

Dossier de capitalisation

Projet FACT : Les conditions de travail :
facteurs d'attractivité et de prévention de la
désinsertion professionnelle

**Service de remplacement Occitanie
2022 -2024**



I. PRÉSENTATION DU PORTEUR DE PROJET : LE SERVICE DE REMPLACEMENT OCCITANIE

1

- 1. Que sont les services de remplacement ? 1
- 2. Quels sont les enjeux du projet FACT sur « Les conditions de travail comme facteurs d'attractivité et de prévention de la désinsertion professionnelle » ? 6

II. LE PROJET FACT SUR L'ATTRACTIVITÉ ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

9

- 1. Quels sont les enjeux du projet ? 9
- 2. Axes de travail et conduite de projet 10

III. QUELS SONT LES RÉSULTATS OBTENUS ?

13

- 1. Phase d'état des lieux
 - a. Axe 1 : L'accueil dans les services de remplacement 13
 - b. Axe 2 : L'accueil dans les exploitations agricoles des adhérents 14
- 2. Phase de construction d'actions expérimentales en concertation 16

CONCLUSION

36



I. Présentation du porteur de projet : le Service de Remplacement Occitanie

I.1. Que sont les services de remplacement ?

Le Service de Remplacement Occitanie est une association à but non lucratif qui assure, sans lien hiérarchique, la fédération et la coordination des treize groupements d'employeurs Services de Remplacement de la région : SR Ariège, SR Aude, SR Aveyron, SR Gard, SR Gers, SR Haute-Garonne, SR Hautes-Pyrénées, SR Hérault, SR Lot, SR Lozère, SR Pyrénées-Orientales SR Tarn, SR Tarn-&-Garonne.

Le service de remplacement régional se compose de deux salariées, une directrice et une chargée de projets et de communication qui rendent compte de leurs missions au Conseil d'Administration. Celui-ci se compose de personnes physiques et morales :

- 13 présidents des services départementaux,
- Les membres institutionnels, comme Jeunes Agriculteurs (JA), Fédération Régionale des Syndicats d'Exploitants Agricoles (FRSEA), Chambre Régionale d'Agriculture, Mutualité, Assurance, Crédit et Coopération agricoles et
- Les membres associés, la Confédération Paysanne et la Coordination Rurale.

Les services de remplacement en département comme en région appartiennent au domaine de l'Economie Sociale et Solidaire. « Les services de remplacement sont des associations assurant un service social et garantissant la continuité de la production agricole. Ils suivent le régime juridique des groupements d'employeurs avec quelques adaptations ¹ ».

A l'échelle régionale, le SR élabore, promeut et met en œuvre la politique régionale de remplacement pour apporter un service de qualité accessible à tous les agriculteurs, pour garantir le maintien et le développement des activités en Occitanie.

En département, la mission des services de remplacement est de mettre à la disposition des agriculteurs du territoire, des salariés, appelés agents de remplacement en cas d'absences subies (maladie, accident) ou choisies (maternité/paternité, congés, formation, développement agricole).

« Le réseau des SR doit mettre en œuvre une politique [...] respectant les territoires afin d'accroître sa professionnalisation et de répondre aux nouveaux besoins exprimés avec une main d'œuvre adaptée. Il doit s'associer aux actions de promotion de l'emploi et des métiers menées par la profession agricole et travailler avec les ² partenaires sociaux sur l'adaptation du statut collectif proposé aux agents de remplacement. »

¹ <https://agriculture.gouv.fr/les-services-de-remplacement-en-agriculture>

² <https://agriculture.gouv.fr/les-services-de-remplacement-en-agriculture>



Nos salariés agricoles sont polyvalents et autonomes. Ils s'adaptent en permanence pour répondre aux besoins de remplacement des exploitants selon les types d'exploitations et les territoires, qui sont particulièrement variés en Occitanie.

Le cœur de métier des Services de remplacement porte donc sur la recherche, la gestion et l'organisation des ressources humaines mises à la disposition des agriculteurs adhérents. Constituent ainsi des sujets de professionnalisation : le recrutement, la fidélisation, l'étude et l'analyse des besoins et des compétences, la gestion salariale, administrative et financière, les conditions d'exercice des missions et du maintien en poste.

L'enjeu de renouvellement des générations et de souveraineté alimentaire

A ce titre, et pour répondre à leur rôle social autant que professionnel, les services de remplacement ont besoin de maintenir leur capacité adaptative et anticipative des compétences de demain. Ils ont aussi à cœur de maintenir en poste et de fidéliser leurs salariés sur le vaste territoire d'Occitanie en tenant compte des spécificités agricoles, des évolutions en matière de politiques publiques et d'amélioration des conditions de travail.

En 2023, les services de remplacement Occitans ont mis à disposition de 3086 exploitations agricoles 466 355 heures de remplacement, effectuées par 2135 agents. En 2024, 6733 chefs d'exploitation et ayants droits (conjointes ou associés) adhèrent au service de remplacement pour le compte de 3324 exploitations. 2420 agents les ont remplacés sur plus de 500 000 heures de travail. Ces chiffres montrent le degré d'importance des services de remplacement et à quel point le maintien de l'activité sur les exploitations comme le maintien des agriculteurs dans leurs fonctions passent par la possibilité d'être remplacé, que cela soit un choix (congrés par exemple) ou une obligation (hospitalisation par exemple).

Selon l'édition 2023 d'« Agri'scopie® Occitanie » parue en septembre 2023, le nombre total d'emplois dans le secteur de la production agricole s'élève à 93 050 en 2020, en Occitanie.

L'Occitanie est la 1^{re} région agricole française en effectifs d'exploitations avec plus de 64 000 exploitations agricoles en 2020, soit 15 % des exploitations françaises.

Elle est aussi la 2^e région employeuse de main-d'œuvre agricole, avec 12 % de la main-d'œuvre salariée nationale. Le recours à la main d'œuvre salariée augmente : 23 % des exploitations y ont recours contre 20 % il y a 10 ans ; et ce, malgré un recours à la main d'œuvre familiale qui reste fort dans notre région (10% de la main d'œuvre totale).

Parallèlement, on constate la diminution régulière des exploitations régionales : 15% en moins entre 2010 et 2020 ainsi que le vieillissement de la population agricole puisque plus de la moitié des exploitations est dirigée par un agriculteur de plus de 55 ans.



Le nombre de reprises d'exploitation par les enfants ou des personnes issues de milieux non-agricoles ne suffisent pas à assurer le remplacement générationnel.

La conséquence est que la baisse de nombre de chefs d'exploitation s'accompagne d'une baisse des activités agricoles.

Ajoutons à cela que le contexte n'est pas toujours optimal. « En effet les filières grandes cultures et viticulture subissent [ces dernières années] une conjoncture particulièrement difficile (récoltes médiocres, conditions de marché défavorables). Les revenus, déjà très bas en 2023, devraient encore fléchir en 2024. Les filières animales bénéficient de prix plutôt favorables, mais les élevages d'herbivores subissent des maladies vectorielles (MHE, FCO), qui affectent la production. Les élevages de canard gras retrouvent en revanche une situation plus normale en 2024 après les épisodes de grippe aviaire de 2020-2023. [...] L'automne 2023 et le début d'année 2024 sont marqués par une anomalie de température moyenne de l'ordre de +2°C en Occitanie. Le sud-ouest de la région est largement excédentaire en précipitations sur cette période alors que le sud-est méditerranéen cumule les mois déficitaires jusque fin janvier 2024. Pour des raisons opposées (excès d'eau et sécheresse), ces conditions sont assez défavorables à la mise en place et à la levée des cultures d'hiver sur toute la région. La douceur hivernale impacte certaines espèces fruitières (manque de froid sur abricots) et conduit globalement à une légère avance dans les stades physiologiques au début du printemps. A la sortie du premier trimestre 2024, les Pyrénées-Orientales ainsi que quelques secteurs de l'Aude restent dans une situation de sécheresse extrême. »

A quelle problématique sont-ils confrontés en Occitanie en 2021 ?

Dans ce contexte, constat est fait dès 2021 que les services des remplacements en Occitanie manquent de candidats et qu'ils peinent à maintenir en fonction les salariés présents. Il y a donc à la fois des difficultés de recrutement et des difficultés de fidélisation des salariés remplaçant les exploitants agricoles et leurs ayants droits.

L'enjeu est d'importance car sans remplaçants, comment les exploitants agricoles, surtout ceux ayant des élevages réclamant des astreintes quotidiennes, peuvent-ils se former, se reposer ou être hospitaliser sans s'inquiéter ?

Au-delà de cet aspect immédiat, l'enjeu est plus global car comment soutenir la production alimentaire française si les exploitations connaissent des interruptions d'activités qui les désorganisent et contribuent à une diminution des rendements ?

Les services de remplacement jouent ainsi un rôle essentiel dans le maintien de l'activité agricole en France car ils contribuent à la préservation de la santé et des conditions de vie des agriculteurs et les aident à garantir la pérennité de leurs activités.

³ <https://draaf.occitanie.agriculture.gouv.fr/bilan-de-conjoncture-occitanie-2024-a9537.html>

I.2. Quels sont les enjeux du projet FACT sur « Les conditions de travail comme facteurs d'attractivité et de prévention de la désinsertion professionnelle » ?

Le manque d'attractivité du milieu agricole a diverses origines dont celles des conditions de travail contraignantes. Le rapport de la Dares 2021 place l'agriculture en 3^{ème} position en termes de conditions de travail contraignantes, derrière le secteur de la santé et de l'hôtellerie-restauration.

Bien que l'ensemble des services de remplacement départementaux de la région aient la même mission, la typologie de l'agriculture sur le territoire a un impact dans la structuration et le fonctionnement des SR. Les départements d'élevage ont un nombre plus important de salariés, et notamment de salariés en CDI, car l'astreinte liée à l'élevage exige une présence quotidienne sur les fermes. Les besoins en remplacement sont donc inévitables lorsque l'agriculteur souhaite ou est contraint de s'absenter. En revanche, les départements viticoles ou arboricoles sont plus sensibles à la saisonnalité de leur production. Ces éléments, liés au bassin agricole, exercent une influence dans la gestion des salariés dans les territoires.

Les missions de remplacement sont souvent de courtes durées puisqu'il s'agit de remplacer le chef d'exploitation absent. Cela peut aller d'une simple journée ou d'un week-end (participation à une formation, partir en week-end) ou à plusieurs semaines ou mois (congé maternité, accident, maladie...). La durée parfois très courte et le manque de régularité des missions ne favorisent pas le renouvellement des contrats ni le maintien en fonction des salariés en CDD. En conséquence, une partie des salariés en CDD n'effectue qu'une seule mission et recentrent rapidement leur activité professionnelle sur un autre secteur.

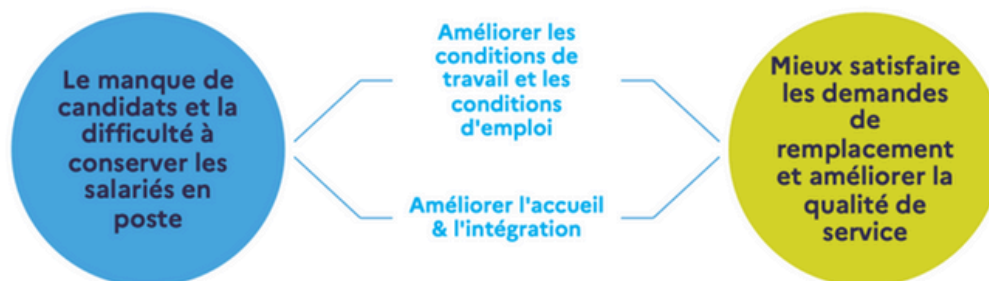
Les salariés administratifs dans les services de remplacement départementaux consacrent donc une grande partie de leur temps de travail à recruter de nouvelles personnes. La fidélisation est moins recherchée faute de temps et d'arguments pour convaincre avec des conditions d'emploi peu propices à l'obtention d'un salaire régulier et d'une création de carrière.

Toutefois, les SR de la région arrivent à fidéliser une partie des salariés. En 2023, 92 salariés sont ainsi en Contrat à Durée Indéterminée et 100 en 2024.

Notre enjeu est de trouver l'équilibre entre les demandes de remplacement des agriculteurs (dont certaines sont imprévisibles) et les ressources humaines disponibles (disponibilité de la main d'œuvre, compétences, mobilité géographique...).

La problématique

Les enjeux



Face à ces difficultés de recrutement, le réseau des Services de remplacement a décidé en 2019 d'entamer une démarche de marque employeur.

Dans un premier temps, un diagnostic sur la perception du métier d'agent de remplacement a été réalisé auprès de 3 parties prenantes : les salariés eux-mêmes (quelle image ont-ils de leur propre métier ?), les jeunes en formation agricole (potentiels candidats) et les adhérents utilisateurs.

A partir de ces éléments, un angle de communication s'est défini et différentes actions de promotion métier ont été mises en place pour faire connaître et valoriser le métier du remplacement. L'ensemble des supports et des actions a été orienté sur la promotion du métier méconnu d'agent de remplacement afin de recruter de nouveaux candidats (ex : formation de nos salariés pour savoir parler de leur métier, kit com, vidéo de présentation du métier, vidéos témoignages de nos agents, vidéos de nos adhérents qui parlent de nos salariés, intervention de nos salariés dans les classes...)

Depuis 2018, le SR Occitanie organise un événement interne appelé « Les Olympiades du remplacement ». Cet événement prend la forme d'un concours régional où chaque SR départemental est invité à constituer une équipe de 4 salariés agricoles qui s'affrontent sur diverses épreuves agricoles. Les Olympiades ont systématiquement lieu au sein d'un lycée agricole afin d'entretenir le lien avec le monde de l'enseignement. Les Olympiades se veulent être un moment convivial, d'échanges et de rencontres entre agents de remplacement qui sont souvent seuls dans l'exercice de leur activité au quotidien. Nous cherchons ainsi à créer une « culture d'entreprise », un sentiment d'appartenance au réseau du remplacement. La manifestation a également un second objectif : celui de valoriser le métier d'agent de remplacement auprès des jeunes en formation.



Enfin, en 2021, nous avons réalisé une enquête auprès de nos salariés agricoles pour évaluer la perception de leur qualité de vie au travail. Au travers de cette enquête, ont été recensés et identifiés les éléments qui constituent la qualité de vie au travail des salariés du réseau :

- Ce qui fonctionne bien pour essaimer, pérenniser et communiquer,
- Ce qui est à améliorer, c'est-à-dire les sujets jugés importants par les salariés pour lesquels les SR doivent apporter plus d'attention.

Diffusés au cours du dernier trimestre 2021, les résultats de l'enquête montrent que :

- Les agents de remplacement évaluent en moyenne leur qualité de vie au travail à 8,3/10,
- 96% se disent épanouis dans leur travail,
- Et 83% des salariés recommandent de venir travailler au SR.

En revanche, 30% des agents disent :

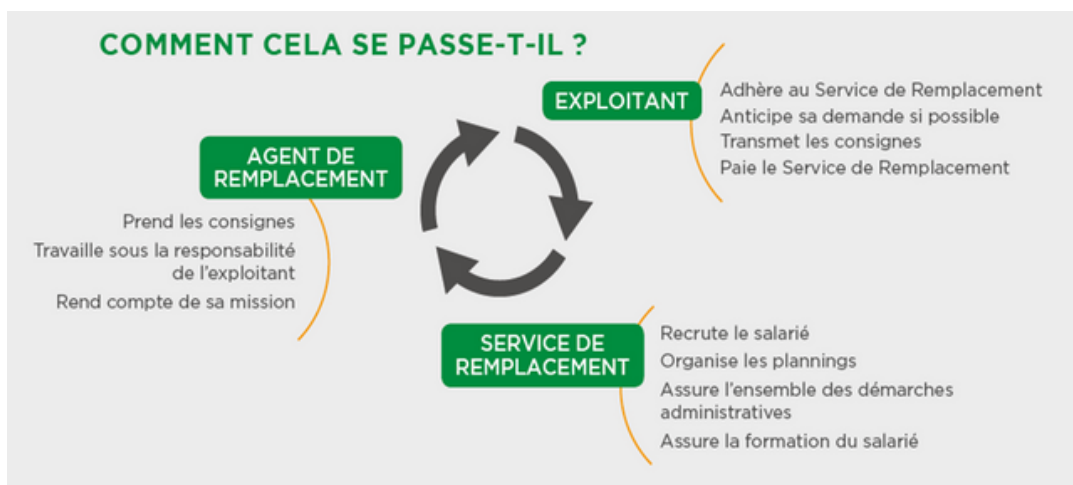
- avoir besoin d'être formé,
- avoir besoin d'une meilleure rémunération pour être mieux dans leur travail.

L'enquête révèle également qu'une phase d'accueil et d'intégration est jugée importante pour réussir les premières missions de remplacement et rester dans le réseau. Le projet FACT sur « Les conditions de travail comme facteurs d'attractivité et de prévention de la désinsertion professionnelle » arrive donc à point nommé fin 2022 afin de permettre au réseau de mieux s'interroger et d'élaborer des stratégies de réponse.

II. Le projet FACT sur l'attractivité et les conditions de travail

II.1. Quels sont les enjeux du projet ?

En tant que groupement d'employeurs, il existe une relation tripartite qui lie le SR, l'exploitant adhérent et le salarié qui intervient en remplacement.



Comment accueillir et intégrer un salarié mis à disposition ? Comment réussir à créer une culture d'entreprise et un sentiment d'appartenance permettant le maintien en poste ? comment offrir des perspectives aux salariés ?

Les SR font de la mise à disposition de personnel et sont l'employeur mais l'adhérent est responsable des conditions d'exécution du travail ; il prend donc une part de responsabilité primordiale dans la gestion salariale sur son exploitation, même s'il en est absent au moment de l'exécution du contrat.

Par nature, les agents de remplacement n'ont pas de lieu de travail fixe puisqu'ils se déplacent d'une exploitation à l'autre en fonction des besoins. Comment accompagner les agriculteurs à l'accueil d'un salarié, surtout lorsqu'ils ont l'habitude de travailler seuls ? Comment aborder l'organisation du travail avec eux, les conditions de travail, la sécurité et finalement la gestion des ressources humaines ?

Le recrutement est donc un point névralgique dans les SR, notamment la question de l'intégration. On le sait, de la méthode d'intégration dépend en grande partie le maintien en fonction du salarié. Organiser l'intégration des nouveaux salariés est donc un enjeu majeur comprenant deux volets : l'accueil et l'organisation du travail dans les exploitations.



Pour évoluer au rythme du marché de l'emploi et des exigences des salariés, les SR doivent s'adapter et réfléchir à leur positionnement employeur. Celui-ci doit mettre en place les éléments nécessaires à l'attraction et à la fidélisation de salariés ; les conditions de travail et d'emploi sont un levier d'action. Elles soulèvent des questions :

- Comment proposer des conditions de travail et d'emplois attractives pour les salariés tout en respectant la performance et la qualité du service rendu aux exploitants ?
- Quelles nouvelles conditions d'emploi attractives proposer aux salariés et comment communiquer dessus pour nous démarquer ?
- Comment accueillir et intégrer un salarié mobile ?
- Comment cultiver un esprit d'entreprise et créer du lien dans une activité souvent solitaire ?

Accompagner et outiller les agriculteurs adhérents à l'accueil de salarié, aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité, ou à la transmission des consignes sont un élément de réponse.

Toutefois, sensibiliser les parties prenantes et notamment les agriculteurs à l'accueil et aux conditions de travail des salariés n'est pas chose aisée. Si le SR informe ses salariés sur les questions de sécurité par exemple, il est plus compliqué de transmettre le message aux exploitants qui ont leur propre mode de fonctionnement, et qui n'ont, pour certains, jamais été employeur. Cette prise de conscience et l'application des « bons réflexes » (préparation du remplacement et organisation du travail) participent de l'amélioration des conditions d'accueil et d'exercice des missions de remplacement. Mieux comprise, mieux encadrées, les missions seront mieux réalisées et les agriculteurs adhérents seront plus confiants pour se faire remplacer.

II.2. Axes de travail et conduite de projet

Le projet FACT avec l'ARACT s'organisant sur deux années, la première se consacre à une étude de terrain à partir d'observations et d'analyses de situations concrètes et la seconde propose des pistes et solutions d'amélioration.

Les cabinets de consultants Accent Ergonomie & Ace Ergonomie accompagnent les SR tout au long des deux années d'études.

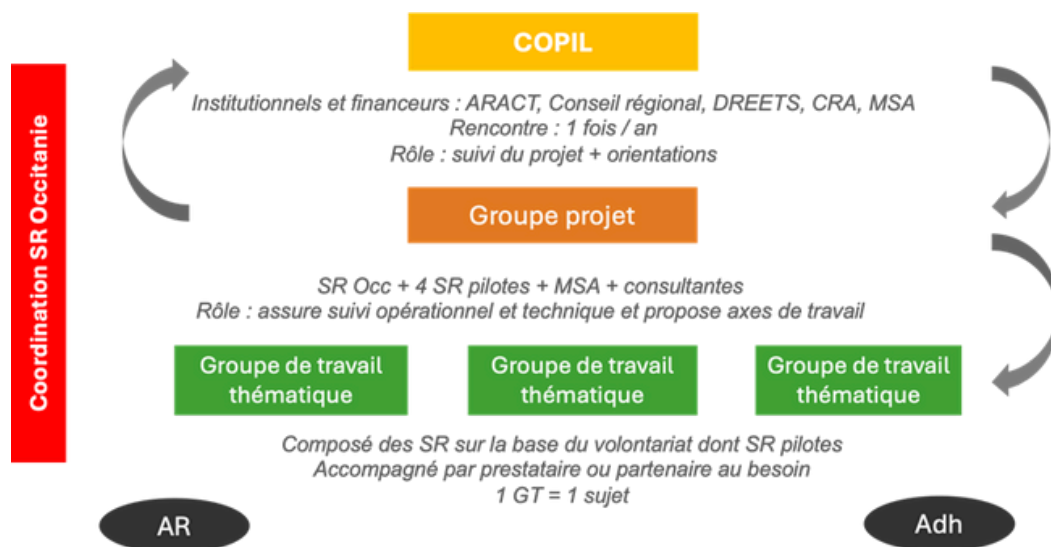
Dès l'étape de conception du Cahier des Charges, le SR Occitanie a défini 2 axes du projet :

- **Axe 1 : l'accueil des agents de remplacement au sein des Services de Remplacement Départementaux (SRD),**
- **Axe 2 : l'accueil des agents de remplacement au sein des exploitations agricoles.**

4 SRD de la Région Occitanie se sont portés volontaires pour être services pilotes :

- Aveyron (12)
- Gers (32)
- Haute-Garonne (31)
- Tarn-et-Garonne (82)

Deux instances spécifiques au projet ont été constituées afin de suivre l'ensemble de la démarche : le comité de pilotage, le groupe projet et des groupes de travail thématiques. Le rôle et la composition de chaque groupe sont explicités ci-dessous.





La phase 1 du projet s'est déroulée de novembre 2022 à mars 2023 : lancement de la démarche et analyse globale

- Étude documentaire
- 1^{ère} réunion de travail le 25/11/2022 avec le groupe projet
- Réunion du comité de pilotage n° 1 (14/02/2023)
- Définition de critères pour sélection des situations de référence avec le groupe projet (15/03/2023)
- Entretiens avec les acteurs clés du projet

La phase 2 s'est déroulée de mars à septembre 2023 : analyse de l'existant sur des situations de référence

- Bilan de l'existant (recenser les outils et les pratiques) dans 3 SRD pilotes
- Analyse de 4 situations de travail réel par entretiens tripartites (exploitant, agent de remplacement et SRD) et observations de remplacements dans les exploitations agricoles
- Analyse des Données Sociales (ADS) dans le service de remplacement du Gers
- Restitution / validation des analyses auprès du groupe projet au cours d'une réunion (26/05/2023)
- Définition des axes de travail prioritaires avec le groupe projet au cours d'une réunion (29/06/2023)
- Réunion du comité de pilotage n° 2 (29/09/2023)

La phase 3 a débuté en janvier 2024 : expérimentation d'actions en concertation

- Construction de solutions (outils, actions, démarches) en Groupes de Travail (GT)
- Expérimentation de solutions dans les territoires
- Retours d'expérience pour évaluation et améliorations

La capitalisation s'est déroulée au fur et à mesure de l'action sectorielle.

III. Quels sont les résultats obtenus ?

III.1. Phase d'état des lieux

a. Axe 1 : L'accueil dans les services de remplacement

Avant les remplacements

Il existe des **pratiques communes et systématiques** dans les SRD pilotes. Elles touchent :

- Aux règles d'établissement des contrats de travail
- A l'utilisation des logiciels, même si celle-ci varie en fonction des logiciels choisis et des modalités d'usage de ceux-ci
- A l'utilisation d'outils partagés pour l'établissement et l'établissement du planning
- A l'importance du verbal et de l'expertise (secteurs, compétences AR, exploitants agricoles adhérents, monde agricole).

D'autres pratiques varient selon les SRD, telles que :

- La forme et contenu des plannings partagés
- Les modalités de fourniture des EPI (prise en charge financière, commandes)
- Le processus de recrutement
- La communication : par exemple, celle des plannings des CDI et CDD, les documents envoyés aux nouveaux adhérents

Les fluctuations sont à mettre en lien avec l'histoire de chaque SRD, le contexte de son implantation, ses caractéristiques (par exemple, nombre d'agents de remplacement en CDI et en CDD...), les moyens dont chaque SRD dispose (effectifs, moyens matériels), les dispositifs développés (par exemple, les îlots d'emploi ou emploi partagé).

Compte tenu de ces éléments, il serait illusoire et inapproprié de vouloir dupliquer une seule organisation de SRD sur tout le territoire d'Occitanie.

En revanche, des points mériteraient d'être développés car ils sont sources de satisfaction et de performance là où ils sont pratiqués et /ou ils sont sources de difficultés de manière générale dans les SRD pilotes de l'action :

- Les informations à disposition
- La recherche d'équilibre entre la culture de l'oral et la traçabilité. La prédominance actuelle de la première sur la seconde est préjudiciable aux conditions de travail des salariés dans les SRD et à l'accueil des agents de remplacement. Elle se traduit par des pertes d'informations, des risques d'erreurs et une intensification du travail pour le personnel (reconstituer les informations, refaire des tâches...).



Après les remplacements

De la même manière qu'avant les remplacements, des différences de pratiques entre SRD sont notées. Elles touchent :

- Aux destinataires de l'information (bénévoles, équipes administratives)
- Aux supports pour tracer ce qui se dit
- Aux modalités de gestion des conflits entre AR et adhérent
- A la gestion des bilans fin de mission
- A la nature des priorités données à certains feedbacks (soit adhérent, soit AR nouveaux et leur binôme éventuel)
- Aux pratiques d'adaptation de l'entretien post-remplacement en fonction des échanges.

Comme pour les pratiques pré-remplacement, l'accès et le traitement d'informations pertinentes communes aux SRD pourrait favoriser à la fois les conditions de travail du personnel dans les SR dans un contexte où la charge de travail est forte et l'accueil des Agents de Remplacement dans un contexte où leur recrutement et leur fidélisation constitue un enjeu majeur.

b. Axe 2 : L'accueil dans les exploitations agricoles des adhérents

Avant les remplacements

Entre adhérent et SR, il existe différents types d'échanges :

- Visite du SR sur exploitation à J-15 puis échanges de type "administratif"
- Adaptations du remplacement (à J-8) en cas de modifications
- Échanges sur la tâche, même si des décalages entre la tâche prévue et la tâche qui sera réellement effectuée sont attendues
- Échanges sur les compétences nécessaires associées à la tâche
- Échanges sur l'AR : localisation, compétences, expériences et retours sur ses expériences, le cas échéant, connaissance de l'exploitation.

Entre SR et AR :

- Aucun contact, les documents administratifs sont envoyés par mail.
- Informations pratiques pour le remplacement : période, lieu, mission globale (par exemple, "pour de la vigne"), précisions sur son expérience sur l'exploitation ("déjà venu"), nom de l'adhérent et coordonnées téléphoniques, modalités de restauration.

Entre Adhérent et AR :

- Informations pratiques : heure de démarrage, tâche prévue, modalités de restauration ou confirmation de celles-ci



Le jour J sur l'exploitation

Des échanges systématiques entre l'adhérent et l'AR :

- Échanges verbaux (consignes)
- Contenu sur la mission (ce qui a été fait, ce qui est à faire, organisation macro ou micro, localisation de la parcelle)

Des fluctuations lors de l'accueil de l'AR sur l'exploitation :

- Existence ou non de support papier aux échanges
- Participation active ou passive de l'AR
- Discussion informelle associée à l'accueil ou non
- Lieu de l'accueil (palier, maison, hangar)
- Durée (entre 1 minute et 20 minutes)
- Présence ou non d'autres personnes (famille, associés, salariés...)
- Démarrage de l'activité seul ou avec quelqu'un de l'exploitation

Nous nous sommes particulièrement intéressées au **passage de consignes et à la gestion des risques**.

Sur le **passage de consignes**, nous avons noté une importante variabilité de pratiques sur :

- Les temporalités : au moment de l'accueil, au fil de l'eau
- La communication : verbale et/ou non verbale (liste, démonstration, geste), directe ou indirecte (téléphone)
- Le contenu : explicite et/ou implicite (importance des connaissances perçues par l'exploitant ou réellement détenues par l'AR)
- Les adaptations de la consigne donnée au niveau de compétences de l'AR), au contexte (conditions météo, prise d'information à l'instant T)
- Le niveau de précision : détaillée (lieu, outils) ou dans les grandes lignes
- L'attitude de l'AR : questionne, demande des précisions/démonstrations/outils, proactif
- L'accompagnement de l'AR : toujours seul pour réaliser les tâches ou avec l'adhérent (en permanence ou non)
- La vérification du résultat et les régulations éventuelles par l'adhérent en fonction des résultats obtenus

Sur la **gestion des risques**, des pratiques différenciées apparaissent sur :

- Les types d'EPI fournis par l'adhérent ou amenés par l'AR, l'incitation à les utiliser pour certaines tâches ou non, leur utilisation réelle dans les situations de travail
- La transmission de mises en garde / précautions de l'adhérent à l'AR en fonction des situations rencontrées sur le terrain, au fil de l'eau vs pas de transmission supplémentaire
- L'existence de situations problématiques en Santé et Sécurité au Travail, des dangers avérés avec risque réel pour la santé qui ne font pas partie d'échanges de l'AR avec l'exploitant ni avec le SR.



Après les remplacements

Les informations qui s'échangent sont relatives :

Au niveau de la satisfaction :

- De manière systématique : satisfaction globale des AR et des adhérents
- De manière fluctuante en fonction des remplacements : raisons (ex : résultats, ambiance, conditions, caractéristiques de l'AR)

Aux retours entre l'adhérent et le SR :

- Ce qui a été fait
- Ce qui était prévu mais non réalisé
- Ce qui n'était pas initialement prévu

Aux retours entre AR et SR :

- À l'occasion de la prise de planning pour la semaine suivante
- Prévu par l'AR pour avoir des renseignements

Le processus de remplacement connaît des fluctuations entre SRD et selon les situations en interne à un même SRD.

Selon les cas de figures rencontrés, ce processus a un impact sur :

- Les conditions de travail des agents de remplacement
- La qualité de leur accueil
- La satisfaction des parties prenantes : exploitant, SR, AR
- Le développement des compétences des AR
- Les risques professionnels
- La qualité des échanges entre les parties prenantes
- Les informations dont disposent les SRD avant, pendant et après les remplacements
- L'engagement futur des AR et des adhérents vis-à-vis du SR.

III.2. Phase de construction d'actions expérimentales en concertation

A l'issue de cette première année d'étude, le périmètre des questions est délimité sur chacun des deux axes et des questions plus précises ont émergé.

- **Axe 1 : Au sein des Services de remplacement**
- **Axe 2 : Au sein des exploitations**

Axe 1 : accueil des agents de remplacement dans les SRD

1. Outils à disposition pour faciliter la circulation de l'information et la planification
2. Gestion des situations dégradées dans les SR
3. Mise en place et organisation des îlots d'emploi (mutualisation de l'emploi)
4. Sécurisation de l'adhérent sur la qualité du recrutement

Axe 2 : accueil des agents de remplacement dans les exploitations

5. Outil collaboratif pour faire des retours d'expérience et partager des infos sur les exploitations
6. Informations nécessaires en amont et en aval des remplacements
7. Gestion des situations dégradées sur les exploitations

Les échanges autour de ces thèmes avec le groupe projet puis avec le comité de pilotage ont abouti sur le choix de 2 thèmes sur l'axe 1 et d'un thème sur l'axe 2. Ils feront l'objet d'instruction en groupes de travail au cours de l'année 2024. Les consultantes coaniment 2 groupes de travail, avec la directrice du SR Occitanie.

Les thèmes retenus à la suite de l'état des lieux réalisé auprès des agents de remplacement, des adhérents et des SR départementaux sont :

- **Thème 1 :** Gestion des situations dégradées dans les SR (n°2)
- **Thème 2 :** Implication de l'adhérent et fidélisation (n°4)
- **Thème 3 :** Partage des informations sur les exploitations en amont des remplacements (n°5 et 6)

Thème 1 : La gestion des situations dégradées au sein des SRD

Les services de remplacement départementaux sont régulièrement confrontés à des situations de travail dégradées telles que l'absence prolongée d'un collaborateur, le recrutement ou le turn-over. Il existe également des difficultés de circulation de l'information car, souvent, elle ne se trouve que « dans la tête des salariés administratifs en poste ».

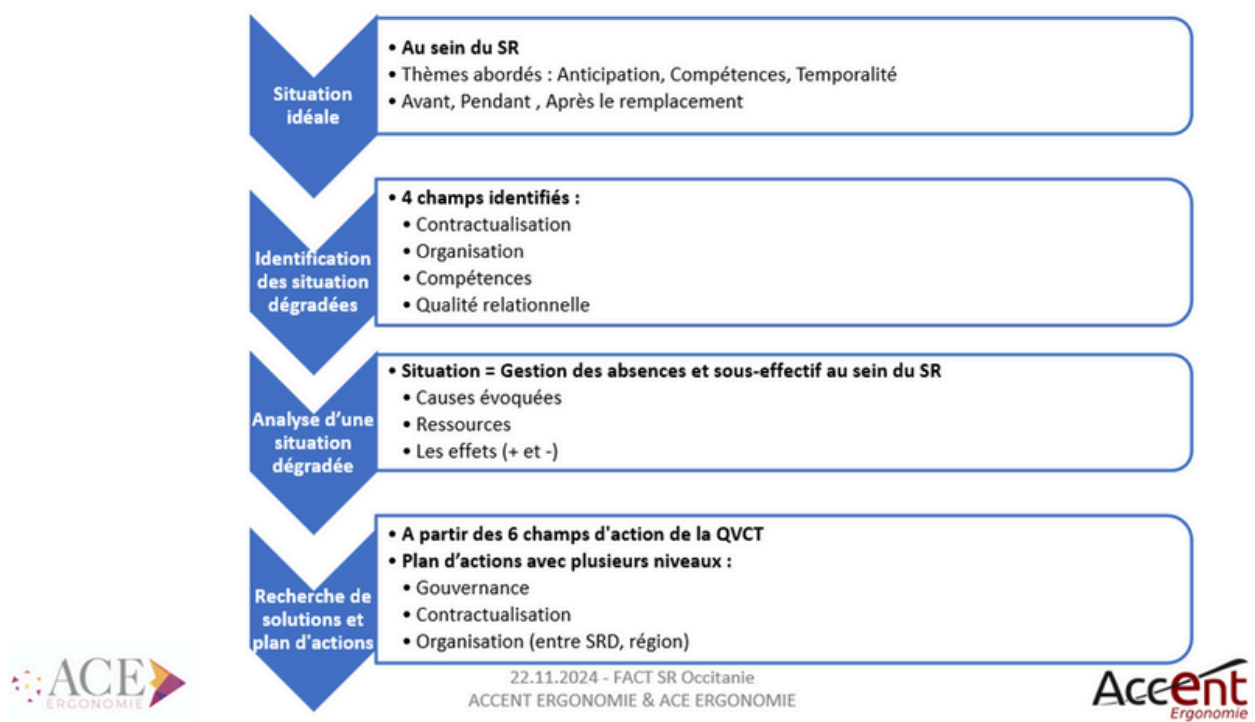
Ces difficultés ont trois sortes d'effets :

- Priorisation des tâches permettant le fonctionnement des SR et donc empêchement ou report dans la réalisation d'autres tâches, estimées secondaires
- Manque de temps pour les améliorations ou les mises à jour
- Exacerbation des problèmes de circulation de l'information

Une proposition de cercle vertueux est faite :

- Amélioration des contrats de travail dans les SRD pour les maintenir en poste et pour améliorer les contrats de travail des agents de remplacement et l'attractivité/fidélisation des agents

La méthode employée :



Quelle serait la situation idéale à atteindre ?

Légende
AD Adhérent
AR Agent de remplacement
SR Service de remplacement

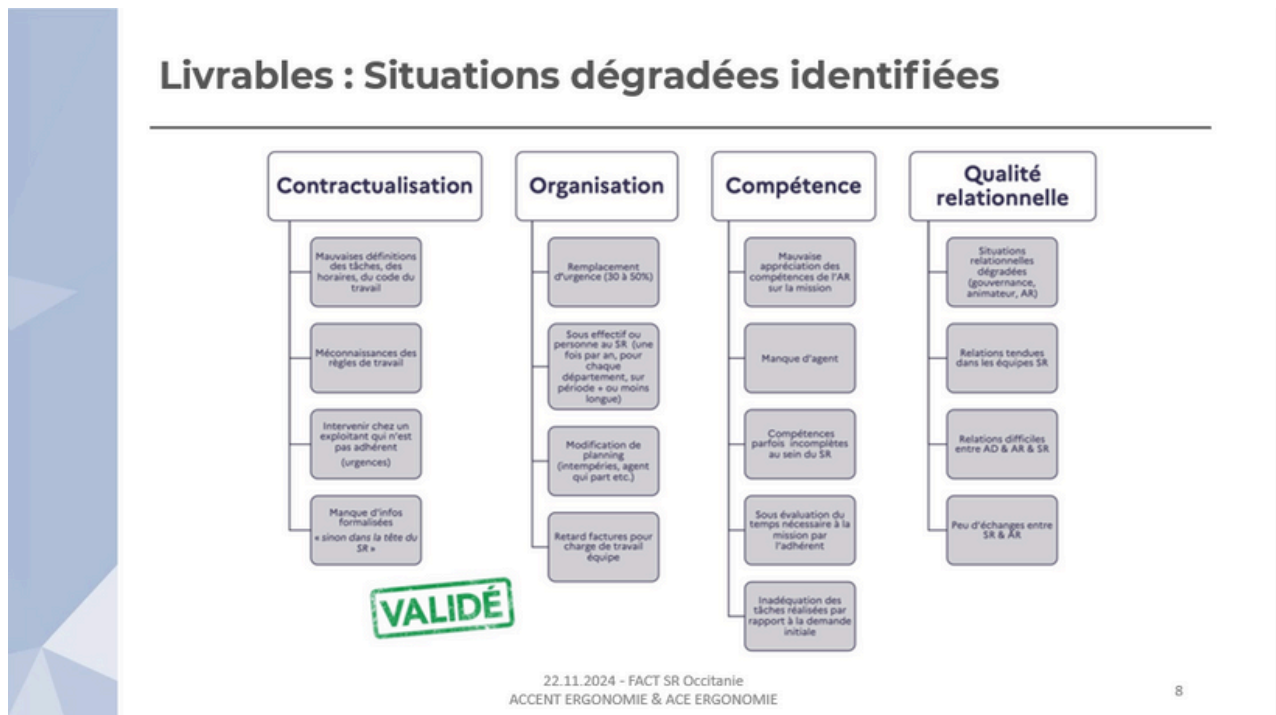
VALIDÉ

La situation idéale de remplacement

	Anticipation						Compétences	Temporalité	
AD			À jour (cotisation/DUERP...), définition claire de son besoin (quantifier le nbre d'heures, les tâches à effectuer, jours/ semaine.						
AR	Prévision du remplacement (congés)	« Bonne communication » Appel en amont pour rassurer	Un plan par exploitation préparé par l'adhérent en amont (compteur, plan parcelle, animaux, matériel)	Consignes simples, claires, efficaces, écrites	Horaires connus à l'avance et les respecter	Appropriation des infos obtenues Le temps de s'organiser, de bien faire	Remplacement d'un AD connu Connaissance de l'exploitation	Facturation : pas de retard dans la gestion administrative, prise en charge (selon financements, mandats professionnels, partenaires, départements)	Un compte rendu de fin de mission (ce qui s'est passé pendant le remplacement)
SR							Plusieurs salariés avec compétences disponibles en fonction des besoins de l'exploitation		

Avant, pendant, après

Par rapport à cette situation idéale, quels constats sont fait sur les situations dégradées vécues dans les SRD ?



La situation la plus compliquée à gérer par les SRD est celle du remplacement urgent, réalisée lorsque il est nécessaire de remplacer au pied levé un éleveur, seul sur sa ferme et en incapacité immédiate (accident, maladie, décès) de s'occuper de ses animaux. Ce type de remplacement implique une forte réactivité et adaptabilité de la part des SRD, de leurs salariés administratifs et de leurs agents de terrain.

Les situations d'urgence sont fréquentes dans les SRD ; 20% des remplacements en Occitanie en 2024, étant réalisés en raison d'une maladie, d'un accident ou d'un décès d'agriculteur. Comment améliorer au maximum les conditions d'anticipation de ces remplacements ? Comment limiter le stress des agents de terrain, celui des adhérents et celui des salariés administratifs ?

Livrables

La situation dégradée	Les causes évoquées	Les ressources en cours ou envisagées	Les effets (impact + & ou -)	Commentaires - Pistes
Gestion des absences et sous effectif au sein du SR Missions clés : - Gestion emploi & planning - Réalisation des payes - Facturation (adhérents/organismes)	Compétences : Pas de compétences dans l'offre Pas de ressources au sein du SR, manque de connaissance de la part des élus	Cartographie des compétences	Salariés compétents +	Quand l'effectif est suffisant, missions effectuées correctement. Formation PRP est un +
		Harmonisation logiciel métier Mutualisation de ressources pour la région	Partage d'information + Santé des salariés SR (burn-out) -- Qualité de service --	Des indicateurs ? Lesquels ? (Turn-over abs., maladie prof., AT)
		Réactivité du CA dans le remplacement qui est rapidement informé	Des élus et des adhérents « éloignés » du travail des administratifs	Les éclairer sur les missions à accomplir, travail avec les élus
	Process organisationnels : Sont-ils clairs ? Variabilité selon département (parfois inexistant)	Partage des procédures entre départements	Manque d'entraide --	
	Modèle économique : Effectif selon volume d'heures de SR ? Financement des plans de formation Évolution du budget financeurs ?	Volonté des adhérents de soutenir et ne pas mettre en cessation le SR Mutualisation de recherche de financement	Sous effectif ou pas d'effectif Charge de travail --	Chaque SRD fonctionne différemment Ratio heures/facture/SR ??? Recherche de financement
	Attractivité : Manque d'intérêt du secteur agri. de la part des personnes, Manque d'attractivité pour recruter	Articulation vie privée vie pro : Adaptation aux demandes salariés	Manque de candidats -	
	Emploi : Une certaine frilosité des élus dans le recrutement	Post covid : Le modèle offre/ demande évolue	Ne pas pouvoir embaucher -	Exploitants : amplitudes, 60h hebdo Salariés : respect du code du travail

22.11.2024 - FACT SR Occitanie
ACCENT ERGONOMIE & ACE ERGONOMIE

9

Livrables : Pistes d'actions (1/2)

Niveau gouvernance Portage politique questionnaire	Contractualisation	Organisation Partage des procédures entre départements
Modèle économique à poser, à réinterroger et penser une harmonisation régionale avec un socle minimum commun ? (Cf « Groupe RH »)	Relancer l'accord d'entreprise antérieur à 2022 ; avec quels départements sur les 13 départements ?	Recenser les procédures des départements dans le but de recenser les similitudes
Articulation région : travailler l'idée de « capacité de remplacement dit de « transition » sur poste de DR », prise de décision régionale ?	Retravailler avec la MSA et différents services la formation Outil « Prise de consignes » sous forme de check-list	Créer des groupes de personnes pouvant prendre le relais en cas d'urgence
Former les Administrateurs pour une prise de conscience des questions RH, droit du travail, parcours d'intégration des élus (Cf. book RH), adaptation des fiches de postes selon les fonctions élues	Etudier avec un CSE volontaire la faisabilité d'une analyse pour comprendre la « non-utilisation » des outils existants	Identifier une ou 2 personnes au sein de la région qui connaissent les tâches des SRD et qui soient en capacité d'assumer l'intérim
Avoir un SR « asyndical », « apolitique », ne dépendant d'aucune structure	Cas d'urgence : se référer au travail national du SR de l'Orne	Mettre en place une charte d'engagement des élus
Clarifier les rôles : délégation de pouvoir et de signature, fiches de postes, binômes par département		Réviser les délégations de pouvoir existantes du point de vue des responsabilités respectives
Utiliser les remontées du terrain lors des CSE		Décliner départementalement les outils existants
Pallier le turn-over du niveau régional (2 ETP pour « Direction Région » a minima)		
Consulter le groupe RH pour avis consultatif (préventif)		

22.11.2024 - FACT SR Occitanie
ACCENT ERGONOMIE & ACE ERGONOMIE

10

Livrables : Pistes d'actions (2/2)

Compétences	Attractivité	Qualité relationnelle	Management	Autres
Former les SR à la prévention des risques professionnels	Mieux respecter l' articulation vie privé / vie prof. afin d'être plus attractif (embauche & fidélisation)	Réaffirmer le rôle des présidents ainsi que la notion d'engagement	Lors de l'entretien annuel individuel, possibilité sur un temps donné que le salarié puisse échanger seul avec l'administrateur présent (selon délégation)	Mettre à disposition une boîte « à maux ou mots » lors de la journée des salariés
Faire monter le SR en compétences au sujet de la prise d'informations avec l'exploitant	Se référer à la « marque employeur » qui est en cours d'élaboration	Former les acteurs aux relations professionnelles	Se diriger vers un management par processus RH qui peut aider à réaliser un état des lieux pour se situer	
Aider l'exploitant à mieux définir son besoin pour la mission à effectuer	Attractivité des élus : motivation ? sens ? conditions d'emploi et de travail	Clarifier les compétences , l'attractivité pour améliorer la qualité des relations		
	Développer régionalement une politique salariale			
Travailler sur les reconnaissances à tous les niveaux (contribution/rémunération, qualité du travail rendu, QVCT)				

22.11.2024 - FACT SR Occitanie
ACCENT ERGONOMIE & ACE ERGONOMIE

11

Capitalisation sur la gestion des situations dégradées dans les SRD :

Le travail du groupe 1 a favorisé une analyse générale des situations vécues dans les SRD afin d'y apporter des pistes de solutions.

Au regard du travail engagé et des résultats produits entre fin 2022 et fin 2024, il serait intéressant de poursuivre l'effort d'amélioration et d'adaptation professionnel comme suit :

- Faire un diagnostic des besoins en compétences dans les Services de remplacement départementaux, que ce soit parmi les élus, les administratifs ou les agents (ex : réviser les délégations de pouvoirs des SRD et les harmoniser implique l'harmonisation des titres des responsables de SRD et celles des fiches de fonctions).
- S'interroger sur la mutualisation des compétences et fonctions entre quelques départements limitrophes ou au niveau régional pour l'ensemble des 13 départements, puis de mettre en œuvre ces mutualisations.
- Créer un catalogue de formation régional adapté et avec les partenaires (OPCO, CFA, autres associations du secteurs....).
- Travailler sur la reconnaissance au travail et la QVCT.

Thème 2 : Implication de l'adhérent et fidélisation

L'une des difficultés principales à laquelle se heurtent les SRD concerne le remplacement en urgence sur une exploitation qui n'est pas connue de ses services. Cela arrive lorsque l'exploitant agricole adhère au service de remplacement pour se prémunir d'un risque d'incapacité à s'occuper de sa ferme mais n'a pas intégré le fait que le service de remplacement a besoin de connaître à minima l'environnement de son exploitation avant d'y envoyer un agent. Cet exploitant n'a donc jamais fait appel au remplacement et sa ferme n'est pas connue.

Aucune anticipation du remplacement n'a donc pu être réalisée dans une situation de remplacement programmée et organisée à l'avance. Dans ce cas, les conditions de réalisation d'une mission de remplacement sont compliquées pour les trois parties prenantes : l'adhérent, le remplaçant et les salariés administratifs en charge de la mise en place du remplacement.

Comment créer un lien entre des exploitants n'ayant pas compris l'intérêt d'une préparation en amont et le service de remplacement départemental afin d'améliorer la prise en charge de l'exploitation en cas d'urgence ?

Une expérimentation s'est déroulée au premier semestre 2024 consistant à créer et diffuser un argumentaire téléphonique afin d'encourager les adhérents non-utilisateurs du service à faire appel au moins une fois au service dans le cadre d'un remplacement non-urgent. Le SR 12 a ainsi contacté une cinquantaine d'adhérents et le SR 82 une dizaine.

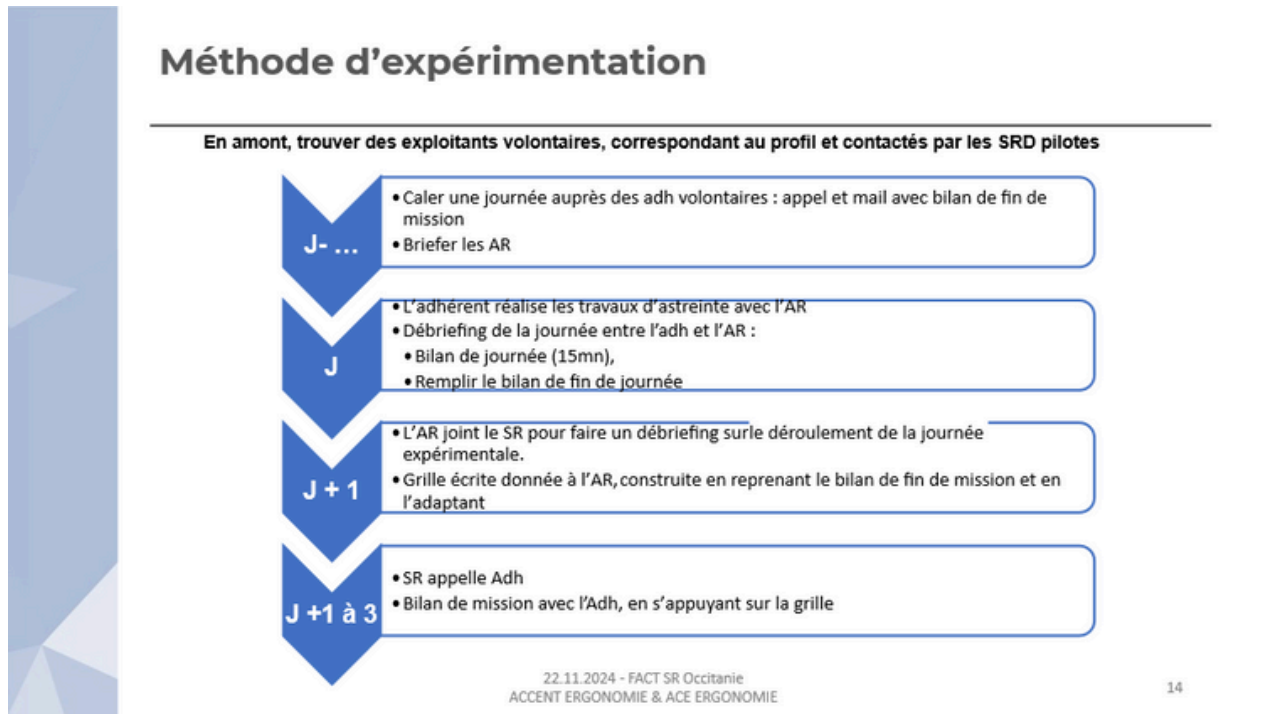
A cet argumentaire s'est associé une fiche de suivi de mission destinée à l'agent de remplacement afin de collecter des renseignements sur l'exploitation et d'évaluer les conditions de remplacement.

Objectifs de l'expérimentation :

Provoquer un remplacement auprès d'un panel d'exploitants adhérents mais non utilisateurs du SR pour montrer en situation :

- Le fonctionnement concret du SR
 - Les apports d'un agent de remplacement
 - Les impacts de l'utilisation du SR sur les conditions de travail et de vie des exploitants
- Améliorer les CT, anticipation, recrutement

Méthode d'expérimentation :



Plusieurs outils communs ont été créés et validés :

- **Un argumentaire pour proposer une action expérimentale aux exploitant adhérents non-utilisateurs**
- **Fiche de fin de mission agents pour action expérimentale**
 - ➔ Préparée par la consultante
 - ➔ Ajustée avec les participants du groupe



Action « Provoquer un remplacement auprès d'un panel d'exploitants adhérents mais non utilisateurs du SR »

Argumentaire pour contacter les exploitants

1-Introduction :

Vous êtes adhérent du SR12 depuis plusieurs années (donner le nombre si information disponible).

Nous avons remarqué que vous ne faites pas ou peu appel à des remplacements (ou n'avez pas fait appel depuis...).

On sait que c'est compliqué d'organiser un remplacement, c'est pourquoi nous cherchons à anticiper et à préparer votre absence future, qu'elle soit choisie ou subie.

2-Présentation du dispositif :

Dans le service de remplacement, nous organisons une action auprès d'un panel d'exploitants qui, comme vous, adhèrent depuis plusieurs années au SR sans solliciter de remplacements.

Nous souhaitons vous proposer de prendre un agent de remplacement pendant une journée pour vous permettre de voir comment fonctionne le SR, comment se passe un remplacement concrètement. Cela nous permettrait de renouer contact avec vous, de connaître vos besoins et de faire un bilan avec l'agent et nous après cette journée.

Pourquoi menons-nous cette démarche ? Rappeler la mission du SR et le fait que les adhérents sont utilisateurs, donc acteurs d'une association et pas seulement des clients : importance de l'investissement de l'adhérent, le rôle de l'adhérent.

De votre côté, ce sera l'occasion :

- De mieux connaître les aides auxquelles vous avez droit en cas de souhaits de congés, de formation ou toute autre circonstance et la manière d'y accéder ;*
- D'avoir accès aux outils que le SR utilise pour faciliter le passage de consignes, la diffusion d'informations vers l'AR (et l'identification des risques professionnels : à évoquer en fonction des échanges avec l'exploitant ?) ;*
- De travailler avec un agent de remplacement sur des tâches que vous aurez choisies ;*
- De pouvoir échanger avec l'agent et avec le SR sur toute question que vous pouvez avoir à partir de cette situation concrète de remplacement ;*
- D'être prêt pour de futurs remplacements. Idée que ce n'est pas du temps perdu mais cela permet d'en gagner par la suite.*

3- Organisation de ce remplacement :

Nous vous proposons d'abord de caler une journée avec vous avant fin mai.

Le référent planning vous téléphonera pour confirmer le remplacement : travaux prévus, identité de l'agent de remplacement, date et heures...

Nous vous enverrons un mail reprenant les informations que nous vous aurons communiquées et les documents associés.

Le jour du remplacement, après un temps d'accueil pour lui montrer votre exploitation et le travail à faire, vous réaliserez les travaux prévus avec l'AR.

En fin de journée, merci de prévoir un temps de 15mn pour faire un bilan de la journée avec l'AR.

1 à 3 jours après le remplacement, à un moment où vous serez disponible et dont nous conviendrons ensemble, nous ferons un bilan de ce que vous retenir de cette journée, des points de satisfaction et d'insatisfaction, des souhaits d'amélioration éventuels...

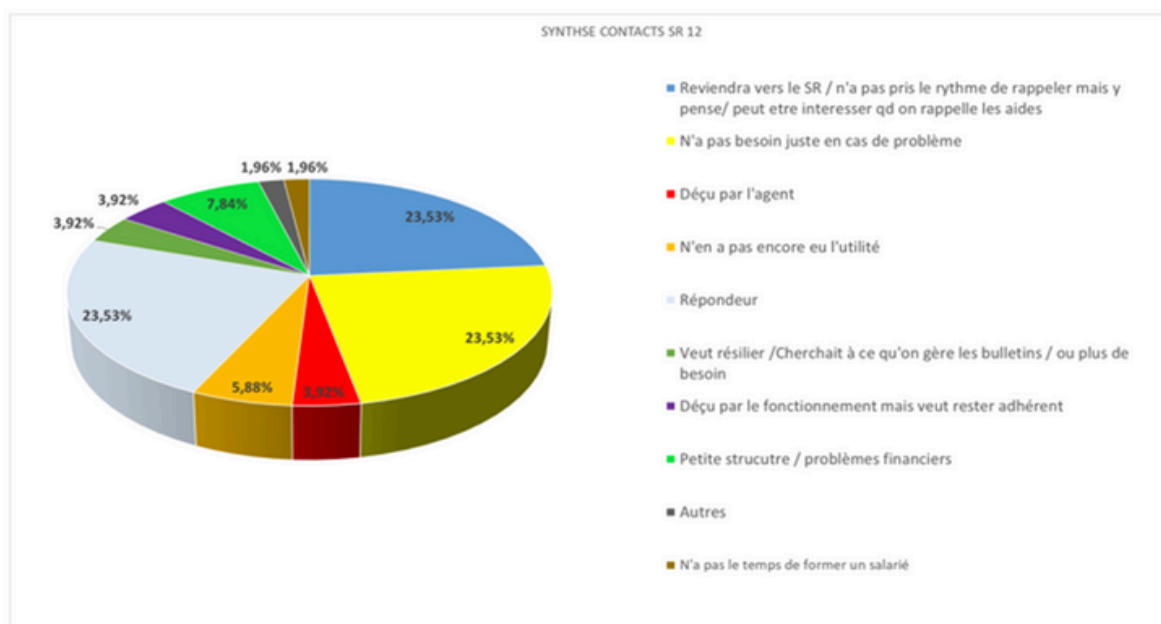
Coût du remplacement en fonction du motif.

4- Avez-vous des questions ?

Réponse aux questions, par exemple : est-ce que cela les engage à quelque chose, quelle prise en charge des repas ?...

Les diriger vers le site internet pour télécharger les documents utiles si besoin.

Retour d'expérience sur les contacts pris en Aveyron



Suivi de mission - Agent de remplacement

Action expérimentale dans le cadre du FACT

Informations générales

1. Nom et prénom

2. Nom prénom de l'adhérent chez qui vous avez effectué la mission

3. Date du remplacement

Bilan de la mission

4. Comment s'est déroulée votre mission (quel est votre ressenti) ? (Relation avec l'agriculteur, tâches réalisées...)

5. Lors de votre arrivée, avez-vous eu :

- ☐ Une présentation de l'exploitation
- ☐ Un accueil sécurité
- ☐ Une transmission des consignes
- ☐ Autres

6. Qui vous a accueilli et qui vous a passé les consignes ?

7. Le travail demandé a-t-il pu être réalisé dans le temps imparti ?

- ☐ Non réalisable
- ☐ Oui difficilement
- ☐ Oui facilement
- ☐ Oui et j'ai pu réaliser d'autres travaux

8. Avez-vous travaillé :

- ☐ Seul tout le temps
- ☐ Seul sur certaines tâches
- ☐ Avec l'agriculteur
- ☐ Avec une tierce personne

Focus sur les compétences

9. Les tâches demandées par l'exploitant étaient-elles conformes à ce que vous a transmis le SR ?

- ☐ Oui, complètement
- ☐ Oui, pour partie
- ☐ Non (à préciser)

10. Les tâches demandées par l'exploitant étaient-elles en adéquation avec vos compétences ?

- ☐ Oui, complètement
- ☐ Oui, pour partie
- ☐ Non (à préciser)

11. Si vous avez rencontré des difficultés sur votre mission, comment les avez-vous résolues ?

- ☐ Pas de difficulté
- ☐ Seul
- ☐ Avec l'aide de l'agriculteur
- ☐ Avec l'aide du SR
- ☐ Avec l'aide d'un agent de remplacement
- ☐ Autre (à préciser)

12. Avez-vous fait un bilan de fin de mission avec l'agriculteur ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Retour d'expérience

13. Compte tenu de votre expérience chez cet adhérent, pensez-vous qu'il y a **des informations à lui fournir** pour que les remplacements futurs soient plus faciles ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

14. Si oui, quelles seraient ces informations ?

--

15. Compte tenu de votre expérience chez cet adhérent **des informations complémentaires vous auraient-elles été utiles** pour effectuer le remplacement ?

- | |
|--|
| ☐ Oui
☐ Non |
|--|

16. Si oui, lesquelles ?

--

Resterait à produire une même fiche bilan de fin de mission pour les exploitants.

Capitalisation sur l'implication de l'adhérent et sa fidélisation :

- 51 adhérents non-utilisateurs depuis plus de 2 ans ont été contactés par téléphone et répartis sur tout le département de l'Aveyron. Les appels ont été passés fin juin début juillet 2024

Objectif : essayer de voir avec une trame quels sont les freins et essayer de leur faire prendre une journée de remplacement avec un agent en CDI, leur montrer le fonctionnement, l'intérêt d'utiliser, apport d'avoir un agent, etc...

Résultats : aucun adhérent n'a accepté sur le moment de prendre un agent, 3 nous ont demandé de rappeler à l'automne pour éventuellement prendre un agent à cette période.

Sur les 3 :

- un a appelé directement en réservant 15 jours de remplacement
- un a hésité (problème sur l'exploitation), on lui a proposé des dates, il n'a pas confirmé
- le dernier n'a pas répondu

L'enquête de satisfaction 2024 révèle que 96% des utilisateurs des services de remplacement sont satisfaits du traitement de leur demande et de la qualité des remplacements. Un travail reste néanmoins à mener pour créer et renforcer le lien de communication avec les adhérents non-utilisateurs. L'identification de cette frange d'adhérents et de la nécessité de mener une action réfléchie envers cette catégorie est une première étape permise par le projet FACT. Toutefois, si les SR souhaitent avancer dans cette direction, une stratégie marketing et pédagogique reste à construire sur la durée.

Thème 3 : Partage des informations sur les exploitations en amont et en aval des remplacements

Quels sont les objectifs ?

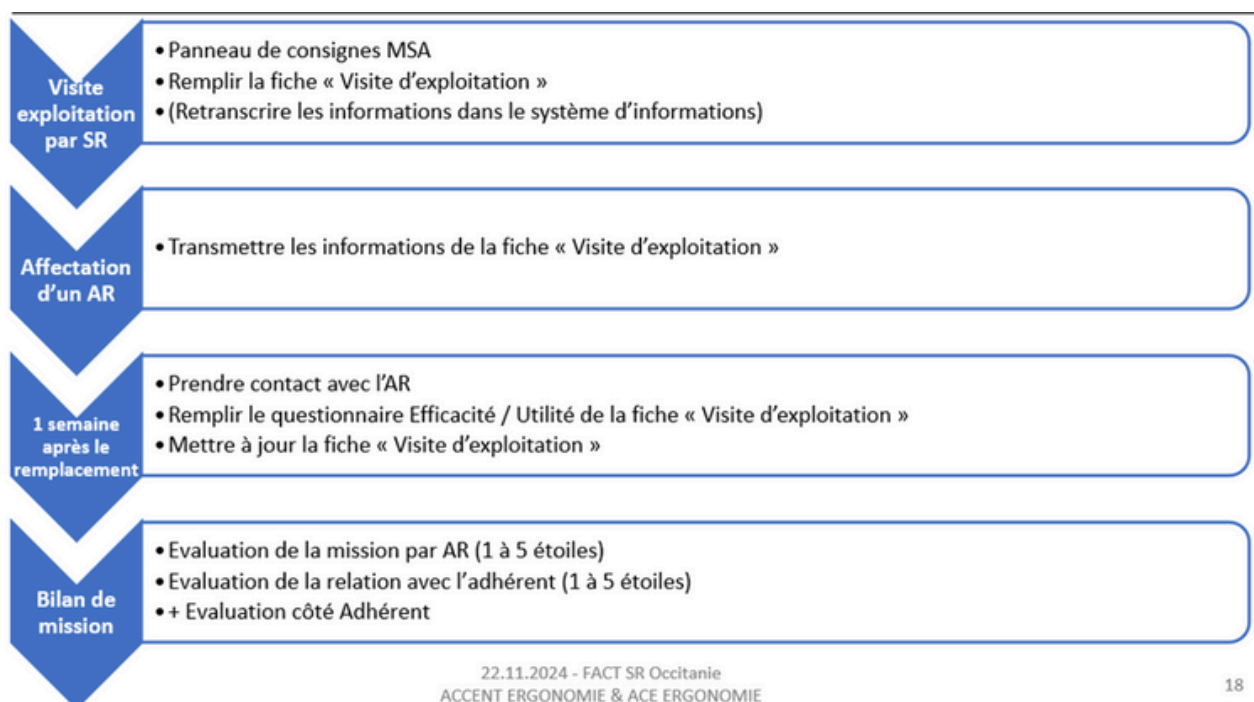
- Obtenir / Compléter des informations sur les exploitations des adhérents
- Transmettre des informations des exploitations aux AR avant le remplacement
- Fidélisation AR, meilleure qualité/conditions d'accueil de remplacement, meilleure connaissance des exploitations

Cette expérimentation a eu lieu au sein des SR 31 et 32. Elle a été testée sur une dizaine d'exploitations.

Elle sécurise l'accueil des salariés de remplacement dans deux circonstances :

- Nouvel AR envoyé sur une exploitation déjà connue (accueil, jamais venu auparavant)
- AR expérimenté sur une nouvelle exploitation (accueil, jamais venu auparavant)

Méthode d'expérimentation :



18

Une fiche de visite d'exploitation a été créée. Celle-ci comporte différentes rubriques favorisant la connaissance des exploitations par les SR afin de les mettre à disposition des agents de remplacement et de sécuriser leur arrivée sur les sites.

L'objectif est de conserver ces fiches au sein de chaque SRD afin que les informations soient accessibles à tous les salariés administratifs et que les agents de terrain soient informés des conditions d'exercice avant de partir en mission.

Comment renseigner cette fiche ?

Un salarié administratif ou un agent de remplacement se rend sur l'exploitation et renseigne la fiche avec l'exploitant. Cette méthode « d'aller vers » favorise le dialogue et l'interconnaissance SRD/adhérent. Elle permet aussi de s'assurer de la présence du panneau de consignes MSA comportant les affichages obligatoires et de faire acte de pédagogie envers l'adhérent. Une photo est également prise sur place.

La fiche comporte des informations générales, des informations détaillées sur les productions et sur les conditions de travail, par exemple sur l'existence d'un espace de restauration pour l'agent.

Date :

Nom Prénom :

Fiche renseignement : Visite Exploitation

Consignes :

- ☐ Apporter le tableau consignes MSA
- ☐ Remplir avec l'adhérent. / exploitant
- ☐ Prendre une photo de l'exploitation

Informations générales

Nom de l'exploitation / statut juridique :

Nom de(s) exploitant(s) :

Type de production :

- ☐ Élevage
- ☐ Polyculture

- ☐ Viticulture
- ☐ Grandes cultures

- ☐ Maraichage
- ☐ Arboriculture

Salarié présent en direct :

Coordonnées du salarié :

Lieu d'exploitation principal :

Lieu(x) d'exploitation supplémentaire(s) :

Coordonnées GPS :

Site 1 :

Site 2 :

Site 3 :

Lieu d'habitation :

Particularité du (des) site(s) :

Personne en charge de l'accueil de l'agent de remplacement :

Personnes en charge de la passation des consignes à l'agent de remplacement :

Personne pour l'accueil et la passation des consignes aux agents de remplacement :

Personne(s) à contacter en cas d'urgence (absence du chef d'exploitation) :

Période de fort accroissement d'activité (pour quelles tâches) :

Date :

Nom Prénom :

Possibilité pour un agent de remplacement d'intervenir sur de la livraison et/ou de la vente directe ?

Exploitation en AB (agriculture biologique) : OUI NON

Autre(s) label(s) de production :

Transmissions des consignes (de préférence) :

☐Veille ☐1er Jour du remplacement / ☐Distanciel ☐Présentiel

Prise des repas :

- ☐ Avec l'agriculteur
- ☐ Absence de l'agriculteur
- ☐ Salle aménagée (table, chaise)
- ☐ Salle chauffée
- ☐ Présence d'électroménager (préciser :)
- ☐ Absence d'électroménager

Hygiène :

- ☐ WC
- ☐ Point d'eau potable
- ☐ Douche
- ☐ Trousse de secours

Productions détaillées

Types et nombre d'animaux

- ◆ Bovins viandes : ☐Broutards ☐Veaux sous la mère
- ◆ Bovins lait : Salle de traite : Épi ☐ Rotative ☐ Tandem Nb de postes :
☐ Robot Nb de robots : ...
- ◆ Ovins lait :Salle de traite : ☐TPA ☐Épi ☐ Rotative ☐ Tandem Nb de postes :
- ◆ Caprins lait : ...Salle de traite : ☐TPA ☐Épi ☐ Rotative ☐ Tandem Nb de postes : ...
- ◆ Ovins viandes : ◆ Volailles ☐ Equins :
pondeuses : ◆ Autres :
- ◆ Porcins : ◆ Palmipèdes :
- ◆ Volailles de chair

Types de bâtiments :

- ☐ Aire paillée ☐ Caillebotis ☐ Fumière
- ☐ Logettes ☐ Etable ☐ Fosse à lisier

Estives : OUI NON Si oui, dates :

Transformations de la production :

Points spécifiques importants pour les remplacements :

Remarques :

.....

Date :

Nom Prénom :

Surface des cultures :

Surface cultivables :

Type de céréales ou de culture sur l'exploitation :

Légumes et / ou fruits produits :

Surface en prairies permanentes : Surface en prairies temporaires :

Transformation de la production :

Utilisation de produits phytosanitaires : OUI NON

EPI spécifiques fournis (tenue phyto, tenue de transfo) : OUI NON

Irrigation : OUI NON Si oui, type d'irrigation :

Points spécifiques importants pour les remplacements :

Matériel :

Matériel pour l'alimentation et les soins des animaux :

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ Désileuse | ☐ Tracteur avec chargeur | ☐ Valet de ferme |
| ☐ Bol mélangeur | ☐ Télésopique | ☐ Pailleuse |
| ☐ Godet désileur | ☐ Chargeuse | ☐ Pailleuse dérouleuse |
| ☐ Dérouleuse | ☐ Chargeuse compacte
(type bobcat) | ☐ Godet éparpilleur |

Séchage en grange : OUI NON

Outils soumis à réglementation spécifique :

Matériel de précision : ☐ GPS ☐ Barre de guidage ☐ Cartographie ☐ Modulation

Matériel spécifique :

- | | |
|---|---|
| ☐ Boite vitesse à variation continue | ☐ Ensileuse |
| ☐ Automoteur de pulvérisation | ☐ Matériel de grandes largeurs |
| ☐ Moissonneuse | |

Remarques du SR :

Points spécifiques importants pour les remplacements :

Rappels (à faire auprès de l'exploitant) :

- ☐ Prise de consignes
- ☐ Sensibilisation à la sécurité et au management



Afin de mesurer et d'évaluer l'intérêt de la fiche pour les agents, un questionnaire a été créé à leur intention :

Questionnaire :
Efficacité / Utilité de la fiche « Visite d'exploitation »

Objectifs du questionnaire :

Évaluer l'utilité/l'efficacité/l'utilisabilité de la fiche « Visite d'exploitation » par les AR (informations recueillies par le SR à la fin de la mission ou à la fin de la première semaine de remplacement).

Questions :

1. A quel moment avez-vous regardé la fiche « Visite d'exploitation » :
2. Avez-vous compris la fiche ? Est-elle facile à lire ?
3. Que vous a apporté la consultation de la fiche ? Quel ressenti (rassuré ? Stress supplémentaire, ...) ?
4. Manque-t-il des informations sur la fiche pour réaliser le remplacement ?
5. Cela vous a-t-il apporté des questionnements ou d'autres éclairages ? (Ex. : besoin d'éléments supplémentaires, ...)
6. Y a-t-il des éléments à ajouter sur ces fiches ? Si oui, seriez-vous prêts à la compléter ?
7. Quel intérêt trouvez-vous à cette fiche dans le cadre d'une nouvelle mission ?
8. Selon vous, à quelle fréquence devons-nous mettre à jour cette fiche ?



Capitalisation sur le partage des informations sur les exploitations en amont et en aval des remplacements :

Le travail sur l'amont des remplacements, c'est-à-dire sur les conditions d'accueil en SR et sur les exploitations a primé sur la réflexion en aval. C'est pourquoi c'est essentiellement sur ce point que le groupe a fait une proposition d'action.

En plus du kit d'actions comprenant la création de documents, une présentation des outils a été faite aux salariés administratifs le 26 novembre 2024 ; une autre a été proposée lors du Conseil d'Administration en janvier 2025. Ce Conseil d'Administration regroupait, outre les présidents des SRD, les responsables techniques et les partenaires d'autres entités comme les Jeunes Agriculteurs, la FRSEA ou Groupama ; au total plus de 25 personnes.

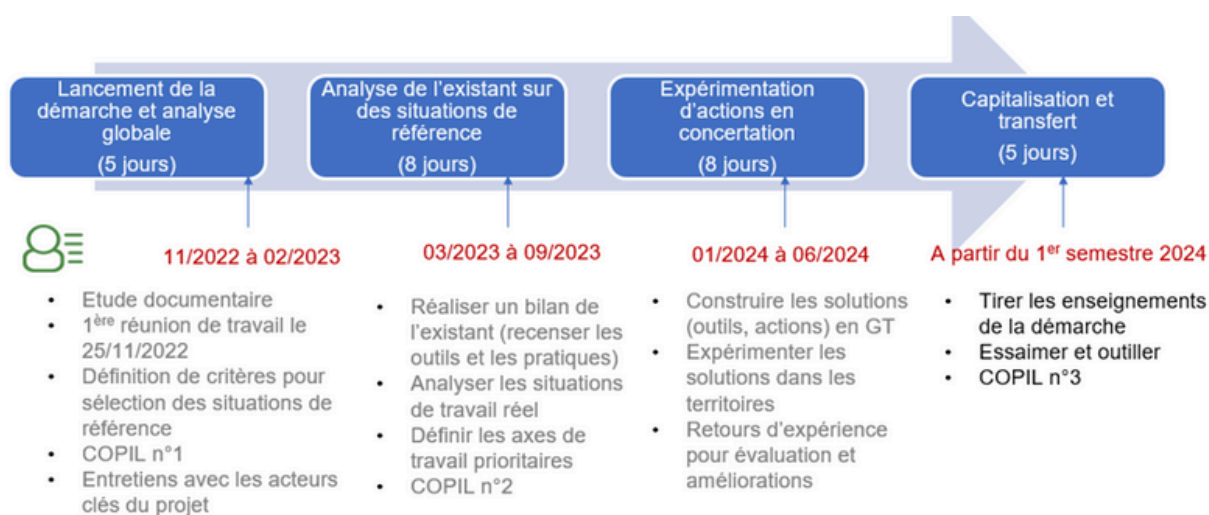
Par ailleurs l'ensemble du travail fourni en Occitanie a été transmis à SR France qui débute, en 2025, un FACT à l'échelle nationale sur les conditions d'accueil, l'accompagnement et la sécurité des agents de remplacement aussi bien sur les exploitations agricoles que dans les services départementaux.

Les pistes d'actions relevées montrent que l'amélioration des conditions de travail dans les services de remplacement constitue un levier important et un élément d'attractivité dans le cadre du renouvellement des générations en agriculture et du soutien à la production agricole française. Toutefois c'est un sujet nouveau pour les services de remplacement qui nécessite une poursuite de l'action.

En guise de conclusion :

Des ajustements ont eu lieu sur le calendrier et sur le périmètre de l'action, elles sont à mettre en lien avec :

- La difficulté à trouver des situations de référence, c'est-à-dire des situations d'accueil des agents de remplacement (AR) dans les exploitations ;
- La difficulté pour que les situations trouvées aboutissent : jugées finalement peu représentatives ou difficilement observables, adhérent réticent, lieux déjà connus de l'agent de remplacement, pas « vrai remplacement » (= adhérent présent avec AR).
- Ajoutons que le personnel au sein du SR régional a changé plusieurs fois au cours des 2 années du projet ce qui a conduit à des réajustements (trois directrices successives et trois chargées de projets différents entre fin 2022 et fin 2024)



22.11.2024 - FACT SR Occitanie
ACCENT ERGONOMIE & ACE ERGONOMIE

Les résultats obtenus sur ce projet touchent à la fois à l'axe 1 – accueil des agents de remplacement dans les SR et à l'axe 2 – accueil des AR dans les exploitations des adhérents au SR.

Jusqu'à la fin du projet, nous avons conservé ces deux axes, ce qui permet d'avoir une réflexion et des actions sur l'ensemble des parties prenantes engagées dans la relation tripartite et ce, avec la mise en œuvre d'une démarche participative.



Service de Remplacement Occitanie

2 avenue Daniel Brisebois
Maison de la coopération
31320 CASTANET-TOLOSAN

www.servicederemplacement.fr
direction.occitanie@servicederemplacement.fr
chargeedeprojet@servicederemplacement.fr
05.61.75.41.42

aract
— agence régionale
pour l'amélioration
des conditions de travail
Occitanie


fact
Fonds pour l'amélioration
des conditions de travail



Avec la contribution
financière du compte
d'affectation spéciale
développement
agricole et rural
CASDAR
Le Ministère
de l'Agriculture
de la Souveraineté
Alimentaire et de la Forêt