27 technico-commerciaux de coopératives à l'épreuve de l'Agriculture Écologiquement Intensive

SEPTEMBRE 2013 SYNTHÈSE D'ENQUÊTE

DANS CE BULLETIN:

Le métier de technico-commercial 2

L'activité de conseil 3

Le développement de l'AEI 4

Projet financé par :

Région PAYS DE LA LOIRE

Contexte de la recherche

L'étude s'inscrit dans un programme de recherche [« Agriculture Ecologiquement Intensive (AEI) Du concept au terrain – Approche économique et sociologique »] financé par le Conseil régional des Pays de la Loire mené par le Laboratoire de Recherches en Economie et Sciences Sociales (LARESS), avec l'appui de trois coopératives du Grand Ouest : Terrena, Triskalia et Agrial. C'est dans ce cadre qu'une enquête a été réalisée en juin 2013 auprès de technico-commerciaux, pour recueillir leurs points de vue sur le développement de l'AEI, comprendre leur métier et leur activité de conseil. Il s'agissait également d'identifier les changements de pratiques potentiels que pourrait engendrer le développement de solutions relevant de l'AEI dans leur métier.

Il s'agissait aussi de comprendre leur ***vision de l'AEI***, qui leur est présentée comme une réponse aux enjeux de l'agriculture de demain. À savoir : comment maintenir une production agricole abondante, de qualité et compétitive, tout en permettant d'optimiser et de protéger les ressources environnementales ? Michel Griffon, fondateur du concept d'AEI, l'a ainsi finalisée : « *faire face aux importants besoins productifs qui se profilent tout en étant compatible avec la santé humaine et celle des écosystèmes* ».

Les objectifs de cette phase de la recherche étaient d'analyser chez les technico-commerciaux :

⇒ **leur position au sein de la coopérative ;**

⇒ **l'évolution actuelle de leurs pratiques ;**

⇒ **le rapport au changement et/ou aux innovations dans leur métier ;**

⇒ **leur vision de l'évolution à venir de leurs activités de conseil.**

Démarche d'enquête

Nous avons interviewé en entretiens semi-directifs 27 technico-commerciaux des groupes coopératifs Terrena, Agrial et Triskalia. Ces entretiens ont été répartis sur les trois aires des coopératives. Nous avons effectué également trois entretiens avec chaque chargé de mission AEI au sein des coopératives.

Le conseil et l'AEI

Qu'est que « conseiller » ?

« C'est l'orientation d'une action future de celui qui est conseillé dans l'intérêt de celui-ci » selon. En effet, conseiller « c'est donner des informations, des avis, faire des recommandations ou des précisions pour aider l'agriculteur à faire ces choix et agir, en présupposant que les informations apportées, les actions suggérées ou définies sont bonnes pour lui et approprié à son contexte ». C'est une activité qui met en jeu des compétences relationnelles et de communication car elle s'inscrit soit dans une relation individuelle ou collective entre l'agent qui conseille et la ou les personnes conseillées.

Quelles sont les fonctions de conseil?

Fonction prescriptive: L'intervention se fait à partir des objectifs de l'organisation qui intervient et en fonction des normes de production que doivent respecter les agriculteurs.

Fonction d'aide à décider: L'agent conseiller intervient à la demande de l'agriculteur pour cerner le problème auquel est confronté l'agriculteur et lui propose des solutions.

Fonction d'aide à réfléchir: L'intervention est centrée sur la formulation du problème sans que le conseiller les formule lui-même ou trouve la solution.

Fonction d'expertise: C'est une intervention ponctuelle pour résoudre un problème posé par l'agriculteur. Il y a souvent une recherche des origines du problème .

Fonction de pilotage de la relation: le conseiller qui intervient doit veiller à ce que la relation établie et ces conseils n'induisent pas en erreurs l'agriculteur.

Qu'est que l'AEI ?

L'AEI est présentée par Michel Griffon comme une démarche de progrès qui permettra de répondre à la demande croissante des populations en produits agricoles sans remettre en cause la viabilité des écosystèmes et des exploitations agricoles. Pour atteindre ce triple objectif, il sera nécessaire de réduire l'usage d'intrants chimiques néfastes pour les ressources naturelles et d'utiliser l'« intensification écologique des fonctionnalités écologiques ». L'intensification écologique est définit comme suit par Michel Griffon: c'est l'obtention de rendements élevés *« tout en maintenant fonctionnelles et viables les différentes fonctionnalités de l'écosystème, sans recourir au forçage par des intrants artificiels, mais en ne s'interdisant pas leur usage subsidiaire lorsque celui est compatible. »*. On entend par fonctionnalités écologique: *« tout processus écologique dont on perçoit un usage comme la fertilités des sols, la biodiversité ou la photosynthèse »*. Le processus de développement de l'AEI doit s'appuyer sur le recentrage des savoirs au niveau des agriculteurs (savoirs empiriques et locaux) qui devront partager leurs expériences et adapter les pratiques nouvelles à leur exploitation, car il n'existe plus de solution unique mais de multiples solutions.

Le métier de technico-commercial agricole (27 technico-commerciaux)

Les technico-commerciaux en coopératives agricoles exercent diverses activités. Cependant, il existe deux activités liées et simultanées qui sont la base de leur métier: la vente et le suivi des productions. Le suivi, qui a trait aux cultures (du semis à la commercialisation) et à l'élevage, représente la partie de conseil technique de leur métier. Un technico-commercial suit en moyenne entre 50 et 120 agriculteurs, avec des variations de fréquence de suivi en fonction de l'agriculteur (sa demande), des caractéristiques inhérentes à la production (végétale ou animale) et de l'importance d'activité de l'agriculteur avec la coopérative. C'est dans cette partie que se lie la relation à l'agriculteur . La «vente qui découle du conseil » pour eux consiste en l' « approvisionnement » de produits d'agrofourniture végétaux (semences, les engrais, les amendements, les phytosanitaires) ou animaux (alimentation, produits vétérinaires, produits nutritionnels) et aussi de démarches/méthodes comme des outils d'aide à la maîtrise de la production ou d'aide à la décision, des plans d'épandage, des plans de fumure, etc.

A côté de cette double activité , ils ont différentes activités annexes comme la prospection de nouveaux adhérents, les formations techniques, réglementaires et commerciales, les démarches administratives en ce qui concerne la traçabilité du conseil, les réunions d'équipe, l'organisation de visite d'exploitation à l'intention des agriculteurs intéressés par le thème proposé par le technico-commercial. Certains technico-commerciaux (5/27) exercent des casquettes supplémentaires comme animateur (groupe CETA, groupe LactoPlan…), formateur pour les agriculteurs, appui technique spécialisé aux pairs, suivi d'essais en ferme expérimentale.

Leurs activités se déroule dans les conditions suivantes:

Une échelle : leur activité de technico-commercial s'exerce à l'échelle de parcelles ou d'ensembles de parcelles et/ou de l'atelier d'élevage.

Un pas de temps : le pas de temps de l'activité - l'année - est séquencé en périodes bien distinctes, mêlant la vente et le conseil.

Des échanges avec les agriculteurs : ils sont en majorité sur un mode individuel et, plus épisodiquement, dans le cadre de groupes « ponctuels » (montés pour l'occasion) lors de visites ou de réunions d'informations techniques. Ces relations en groupe peuvent également rentrées dans le cadre d'animation de groupe de travail .

Des relations professionnelles définies hors et dans la coopérative. On observe une prééminence pour les relations intra-coopérative car il n'est pas stratégique de nouer des relations avec les concurrents. Elles sont essentielles et suffisantes pour les échanges d'expérience pour les technico-commerciaux. Les relations hors de la coopérative se lient dans le cadre de formation ou d'échange technique avec les instituts techniques, les fournisseurs de produits et les firmes-services. Ils n'ont pas de relations de coopération avec d'autres organismes de conseil comme les Chambres d'Agriculture ou les centres de gestion ou ceci épisodiquement comme dans le cas de politiques territoriales de gestion de la qualité des eaux de bassins versants conflictuels.

Des compétences d'adaptation : Ils développent des compétences d'adaptation lorsqu'ils se déplacent chez un agriculteur. Ils prennent en compte plusieurs paramètres pour délivrer leur conseil: le type d'agriculteurs (compétences, attentes, statut dans la coopérative), la position qu'ils doivent avoir en fonction du type d'agriculteur, les ressources à disposition dans l'exploitation (machine, capacité d'investissement, fertilité des sols, animaux, bâtiment), les orientations définies par la coopérative (stratégies commerciales, stocks de produits en réserve) et également la réglementation en vigueur.

Les discours des technico-commerciaux sont également marqués par une **dissonance cognitive** au niveau de leur activité de vente et de conseil. C'est un état de tension négative dû à la présence simultanée de deux types de connaissance (idées, opinions, comportements) c'est-à-dire contradictoires. Pour atténuer cette état d'inconfort psychologique, ils vont par exemple dans leur discours réduire l'importance de leur activité de vente dans leur métier soit trouver une justification positive à ce que la vente et le conseil soient liés dans leur activité.

L'activité de conseil

Les technico-commerciaux développent 4 fonctions principales de conseil dans leur métier:

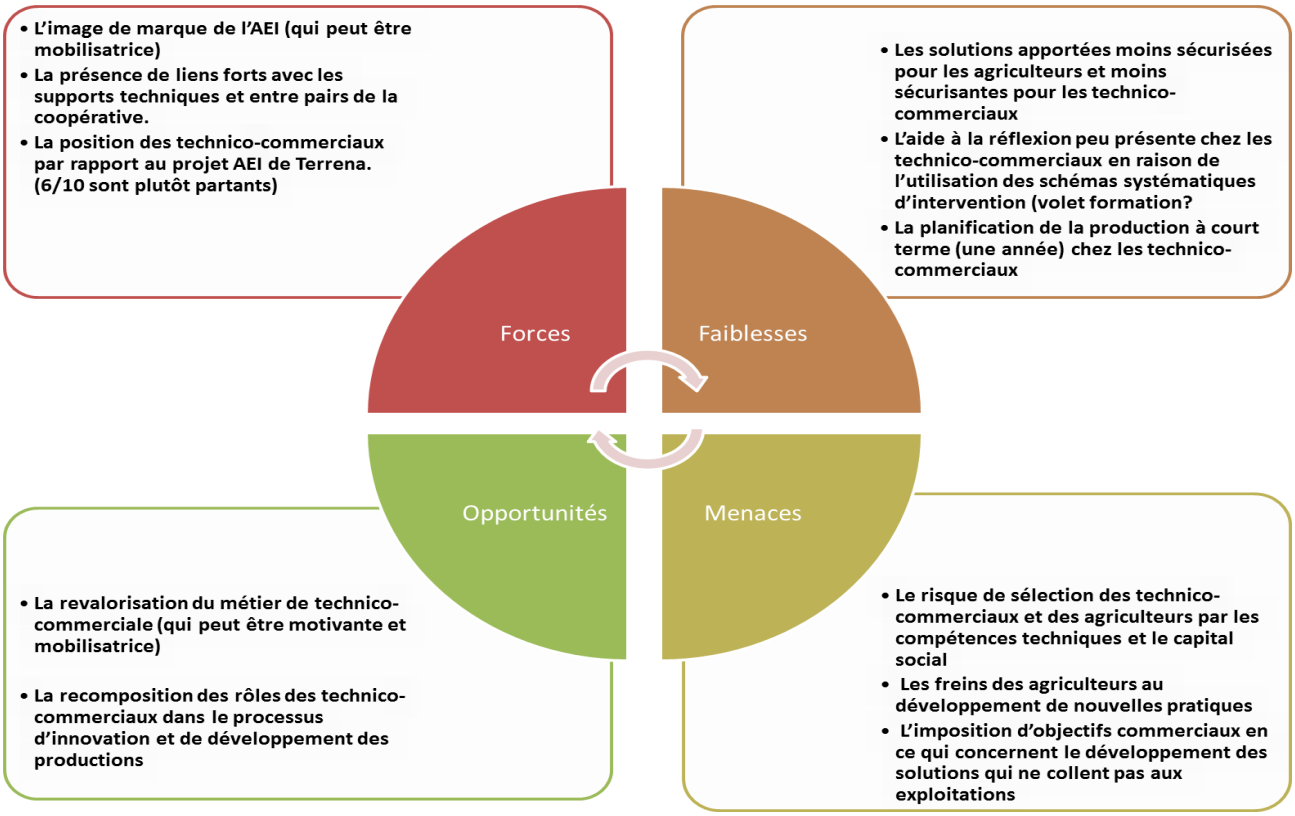
⇒ **L'appui psychologique**: Ils soulignent que l'une de leur fonction auprès des agriculteurs est de les soutenir dans leurs démarches de développement de leur exploitation. Face aux doutes et à l'incertitude économique, ils sont présents pour les rassurer au quotidien souvent par voie téléphonique.

⇒ **La prescription**: A la demande de certains agriculteurs qui délèguent une partie de leur production à l'appréciation du technico-commercial. L'agriculteur va par exemple déléguer la partie culture de son exploitation lorsque son atelier principal est l'élevage et *vice versa*.

⇒ **L'aide à décision**: Ils informent l'agriculteur et proposent des solutions à la demande de l'agriculteur. Ces solutions peuvent être un apport de connaissances pour permettre à l'agriculteur d'arbitrer son choix ou bien encore une solution technique comme un produit, un outil d'aide à la décision, une machine…

⇒ **L'aide à la réflexion.** Une poignée de technico-commerciaux sur les 27 interrogés utilisent cette fonction lors de l'animation de groupes de travail d'agriculteurs. **Cette fonction est amenée à se développer chez les technico-commerciaux pour mettre en place des solutions dont les pratiques ne sont plus systématiques et sécurisées comme auparavant et à adapter à chaque exploitation.**

Le développement de l'AEI chez Terrena (pour 10 technico-commerciaux)



Conclusion

Notre enquête auprès des technico-commerciaux permet de poser les jalons d'une compréhension de la démarche AEI des coopératives du point de vue des technico-commerciaux.

Le projet AEI chez Terrena comportent des opportunités et menaces, des forces et faiblesses, qu'il faut penser au niveau des technico-commerciaux. Il est entre autre nécessaire d'enclencher une phase d'accompagnement pour les technico-commerciaux mettant en place des solutions AEI. Il est important également de repenser le processus de développement des innovations en les impliquant davantage dans les essais en exploitations. Ceci est une des conditions pour que les technico-commerciaux soient plus compétents et qu'ils acquièrent de l'expérience dans le développement de ces solutions moins systématiques et moins sécurisées.

A ce stade, il faut aussi souligner que la population enquêtée n'est pas représentative de la totalité des technico-commerciaux des coopératives et donc que l'on ne peut pas généraliser les résultats.

Étude réalisée par : Marine Lietti

Étude encadrée par les enseignants-chercheurs:
Roger LE GUEN (Groupe ESA) , Annie SIGWALT (Groupe ESA), Annie DUFOUR (ISARA-Lyon)

Groupe ESA
Laboratoire

55 Rue Rabelais,
49000 Angers
02 41 23 55 55