

## Results of the Survey for Producer Clients to Assess Their Satisfaction with Fairtrade Liaison Officer Producer Services

Report compiled by  
Dr. Karin Pries & Prof. Dr. Ludger Pries  
Intercultural Consultancy and Studies, INCCAS  
Bochum, September 2012

### Synthèse

Le sondage a été bien accepté par les organisations de producteurs Fairtrade des trois régions du monde : Afrique/Moyen-Orient, Asie et Amérique latine/Caraïbes. Au total, 274 entreprises/organisations ont participé à l'enquête, et le taux de réponse de 22,7% constitue une base de données valide pour procéder à une analyse des résultats.

La **première partie** du sondage livre des informations intéressantes sur la localisation et la taille des organisations, le statut de leur certification, le type d'organisation de producteurs au regard des standards Fairtrade et les services qu'elles ont reçu de la part des Chargés d'appui.

La majorité des organisations interrogées (234) sont déjà **certifiées**, seules 29 ont un statut de candidat et 8 ont perdu leur certification. En ce qui concerne le **type d'organisation de producteurs** : en Afrique et en Amérique latine, le groupe le plus important est constitué d'Organisations de Petits Producteurs, suivi d'Organisations dépendant d'une main-d'œuvre salariée, tandis que la Production sous contrat joue un rôle moins important ou n'est pas du tout présente (en Amérique latine). En Asie, la Production sous contrat joue un rôle plus important, mais au même niveau que les Organisations de Petits Producteurs et les Organisations dépendant d'une main-d'œuvre salariée qui occupent la même place.

En ce qui concernant la **taille de l'organisation/entreprise**, le résultat diffère dans toutes les régions ; en Amérique latine, les Organisations de Petits Producteurs de moins de 50 employés dominant nettement ; en Afrique, le plus grand nombre de réponses provient d'organisations de taille moyenne comptant entre 101 et 500 employés ; tandis qu'en Asie, la plupart des réponses provient d'organisations de plus de 1001 employés et d'un nombre considérable d'organisations employant entre 501 et 1000 personnes.

En ce qui concerne le **rôle des personnes qui ont répondu au sein de l'organisation/entreprise** : au sein des Organisations de Petits Producteurs, un pourcentage élevé du personnel gestionnaire et administratif a répondu, suivi par un nombre considérable de membres du Conseil en Afrique et en Amérique latine. En Amérique latine, un nombre étonnamment important de travailleurs engagés par les Organisations de Petits Producteurs a répondu au questionnaire.

En Afrique, un nombre exceptionnel de personnes ayant répondu dans le cadre d'une Organisation dépendant d'une main-d'œuvre salariée tient le rôle de Chargé d'appui. Il convient de remarquer qu'un bon nombre de chefs d'entreprise des Organisations dépendant d'une main-

d'œuvre salariée ont répondu au sondage – en Asie, ceci est également vrai pour la Production sous contrat.

Huit questions figurant dans le questionnaire concernent les **services d'appui** que les organisations de producteurs et les entreprises ont reçus de la part des Chargés d'appui Fairtrade. Ils montrent clairement l'importance des Chargés d'appui Fairtrade et de leurs services :

Une majorité des 83% des personnes interrogées contacte le Chargé d'appui Fairtrade lorsqu'elles ont besoin d'un service Fairtrade et savent comment le contacter. La **prise de contact est plutôt fréquente** : dans 35% des cas elle a lieu plus de 5 fois par an, 27% prennent contact 2 à 3 fois par an et 19% sont en contact entre 3 et 5 fois par an avec le Chargé d'appui. De l'autre côté, jusqu'à un cinquième de la totalité des organisations à travers toutes les régions a pris contact une fois ou moins.

Un groupe écrasant (86% - et environ 90% en Asie) au sein des organisations a bénéficié du soutien des Chargés d'appui. Les **technologies de l'information** jouent un rôle important dans la **prestation de services d'appui** : l'appui est essentiellement fourni par mail (76%) et par téléphone ou Skype (60%). Les ateliers jouent également un rôle considérable, notamment sous la forme de réunions dans des bureaux (46%) et de mise en place d'ateliers sur site. La mise en place d'ateliers hors site est minoritaire (10%).

L'appui est essentiellement fourni **à la demande** des producteurs (près de 70%, 77% en Afrique) – les Chargés d'appui offrent leur soutien aux producteurs à 55%.

En ce qui concerne le **type de services de soutien** que reçoivent les organisations : un nombre exceptionnel de plus de 80% de services visent à « Former aux standards Fairtrade », puis à « Orienter l'utilisation de la prime Fairtrade » (67%), « Surmonter les situations de non conformité identifiées lors d'un audit de FLO Cert » (57%), « Former au renforcement organisationnel/des membres du Conseil » (51%) et « Comprendre et répondre aux critères définis par l'organisme d'audit (FLO-Cert) » (47%).

La **deuxième partie** présente l'évaluation des Chargés d'appui Fairtrade par rapport à 16 affirmations préétablies qui peuvent être notées entre 0 (tout à fait en désaccord) et 5 (tout à fait d'accord) et à l'aide d'un texte de commentaire libre. Les résultats concernant le niveau de satisfaction général sont plutôt homogènes à travers les régions, avec des variations intéressantes d'une région à l'autre sur certains points.

En général, les Chargés d'appui ont eu un très bon retour de la part des organisations sondées, ce qui se traduit par une appréciation située presque systématiquement au-dessus de 4. Quatre organisations sur cinq se disent extrêmement satisfaites des Chargés d'appui ; de la même manière (83%), elles apprécient grandement leur réactivité, et les organisations attribuent la même importance à leurs services. De plus, ces trois affirmations sont en étroite corrélation avec la satisfaction globale accordée aux Chargés d'appui. Enfin, ils sont pour la plupart (86%) considérés comme étant des fournisseurs de service compétents et professionnels.

La capacité à parler la langue locale (82% de retours positifs) n'est pas en corrélation au même niveau, ce qui indique que les personnes interrogées n'attendent manifestement pas que les Chargés d'appui Fairtrade soient capables de parler leur langue pour être satisfaites de leur service (bien que les degrés élevés d'insatisfaction et les degrés élevés de satisfaction les plus récurrents dans cette rubrique indiquent une certaine polarisation de l'appréciation de l'aspect linguistique que nous commenterons plus en détail lorsque nous distinguerons les réponses des participants par région).

La seule affirmation ayant reçu des taux de satisfaction particulièrement bas et pouvant être interprétée comme un point critique ou faible concerne les opportunités commerciales : un groupe considérable d'organisations (33%) affirme que les Chargés d'appui ne les ont pas aidé à saisir des opportunités de marché (et 28% étaient indécis).

Dans les espaces de commentaires libres, les personnes interrogées ont donné des avis plus positifs que négatifs, mais ils ont également soumis des suggestions intéressantes en vue d'améliorer les services et les formations.

En regardant de plus près les retours négatifs, nous avons trouvé très peu de critiques directes formulées à l'encontre des Chargés d'appui, de leurs connaissances, compétences, capacités ou attitudes. Deux problèmes étroitement liés ressortent : environ 10 affirmations en provenance d'Afrique et d'Amérique latine se plaignent de problèmes de contact ou d'un manque d'information sur l'identité du Chargé d'appui. Un nombre semblable d'affirmations suggère que la fréquence des visites ou l'intensité des contacts, voire le nombre de Chargés d'appui devraient augmenter.