



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ALIMENTATION,
DE L'AGRICULTURE
ET DE LA PÊCHE

avec la contribution financière du
commissariat général à l'égalité
du territoire et au développement agricole et rural

Modéliser la relation de conseil

Charles-Antoine Gagneur, Marianne
Cerf, INRA, UR 1326 SenS

et les conseillers du Cas-Dar conseillers
demain



Le conseil : de quoi parle-t-on ?

- ➔ le conseil concerne l'orientation d'une action future de celui qui est conseillé, dans l'intérêt de celui-ci (Mayen, 2000). Action doit être ici prise dans une acception large : observer une parcelle c'est agir, décider de ne rien faire c'est agir, semer un colza, évaluer ses résultats, etc.
- ➔ Conseiller aujourd'hui et conseiller demain : est-ce tout à fait la même chose ? Qu'est-ce qui change dans le métier de conseiller en agronomie ? Comment en parler ? Comment parler entre conseillers, chefs de service et agriculteurs du conseil dont on a besoin demain ?



Modéliser : un outil pour faire face au changement de métier ?

- ⇒ Un constat partagé : une extension nouvelle des situations de travail,
 - Nouvelles connaissances, nouveaux enjeux, controverses
 - Nouveaux acteurs
 - Nouveaux mandats

- ⇒ Un besoin de faire autrement ? des outils opérationnels avec la boîte à outils

- ⇒ Un besoin de penser autrement le métier
 - Se représenter ce qui change par la modélisation de la relation de conseil
 - Se doter d'un langage partagé

- ⇒ Faire face : appui collectif & investissement personnel
 - Un collectif de pairs et d'experts : jouer sur les différences
 - Mettre en forme des expériences pour saisir ce qu'elles donnent à voir de la relation de conseil
 - Expérimenter ensemble ou seul des nouveaux outils pour faire et pour dire le métier.



Modéliser : une réduction nécessaire

- ➔ Finalité : aider à penser le changement de métier, à faciliter l'échange

- ➔ Une approche sociocognitive, pragmatique et développementale
 - La relation de conseil s'organise autour de l'établissement, le maintien, la conduite de **rencontres** entre un conseiller et un ou des agriculteur(s)
 - La relation de conseil est dynamique puisque les **problèmes à traiter** évoluent
 - La relation de conseil est un **espace de problématisation**, de résolution de problèmes, de construction de connaissances
 - **Les instruments** qui permettent à construire et résoudre les problèmes sont dans le champ de la modélisation

- ➔ Limites
 - la construction identitaire, la militance, la reconnaissance par les pairs...
 - Un traitement asymétrique avec un accent sur le conseiller/agriculteur



CONTEXTE LOCAL

Organisation



Mandat

Conseiller



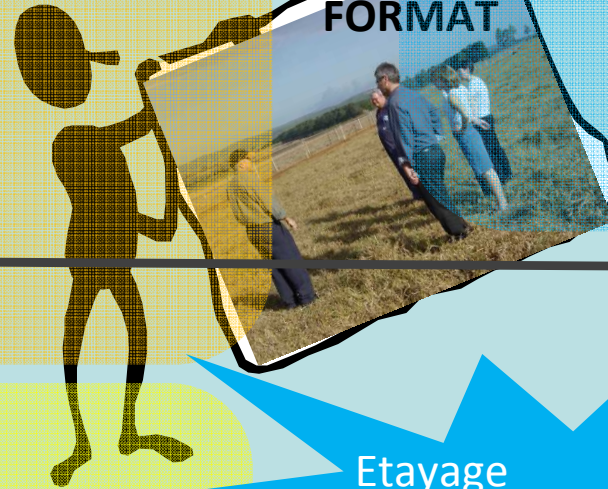
Etayage
Agroconseil

ENQUETE

Situation
vécue/
construite
problématique

RENCONTRE

FORMAT



Etayage:
outils et
gamme de
services
pour des
problèmes
prédéfinis



Situation
vécue/construite
problématique

Etayage
Boîte à outils,
Memento de
l'accompagnateur

ENQUETE

Agriculteur





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ALIMENTATION,
DE L'AGRICULTURE
ET DE LA PÊCHE

avec la contribution financière du
commissariat général à l'égalité
des territoires

Modélisation de la relation de conseil

Les idées clés

Jean-Baptiste Aninat (CA 45)

Alain Airiaud (CA 44), Sébastien André (CA 54),

Jocelyn Savina (CA 28),

Marianne Cerf (INRA, UR 1326 SenS)



Conseillers  demain
accompagner la réduction des phytosanitaires

Vrai-bon-juste

- Le vrai (cognitif) : c'est une connaissance permettant de saisir et d'appréhender le réel
- Le juste (social-politique) : produire un conseil adapté aux objectifs de tous les acteurs impliqués dans l'activité (ajusté à la demande de l'agriculteur et aux attentes sociétales)
- Le bon : ce qui est souhaitable sur le plan professionnel (pour le conseiller et/ou l'agriculteur)



Vrai-bon-juste

- ➔ Permet en lien avec l'extension de situations d'explorer la manière dont les agriculteurs et les conseillers perçoivent les versants cognitif, social et politique de leur activité



Une situation

- ➔ Le contexte dans lequel le conseiller ou/et l'agriculteur intervient

- ➔ Elle se définit par :
 - Une échelle (parcelle, territoire,...)
 - Un pas de temps (journée, semaine, saison,...)
 - Des acteurs (voisinage, organisations agricoles, distributeurs,...)



Extension des situations de conseil

- ➔ La diminution importante de l'usage de produits phytosanitaires entraîne une modification profonde des pratiques et donc des éléments à prendre en compte pour réaliser le conseil
- ➔ 3 éléments sont à prendre en compte : la connaissance, l'environnement social et les objectifs politiques



L'enquête permanente

- ➔ Il s'agit de ce dont le conseiller a besoin de savoir ou d'avoir pour élaborer un conseil
- ➔ Elle se traduit par :
 - Des observations de terrain
 - De la consultation de documents
 - De la concertation avec des collègues, agriculteurs,...
- ➔ Les interlocuteurs sélectionnent des informations pour mettre en forme un problème
- ➔ Elle a lieu avant, pendant et après la rencontre de conseil



La rencontre de conseil

- ➔ C'est le moment du face à face (physique, téléphonique, e-mail)
- ➔ L'agriculteur vient chercher un conseil par rapport à une décision à prendre
- ➔ Le conseiller apporte ce conseil



Les formats

- ➔ Le tour de plaine, le flash technique, le suivi individuel, le suivi d'une expérimentation, la formation en salle sont des formats différents
- ➔ Ces formats sont définis par des règles, des situations de travail et aussi des manières d'enquêter comme nous avons vu précédemment



Mandat

- ➔ Le mandat fait partie du cadre de travail du conseiller : il l'aide à se positionner
- ➔ Ce mandat peut être explicite (fiche de poste,...) ou implicite (discussion avec un professionnel ou un responsable hiérarchique,...)
- ➔ Avec l'extension des situations de conseil, nécessité de formaliser ou clarifier le ou les mandat(s) du conseillers



Modèle : idées clés de la relation de conseil

- ➔ Représentation simplifiée de la relation de conseil
- ➔ Dans des situations d'accompagnement au changement de pratiques phytosanitaires



Modèle : idées clés de la relation de conseil

- ➔ Lexique commun entre conseillers
- ➔ Description du métier
- ➔ Permet de communiquer entre conseillers
- ➔ Permet de communiquer avec responsables hiérarchiques et professionnels

