 nous avons vinifié 118 000 HL et commercialisé 230 000 HL. 7 000 HL de vins sont distillés en production de l'Armagnac. » explique Michel Palacin, Directeur. Le développement de l'activité se poursuit en 2009 avec la création de « Cave et Vignoble du Gers », structure commerciale commune avec Les Vignerons du Gerland et la cave de Nogaro (**). CVG est à ce jour, en volume, le premier opérateur en vins blancs sous Identification Géographique Protégée.



L'Armagnac, fleuron du Gers

est une eau-de-vie issue de la distillation de vin blanc dans des alambics armagnacais.

L'Armagnac est reconnue dans le monde entier pour l'évolution progressive de ses arômes au cours du vieillissement. La dégustation des plus vieux millésimes en témoigne !

Vivadour commercialise notamment les vieux Armagnac de la marque Marcel Tréput.

L'alambic armagnacais fonctionne en continu. Le vin contenu dans la cuve de charge alimente en permanence l'alambic par le bas du réfrigérant. A la sortie de l'alambic, l'eau-de-vie incolore a un degré compris entre 52% et 60%.

L'évolution de l'outil informatique est allée de pair avec la progression de l'activité.

« Chaque site travaillait avec des logiciels et des éditeurs différents. 5 au total ! Aller vers une harmonisation des outils était une volonté. Techniquement, les liens sont simplifiés et l'éditeur peut avancer sans en référer à un autre prestataire. Ceci permet d'être plus efficace. Nous savons directement à qui nous adresser. » explique Sandrine Bonnin, Responsable

Informatique de Vivadour. Depuis 1999, les caves sont engagées dans une certification ISO 9001 portant sur le conseil apporté aux viticulteurs dans la conduite du vignoble, l'organisation des ventes, le travail et les expéditions vrac.

« En 2001, nous avons choisi GéoCOOP, Vitiapport et GéoVINI (*). C'était pour nous le choix d'un nouvel éditeur. Nous avons été séduits par la connaissance de notre métier des collaborateurs de Vitarea. En 2009, la gestion commerciale est au cœur des projets ; avec la création de CVG d'une part et la volonté de moderniser notre outil de gestion d'autre part. Le choix s'est porté sur Merker (*). Notre expérience avec Vitarea était très positive. Dès la mise en route du projet, les problématiques sont analysées et priorisées. De plus le service après-vente est efficace. Les personnes connaissent notre métier ce qui facilite les discussions entre les informaticiens et les utilisateurs. Au-delà des logiciels eux-mêmes, c'est cette qualité de service et de conduite de projet qui nous a convaincus de travailler à 100% avec Vitarea. »

2010 verra la mise en place de Merker (*) pour la gestion aval de tous les sites viticoles et du négoce avec 2 objectifs principaux : **augmenter la flexibilité des équipes** entre les sites et **formaliser les procédures** dans le cadre du prolongement de la certification ISO 9001 à la commercialisation.

(*) GéoCOOP, Vitiapport, GéoVINI et Merker constituent la gamme de Vitarea dédiée aux Coopératives Viticoles. Ces progiciels assurent respectivement la gestion du vignoble, des apports et paiements, des vinifications et des ventes.

(**) Coopératives viticoles du Gers

850 salariés travaillent pour Vivadour, dont une trentaine pour l'activité viticole. De par ses filiales et participations, le Groupe Vivadour est présent dans plus de 30 structures de l'agro-industrie. www.vivadour.com et www.vins-gascogne.com

Cairanne : vers une certification du cep à la bouteille

La Cave de Cairanne mène deux chantiers de certification : « Agriculture raisonnée » pour ses adhérents et IFS (voir encadré) pour la cave.

Marie-Christine Bas, Responsable Qualité, assure le pilotage de ces projets : « *Le rôle d'animateur du Responsable Qualité est primordial. La certification impose des contraintes. Il est important de montrer les bénéfices obtenus. Il faut savoir revenir sur une proposition si elle ne présente pas de réel intérêt commun pour l'entreprise et les clients* ».

Côté vignoble, 8 adhérents ont déjà obtenu la certification. Vingt autres vignerons sont activement engagés. La cave va lancer un nouvel appel à candidatures pour faire avancer cette démarche volontaire qui deviendra peu à peu obligatoire.

Côté cave, le calendrier est plus serré.

« *L'audit de certification est prévu pour avril 2010. Nous y travaillons depuis janvier 2009. L'enjeu est de mettre en valeur les points forts de la cave pour obtenir la certification, tout en prévoyant les investissements permettant de nous faire progresser.* »

De nombreux points avaient été abordés lors d'une réflexion sur ISO 9001. Ce référentiel a ensuite été abandonné au profit de l'IFS. « *L'IFS est plus exigeant mais il n'y pas de contradiction. Alors qu'ISO donne des objectifs de moyens, IFS impose des résultats. De plus, ce référentiel est plus valorisable commercialement ; il est même vivement conseillé d'avoir l'IFS pour recevoir les appels d'offres de la grande distribution.* »

En théorie l'IFS n'est pas imposé. Mais la grande distribution engage son nom et son image sur les MDD.



Marie-Christine BAS
Responsable Qualité
Cave de Cairanne (84)
www.cairanne.com

« *La certification IFS est un atout commercial, notamment à l'export. Peu à peu, cela devient un critère de sélection des fournisseurs.* »

« *Nous attachons de l'importance aux bénéfices de la certification en interne, notamment concernant le lien entre les équipes.* »

La garantie IFS les rassure. Elle leur permet d'alléger leurs propres contrôles, ce qui est aussi un gain de temps pour les fournisseurs.

Au vignoble, la méthode est la même. Un audit d'état des lieux met en évidence les axes de progrès. L'arbitrage des décideurs est ensuite nécessaire pour évaluer et planifier les investissements. Puis, viennent le choix des actions à mener et la rédaction du plan d'actions. L'audit blanc évalue les avancées réalisées pour définir l'objectif précis (nombre de points) de certification. Tout est alors mis en œuvre pour préparer l'audit de certification.

L'outil informatique permet d'assurer la réactivité exigée : « *Je travaille avec Merker (*) depuis la commande des matières sèches jusqu'à la livraison chez les clients. Tout est tracé et disponible très rapidement. En quelques instants, je peux mettre en corrélation un lot de bouchons avec tous les lots de bouteilles concernées. De même, suite à une alerte fournisseur, je peux contacter tous les clients concernés par le problème.* »

A la réactivité de réponse en cas de problème, la certification ajoute l'anticipation par le système de management de la qualité.

35 personnes travaillent à Cairanne. Avec 1200 ha et 200 adhérents la cave produit 40 000 HL de vin. La Réserve Camille Cayran est la marque phare. 3 marques sont produites pour la grande distribution : 2 MDD et la marque « Victor Delauze ».



« *Quand tout est écrit, le travail est plus serein. Toute la difficulté est dans la mesure : savoir imposer avec justesse les contrôles et enregistrements pour accéder à la certification en améliorant le travail pour tout le monde.* »

(*) Merker est un Progiciel de Gestion Intégré édité par Vitarea. Il centralise les informations depuis l'achat des matières premières jusqu'aux actions commerciales.

Le BRC (British Retail Consortium) et l'IFS (International Food Standard) sont des référentiels conçus par la Grande Distribution visant à garantir la sécurité, l'hygiène, et la qualité des produits alimentaires. L'IFS est utilisé par une grande partie de l'Europe, sauf le Royaume-Uni qui utilise le BRC. Les distributeurs exigent ces certificats pour la production de MDD (Marque De Distributeurs) et de marques réservées. Le BRC se mesure selon 4 grades A, B, C et D. L'IFS est acquis avec 70% des points, 95% pour le niveau supérieur. Le Cellier des Dauphins a obtenu en novembre 2009, un grade B en BRC et une note de 94.9% en IFS.

**focus :
BRC et IFS**

Interview de Roger RAVOIRE : «Se démarquer par nos valeurs familiales»



Olivier et Roger RAVOIRE
Gérant
RAVOIRE & Fils (84)
www.ravoire-fils.com

Le terme Négocier recouvre diverses réalités. Comment se positionne votre entreprise ?

Le caractère familial de l'entreprise est primordial et a été renforcé avec l'arrivée de mon fils, Olivier. D'où le changement de nom de « Cellier Val Durance » à « Ravoire et Fils ». Sur le marché du vin où les entreprises deviennent plus grandes et anonymes, les clients sont sensibles aux acteurs qui affirment une identité sur les personnes. Dans le même état d'esprit, nous établissons des partenariats avec des vignerons sans leur imposer une signature « Ravoire » de leurs vins. Au contraire, nous travaillons avec eux pour mettre en valeur le **trio cépage-terroir-vigneron**. Chaque Domaine doit garder sa personnalité, nous ne voulons pas tomber dans le système « wine-maker ».

Pourquoi avoir choisi VITAREA, comme fournisseur de logiciels ?

Nous connaissons le Groupe Isagri pour son savoir-faire sur l'amont de la filière. Au départ, nous ne nous doutions pas des compétences de Vitarea sur notre métier ! Au fil des échanges, Merker (*) nous a paru être le logiciel le plus adapté à notre monde du Négocier. **La capacité d'adaptation de l'entreprise nous a convaincus.** La jeunesse du produit nous a séduits car elle permet son évolution en adéquation avec nos besoins. Les intervenants de Vitarea ont amenés des réflexions qui ont fait évoluer les nôtres. L'échange a été constructif.

Ravoire et Fils, Vins Fins Rhône et Provence depuis 1987, est une société de négociant installée aux confins de la Vallée du Rhône et de la Provence. Elle réalise 7 millions de chiffre d'affaires sur 2 activités : la prestation de mise et le négociant. 25 salariés travaillent dans l'entreprise.



Aujourd'hui, quelle est la place de l'informatique dans votre entreprise ?

Sans elle nous n'existerions plus ... ! D'une informatique de comptabilité nous sommes passés à un **outil précieux de pilotage** et d'appui pour satisfaire nos clients : notre réactivité à leur transmettre de l'information ainsi que les documentations (fiche produit, etc.) font partie intégrante de notre offre. Chaque année nous trouvons de nouvelles applications pour nous simplifier la vie ; et nous comptons aussi sur notre fournisseur pour être force de proposition !