

Les travaux du GIS
Alpes Jura
bénéficient du
soutien financier
des membres du
GIS, et de celui de
la Région Rhône
Alpes, de l'Union
Européenne
et du ministère de
l'Agriculture



CIELS

La démarche de progrès Lait de Savoie

Un outil pour mettre en conformité les exploitations, ou pour anticiper leurs besoins techniques ?

Un des thèmes de questionnement au sein du GIS Alpes Jura est l'accompagnement de l'agriculture avec, en particulier, une question sur l'articulation du conseil et du contrôle. La DPLS est ainsi apparue comme un support pertinent pour appréhender cette question, et un travail d'analyse a été engagé sur la démarche.

La Démarche de Progrès Lait de Savoie (DPLS) est née de la réflexion menée dans les années 2003/2004 par les responsables professionnels agricoles, sur la déclinaison locale du concept d'agriculture raisonnée^[1], qui les a conduits à se doter, en 2005, d'une démarche qualité crédible et valorisable auprès des consommateurs. Cette démarche combine **audit** individuel dans les exploitations et **accompagnement** des producteurs (l'audit débouchant sur un plan de progrès). C'est une démarche volontaire pour les éleveurs qui vise l'amélioration de leurs pratiques pour intégrer les valeurs lait de Savoie, mais surtout respecter la réglementation (CPBE, conditionnalité des aides PAC) et le cahier des charges des produits fromagers sous AOC et IGP^[2].

[1] Le référentiel agriculture raisonnée est à 70% composé de critères réglementaires

[2] La LOA de 2007 a modifié le dispositif de contrôle du respect du cahier des charges des produits sous signes de qualité dans les exploitations en confiant ce contrôle aux filières (jusqu'alors ces contrôles étaient assurés directement par l'INAO). Les filières des Alpes du Nord se sont organisées en choisissant différentes possibilités (l'autocontrôle et le contrôle interne) avec l'idée d'un accompagnement des producteurs pour une mise à niveau.

Objectif et méthode de travail

L'objectif du travail réalisé était ainsi de tirer des enseignements de la DPLS à l'issue des premières années de sa mise en œuvre pour alimenter la réflexion sur le passage à la phase d'accompagnement des plans de progrès. Nous nous sommes en particulier demandés si l'outil DPLS pouvait constituer un support de conseil ou d'accompagnement individuel ou collectif des producteurs, la nature du conseil ou de l'accompagnement qu'il était susceptible de générer, et son adéquation aux attentes des différents protagonistes de la démarche. Nous avons aussi travaillé sur ses perspectives d'évolution.

A cette fin, nous nous sommes successivement interrogés sur :

- Le contenu des bilans et plans de progrès pour identifier les points de non-conformité et, parmi eux, ceux sur lesquels portaient les choix d'amélioration des producteurs ; ceci afin d'identifier d'éventuels besoins en termes de conseil ou d'accompagnement individuel ou collectif ;

- La perception, et surtout les objectifs assignés à l'outil, tant par les producteurs que par les structures responsables de son pilotage.

Notre étude apporte également quelques éléments sur la façon dont les producteurs vivent les audits et perçoivent les auditeurs.

Pour mener à bien cette étude, nous nous sommes focalisés sur la sous-population de producteurs ayant à ce jour bénéficié de 2 audits successifs. Même si la représentativité de cette sous-population par rapport à la population cible ou la population totale semble limitée (très forte proportion de responsables professionnels et, a contrario, très faible proportion de producteurs non adhérents au Contrôle Laitier), ceci nous a permis d'appréhender les évolutions de contenus des bilans et des plans de progrès entre les 2 audits, ainsi que la réalisation du plan de progrès annoncé lors de la première audit.

Pour 20 producteurs répartis équitablement entre les différents types de filières (Tomme/Emmental, Reblochon, Beaufort, autres à dominance d'Abondance), nous avons :

- Eu accès, après levée de l'anonymat par chacun d'entre eux, à leurs bilans 1 et 2 ainsi qu'aux plans de progrès correspondants,
- Réalisé une enquête auprès des exploitations pour apprécier leur connaissance, leur perception et leurs attentes vis-à-vis de la démarche à l'avenir.

Des enquêtes (8) auprès d'agents des principales structures responsables de son développement ainsi qu'auprès d'un certain nombre de présidents de coopératives, ont été réalisées.

Tableau 1 : Répartition des critères par catégorie, respectivement dans la grille d'audit et dans les bilans

	Catégories de critères			
	Cahier des Charges Produits*	CBPE	Critères Réglementaires**	Valeurs Lait de Savoie
Nombre de critères dans les grilles d'audit (total : 82 à 117)	De 15 à 62	45	6	16
%	18% à 42%	54% à 38%	de 7% à 5%	19% à 13%
Nombre moyen de critères au Bilan 2, par producteur (total par producteur : 7.5)	1,15	2,3	4,15	0
%	15%	30%	55%	0%

Analyse des bilans et des plans de progrès

Compte tenu de l'évolution de la démarche, la grille actuelle est composée par 4 catégories de critères :

- Les critères liés à la Charte des Bonnes Pratiques en Elevage (CBPE : 47 critères)
- Ceux liés aux cahiers des charges Produits (CCP, leur nombre est variable selon le produit considéré : de 15 à 50 critères)
- Des critères réglementaires, non inclus dans les types précédents (6 critères)
- Et enfin, les critères liés aux Valeurs Lait de Savoie (VLS : 16 critères).

Au total, la grille est donc composée de 82 à 117 critères.

Les bilans [1] pointent les critères sur lesquels l'exploitation n'est pas conforme, ceux-ci étant regroupés selon les catégories (tableau 1). Sur les 20 exploitations étudiées, les bilans 1 et 2 contenaient en moyenne respectivement 4,5 et 7,5 critères non-conformes ; cette évolution pouvant s'expliquer par :

- L'augmentation du nombre de critères de la grille,
- Le niveau d'exigence par critère.

Lors du second audit, le nombre de critères non conformes (d'où inscrits au bilan) est hétérogène entre les producteurs :

- 9 producteurs ont moins de 5 critères à leur bilan,
- Alors qu'à contrario, 5 producteurs ont plus de 10 critères.

Alors que les critères réglementaires hors CCP et CBPE ne représentent que 5 à 7 % des critères de la grille d'audit, ils représentent 55% des non conformités ; les critères liés aux Valeurs Lait de Savoie sont, quant à eux, totalement absents (tableau 1).

Une autre classification des critères, plus en adéquation avec le type de suivi ultérieur nécessaire, a été proposée.

Les critères sont ainsi classés en 3 types :

- Documentaires (archivage des papiers par exemple),
- Non systémiques, avec investissement humain (changement de pratique) ou matériel (petit investissement sans amortissement),
- Systémiques avec, là encore, investissement humain (besoin d'un associé) ou matériel (construction ou investissement important) qui amène à repenser le fonctionnement global de l'exploitation ou, au moins, le système fourrager.

Sans prendre en compte les différences de répartition en fonction des filières, la même analyse que précédemment met en évidence une surreprésentation des critères « documentaires » et une nette sous-représentation des critères « systémiques » (Tableau 2).

Concernant le nombre de critères inscrits au plan de progrès, il augmente fortement entre le PP1 et le PP2, puisqu'il est en moyenne de respectivement 2.65 et 4.32, cette évolution étant tout à fait logique compte tenu de l'évolution de la grille et de l'exigence renforcée.

• Pour le PP1, la moitié des producteurs avait inscrit moins de ou 2 critères.

• Pour le PP2, seul un tiers des producteurs avait inscrit moins de ou 2 critères alors qu'un tiers en avait inscrit plus de 5.

Tableau 2 : Répartition des critères par type dans la grille d'audit et dans les bilans

	Types de critères		
	Systémiques	Non systémiques	Documentaires
% dans la grille d'audit (nombre)	37 % (54)	53 % (79)	10 % (14)
% de critères au Bilan 2, par producteur (nombre)	16 % (1)	44 % (3.5)	40 % (3)

[1] Les bilans réalisés à l'issue de chaque audit pointent le respect ou non, ou partiel des critères. Pour tous les critères, il existe un gradient : A, B, C, D. Selon les critères, une non-conformité est déclarée si le critère est en D ou s'il est en C ou D. Nous n'avons pas intégré dans l'analyse la notion « de gravité de la non-conformité ».

La répartition des différents types de critères retenus dans les plans de progrès renforce la sur représentation des critères « documentaires » (déjà observée dans les bilans) et la sous représentation des critères « systémiques ».

Effectivement :

- 49 % de critères « documentaires » (qui, rappelons le, ne représentent que 10 % de la grille),

- 46 % de critères « non systémiques », ceux-ci pouvant déboucher éventuellement sur un accompagnement de type technique, dans la mesure où leur résolution fait appel à un changement de pratiques qui ne touche pas le système d'exploitation,

- 5 % de critères « systémiques », qui nécessitent une analyse technico économique globale de l'exploitation avant mise en œuvre d'un conseil.

Les principaux critères retenus dans les PP2 sont recensés dans le tableau 3. On remarque que certains critères non-inscrits comme non-conformes dans les bilans (en particulier des critères Valeur Lait de Savoie) sont retenus dans les Plans de Progrès.

Les auditeurs prennent la main dans cette phase finale de l'audit, soit de façon directe (suggestion de l'auditeur 47 %), soit indirecte (discussion 25 %), ce qui leur permet de faire appliquer les consignes générales, à savoir d'insister sur les aspects réglementaires ayant notamment des incidences économiques sur les aides PAC, et de limiter le nombre de critères. Une autre solution pourrait être la proposition ultérieure, par l'éleveur, d'un PP.

Lors de la définition des PP à l'issue de l'audit,

- Les critères « systémiques » sont très peu retenus par l'exploitant (1 sur 10 en moyenne), même s'ils sont présents au bilan,

- Les critères « non systémiques » ou « documentaires » étant retenus en proportions assez proches (respectivement 6 ou 7 sur 10).

En comparant le Plan de Progrès 1 et le Bilan 2, il apparaît que :

- 7 producteurs ont réalisé totalement leur plan de progrès (35 %),

- 7 producteurs l'ont réalisé, sauf un critère (35 %),

- et enfin 6 producteurs ne l'ont pas réalisé du fait de 2 critères (30 %),

Par ailleurs, 4 producteurs (20 %) (ayant inscrit 1 ou 2 critères à leur plan de progrès) n'ont rien changé.

Les 3 critères qui entraînent le plus de non réalisation sont :

- Le Document Unique d'Évaluation des Risques,

- La mise aux normes de la cuve à fioul

- Ainsi que la traçabilité des pratiques phytosanitaires,

que l'on retrouve en forte proportion dans les Plans de Progrès 2.

Il ne semble pas y avoir de lien entre faible nombre de critères retenus au PP et réalisation ou non du PP. Les raisons données par les producteurs pour justifier la non-réalisation de leur PP sont internes à l'exploitation (manque de temps, coût financier de la réalisation) et ne sont pas liées à un manque d'accompagnement ou d'appui technique.

Il n'a pas été mis en évidence d'association entre les caractéristiques des exploitations ou des producteurs et les contenus des bilans, des Plans de progrès ou la réalisation du Plan de progrès.

Connaissance et perception de la démarche par les producteurs

Tableau 3 : Proportion des différents critères retenus dans les PP 2 (92 critères retenus au total)

	Nombre		Nombre
Sécurité des personnes	10	Destination des animaux	3
Prévision enregistrement des pratiques de fertilisation	9	Propreté des abords	3
Surveillance sanitaire	7	Respect de la flore naturelle	3
Carnet Sanitaire	6	Bouclage Bovin	2
Stockage carburants & lubrifiants	5	Stockage effluents	2
Traçabilité pratiques phyto	5	Stockage médicaments	2
PHAE 2	4	Nettoyage de la machine à traire	2
Stockage phytosanitaire	4	Qualité de vie satisfaisante	2
Cadavre et déchets véto	4	Enregistrement du pâturage	2

Les enquêtes auprès des producteurs montrent que le contenu de l'audit est relativement mal maîtrisé par les exploitants, notamment les VLS alors même que la majorité des producteurs les respecte.

85% des éleveurs affirment que la DPLS répond à leur principale préoccupation, qui est le maintien du prix du lait. Tous estiment que la démarche permet un état des lieux de l'exploitation, en particulier dans un objectif de préparer les contrôles.

Deux points de divergence ont toutefois pu être relevés au niveau des producteurs :

1. L'utilisation de la démarche :

- Une utilisation collective pour renforcer la valorisation des produits de Savoie, avec la nécessité dans ce cas de la rendre obligatoire

- Une utilisation individuelle et volontaire pour valoriser les producteurs s'impliquant, avec la possibilité de reconnaissance financière (ils assument la démarche de certification)

2. La perception de la démarche :

- Certains la subissent (« on n'a pas le choix ! ») et la voient comme un outil de contrôle

- Alors que d'autres y voient un outil de progression individuel ou collectif.

Interrogés sur l'évolution de l'outil, tous les producteurs souhaitent que soit maintenue dans l'audit, une base réglementaire conséquente. Ils ne sont cependant pas opposés à ce que des thèmes techniques soient travaillés successivement sans pour autant exprimer clairement ce sur quoi ils souhaiteraient progresser. Ils sont réservés sur l'aspect collectif de l'accompagnement des PP, ce qui peut s'expliquer par leur réticence à exposer publiquement leurs difficultés.

Des audits et des auditeurs bien perçus

Les enquêtes auprès de 20 producteurs n'ont pas révélé de mécontentement de la part des producteurs vis-à-vis du déroulement de l'audit : sa lourdeur et sa durée ne semblent pas apparaître comme un handicap.

Les producteurs ne voient pas d'inconvénient à ce que les auditeurs soient des conseillers, ceci ne semblant pas engendrer de confusion dans les métiers. Pour certains, il est préférable que l'auditeur connaisse l'exploitation (gain de temps) alors que, pour d'autres, qu'il ne la connaisse pas permet un meilleur recul. Dans tous les cas, il est important que l'auditeur ait connaissance des spécificités locales.

Objectifs assignés à la DPLS par les structures parties prenantes

Un état des lieux sur quoi, et pour quoi faire ?

Selon les techniciens des structures enquêtées, la DPLS avait pour objectifs initiaux d'amener les éleveurs à se mettre en conformité vis-à-vis de la réglementation (CBPE, conditionnalité des aides PAC, CCP), et de limiter le développement des cahiers des charges (notamment des GMS) sur l'amont de la filière en dotant celle-ci de sa propre démarche qualité.

Les critères VLS, qui rassemblent un ensemble hétérogène de points techniques et non techniques (cf tableau ci-contre), visaient à reconnaître l'existant à des fins de communication externe mais aussi à sensibiliser et à faire cheminer les producteurs sur les valeurs communes de la filière, chacun à son rythme, et sans en exclure. L'idée était de tout regrouper dans une même démarche pour limiter les passages dans les exploitations.

Rappel des Valeurs Lait de Savoie prises en compte :

1. Propreté des pâturages
 2. Gestion de la fumure sur les surfaces en herbe
 3. Biodiversité floristique des prairies (A : PP > 50 % de la SAU)
 4. Maîtrise du renouvellement du troupeau (A : participe à la diffusion génétique des races locales)
 5. Implication de l'éleveur dans sa coopérative (A : prend des responsabilités)
 6. Implication de l'éleveur dans la promotion du produit, de la filière
 7. Limitation des nuisances (A : efforts particuliers)
 8. Faire connaître l'activité agricole
 9. Organisation du travail et gestion administrative des papiers
 10. Rechercher une qualité de vie satisfaisante : gestion du temps
 11. Formation et informations des éleveurs (A : plan de formation prévu)
 12. Transmission, pérennité
 13. Respect de la flore naturelle des laits
- + 3 optionnels sur alpage ou transformation fromagère.

Avec la réforme de l'INAO en 2008 et le transfert de la responsabilité du contrôle aux syndicats de produits (ODG), la DPLS devient un moyen d'organiser le contrôle interne, ce qui renforce l'aspect « respect du réglementaire ».

Aujourd'hui, où en est-on ? Comment les structures parties prenantes perçoivent-elles la DPLS ?

Plus que des objectifs différents assignés à la démarche, c'est davantage leur hiérarchisation qui diffère selon les missions des structures. Toutes voient cependant dans la DPLS un moyen de faire progresser les producteurs sur un certain nombre d'aspects (technico-économiques, organisationnels...) susceptibles de contribuer à mieux valoriser le lait et ses produits dérivés en répondant aux enjeux des filières et en anticipant sur les attentes des prescripteurs (consommateurs, GMS...). Ainsi, la DPLS est vue comme un levier pour raisonner le désaisonnement de la production du reblochon, les économies d'énergie, l'autonomie fourragère, le bilan carbone... même s'il est fait le constat que l'atteinte de cet objectif prendra du temps dans la mesure où la mise en conformité vis-à-vis de la réglementation est loin d'être réglée.

Faire jouer à la DPLS un rôle d'anticipation sur des aspects autres que réglementaires, avec pour objectif de faire progresser les agriculteurs sur des aspects technico-économiques^[1] ou organisationnels importants pour la consolidation des exploitations et des filières suppose selon nous, plusieurs conditions avant d'envisager la mise en œuvre d'une action d'accompagnement ou de conseil à partir des résultats d'audits :

- S'assurer que cette ambition est lisible et partagée par l'ensemble des parties-prenantes de la DPLS
- Adapter la grille d'audit aux objectifs de la démarche,
- Centraliser et traiter l'information recueillie à l'issue des audits afin de déterminer les thèmes prioritaires d'accompagnement et de conseil et leur échelle de mise en œuvre (individuel/collectif).

^[1] Les enquêtes montrent que les producteurs souhaitent progresser sur ces aspects sans pour autant que soit précisé ce sur quoi devrait porter le conseil ou l'accompagnement.

A quelles conditions la DPLS peut-elle être un outil pour faire progresser les producteurs au-delà du « simple » respect du réglementaire ?

Une ambition lisible et partagée

Il nous paraît primordial que l'ambition de la DPLS soit partagée par tous, et notamment par les responsables professionnels, dans la mesure où elle est susceptible d'introduire une différenciation entre producteurs remettant en cause le principe de non exclusion posé au départ de la démarche. Il ne s'agit pas ici de chercher le plus petit dénominateur commun entre producteurs à des fins de communication externe, mais d'identifier les points sur lesquels les producteurs ont à gagner individuellement et collectivement, à progresser au-delà de ce que la réglementation leur impose. Cela suppose qu'il y ait un projet répondant aux enjeux de la filière (ou des produits) : vers quoi veut-on aller pour apporter une plus value, se différencier ?

Une grille d'audit adaptée et évolutive

Actuellement, l'audit est essentiellement composé de critères réglementaires. Le nombre de critères devrait peu diminuer du fait de l'évolution constante de la réglementation. Compte tenu de la lourdeur de l'audit actuel, il paraît difficilement envisageable d'en introduire de nouveaux, à moins d'en supprimer certains. Si les critères du CCP sont inamovibles, on pourrait en revanche envisager que, au-delà d'un certain seuil de conformité (85% des producteurs respectent par exemple le critère), le critère soit supprimé de la grille d'audit. Ou bien considérer qu'il n'est pas nécessaire d'auditer plusieurs fois les mêmes producteurs sur les mêmes critères réglementaires, en adaptant le contenu de l'audit à chaque passage. L'évolution des critères VLS pourrait être discutée en considérant que leurs objectifs actuels (à savoir la sensibilisation des producteurs et la communication vis-à-vis de l'externe) sont abandonnés.

Centralisation, traitement et valorisation de l'information

Si l'organisation actuelle de la DPLS permet de centraliser l'information, le traitement de celle-ci, de façon quasi automatisée, reste limité du fait :

- Des modifications régulières des grilles d'audit, qui entraînent des difficultés de comparaison automatique d'un audit à l'autre, voire entre les producteurs,
- D'un système informatique non adapté à ce type de tâche.

Une réflexion paraît donc nécessaire sur l'évolution de l'utilisation de l'outil informatique.

La DPLS pourrait être utilisée pour organiser une veille et un accompagnement plus efficaces des producteurs en relayant l'information auprès des conseillers (actuellement les conseillers n'utilisent pas cette information). Cela nécessiterait de traiter de façon plus approfondie les données recueillies pour détecter des « points de vigilance » pouvant correspondre à des besoins en conseil, et de le faire à partir des bilans, et non des plans de progrès, compte tenu du mode de construction de ces derniers. Ce traitement pourrait porter sur les « critères systémiques » (dans une optique de conseil ou d'accompagnement individuel) et sur les « critères non systémiques » (dans une optique plus collective). Une organisation resterait ensuite à trouver entre structures intervenant en élevage pour permettre le rapprochement auditeur-conseiller et mettre en œuvre la phase d'accompagnement et de suivi des PP. Enfin, se pose la question de l'évaluation que l'on fait des progrès réalisés par les producteurs : dans ce cas ce n'est pas le respect du critère qui compte, mais la progression réalisée entre 2 dates (actuellement la gradation des critères n'est pas exploitée et reste compliquée à réaliser).

Conclusion

Même si leurs attentes envers la démarche peuvent varier, les producteurs trouvent un intérêt dans la DPLS (état des lieux utile en vue des contrôles) et ne s'en plaignent pas, d'autant moins qu'une prime sur le prix du lait vient valoriser leurs efforts.

Le taux de réalisation totale des PP (35% sur cet échantillon) est relativement faible ... ceci pouvant être dû à une difficulté à estimer la « gravité » des critères par les producteurs. Selon l'ambition que l'on donne à la démarche, on peut se réjouir ou déplorer que les critères systémiques représentent une minorité de critères non-conformes. De la même manière, concernant le coût entraîné par la démarche, on peut se demander si la DPLS est beaucoup trop chère par rapport à ce qu'elle rapporte ou si, au contraire, on n'a pas suffisamment dépensé pour qu'elle rapporte, dans la mesure où on s'inscrit nécessairement dans des actions de développement qui se réalisent sur des pas de temps longs.

Depuis son démarrage, le pilotage de la démarche a surtout porté sur l'intégration de la réforme des contrôles des signes de qualité, sur la professionnalisation des auditeurs et sur l'atteinte d'objectifs quantitatifs (auditer tous les producteurs). Ceci a indirectement modifié les capacités de la démarche à répondre à tel ou tel objectif, les partenaires en ayant plus ou moins pris conscience au fur et à mesure. Une remise à plat de ce qu'est la démarche, de ce qu'elle permet et pourrait permettre semble indispensable, au risque de voir la mobilisation faiblir chez les uns ou les autres. Ainsi nous semble-t-il nécessaire de mettre en débat l'ambition que l'on donne à la démarche, et de s'accorder sur le sens donné au mot « progrès ».

S'agit-il :

- D'une mise en conformité vis-à-vis des différents cahiers des charges ?
- Ou d'un dépassement de cette mise en conformité réglementaire pour anticiper les évolutions à venir et faire de la DPLS un levier pour piloter les filières et faire évoluer les producteurs sur tel ou tel aspect ?

La démarche peut-elle répondre à ces 2 objectifs à la fois ?

En fonction de la réponse donnée, il apparaît nécessaire de préciser :

- Les moyens mis en œuvre pour atteindre ces objectifs (traitement et valorisation des données, organisation de l'accompagnement des PP...)
- Le rôle des différents partenaires, et en particulier des coopératives : au-delà du rôle fort de mobilisation des producteurs qu'elles jouent à ce jour, souhaitent-elles s'investir sur leur accompagnement des producteurs, être un relais de l'accompagnement ?

Ce travail a associé : S. Breton (Aftalp), A. Martinod (SAVOICIME), B. Cézard et F. Ruin (CA73), JD Argaud (CA74), A. Hauwuy et C. Barthès (Suaci Alpes du Nord), N. Joly (AgrosupDijon Liso) pour l'instruction de la question, le suivi du stage de T. Chatelain (ESITPA/Suaci) et la valorisation des résultats

Les membres signataires de la convention du GIS Alpes Jura : Actilan, l'Aftalp (Association des Fromages Traditionnels des Alpes savoyardes), l'ARDAR Jura (Association régionale de développement agricole et rural), l'IRSTEA (précédemment Cemagref), les Conseils Généraux de l'Isère, de la Savoie et de la Haute-Savoie, les Chambres d'Agriculture Savoie Mont Blanc 73874, de l'Isère, du Doubs, du Jura et de l'Ain, les Chambres Régionales d'Agriculture de Rhône Alpes et de Franche Comté, l'INRA, les Parcs naturels régionaux des Bauges, de Chartreuse, du Haut-Jura et du Vercors, le Suaci Alpes du Nord et l'Université de Savoie.

Pour en savoir plus...

Barrigaud L., Joly N. (coord), 2012. *L'alimentation sous contrôle : tracer, auditer, conseiller*. Ed. Educagri/Quae.

Contact :

Carole Barthès
carolebarthes@quae.fr
www.gispejura.fr
04 78 21 11 00