



HAL
open science

Analyse des difficultés rencontrées par les conseillers et des façons qu'ont les éleveurs de mobiliser les ressources informationnelles : quelle convergence ?

Marie-Angéline Magne, M.H. van Mieghem, C. Couzy, Marianne Cerf,
Stéphane Ingrand

► To cite this version:

Marie-Angéline Magne, M.H. van Mieghem, C. Couzy, Marianne Cerf, Stéphane Ingrand. Analyse des difficultés rencontrées par les conseillers et des façons qu'ont les éleveurs de mobiliser les ressources informationnelles : quelle convergence ?. 14ème Congrès français de Rencontres, Recherches, Ruminants, Paris, 5-6 décembre 2007, Dec 2007, Paris, France. pp.405-408. hal-01195124

HAL Id: hal-01195124

<https://hal.science/hal-01195124v1>

Submitted on 4 Jun 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Analyse des difficultés rencontrées par les conseillers et des façons qu'ont les éleveurs de mobiliser les ressources informationnelles : quelle convergence ?

MAGNE M.-A. (1), VAN MIEGHEM M.-H. (2), COUZY C. (3), CER, M. (4), INGRAND S. (5)

(1) INRA, UMR1273 Métafort, Equipe TSE, F-63122 Saint-Genès-Champagnelle

(Adresse actuelle : CEMAGREF, UMR TETIS, Equipe COPAIN, 24 Avenue des Landais, BP 50085, F-63172 Aubière)

(2) GIS Suivi Global des Elevages Allaitants, LEGTA Limoges Les Vaseix, F-87430 Verneuil-sur-Vienne

(3) Institut de l'Élevage, Département Actions Régionales - Agrapole, 23 rue Jean Baldassani, F-69364 Lyon cedex 07

(4) INRA, SADAPT, Bâtiment EGER, BP 1, F-78850 Thiverval-Grignon

(5) INRA, UMR1273 Métafort, Equipe TSE, F-63122 Saint-Genès Champagnelle

RESUME – Le développement de l'environnement informationnel des agriculteurs impose aux conseillers de renouveler leurs démarches d'intervention. Pour les y aider, deux études ont été conjointement réalisées, basées sur des entretiens auprès respectivement : 1) d'intervenants en élevages pour identifier les situations d'intervention qu'ils jugent difficiles, 2) d'éleveurs de bovins allaitants pour identifier les critères qu'ils utilisent pour mobiliser des ressources informationnelles.

Les intervenants en élevage évoquent deux types de difficultés : la gestion de la relation avec les éleveurs et la maîtrise de l'objet technique de l'intervention. Les critères utilisés par les éleveurs pour mobiliser les ressources informationnelles sont : 1) l'utilité et l'utilisabilité qu'ils assignent à ces dernières, 2) leur sensibilité à la maîtrise de différents domaines d'élevage, 3) leur sensibilité à l'urgence de la situation de gestion. Nous suggérons que ces critères constituent des repères utiles pour les acteurs du conseil pour dépasser les deux difficultés qu'ils évoquent. Le premier type de critères peut les aider à mieux se positionner dans l'environnement informationnel des éleveurs et ainsi à améliorer la relation avec les éleveurs. Les deux autres types de critères peuvent les aider à améliorer la maîtrise de l'objet technique des interventions en intégrant non seulement la diversité des projets des éleveurs mais aussi celle des perceptions qu'ont ces derniers de leurs situations de gestion.

To analyse difficult advisory situations and stockbreeders' ways of mobilising informational resources: which meeting point?

MAGNE M.-A. (1), VAN MIEGHEM M.-H. (2), COUZY C. (3), CER, M. (4), INGRAND S. (5)

(1) INRA, UMR1273 Métafort, Equipe TSE, F-63122 Saint-Genès-Champagnelle

(Present adress : CEMAGREF, UMR TETIS, Equipe COPAIN, 24 Avenue des Landais, BP 50085, F-63172 Aubière)

SUMMARY – The informational environment of the farmers that has been developing for years imposes to advisors to renew their interventions. To help them, two studies were carried out. They were based on interviews among respectively: 1) actors who intervene in farming management, to identify the situations of intervention they assess to be difficult; 2) beef cattle farmers to identify the criteria they use to mobilize informational resources. The advisors mentioned two kinds of difficulties: the management of the relation with the farmers and the control of the technical object of the interventions. Three kinds of criteria are identified to be used by the farmers while they mobilise informational resources: 1) the usefulness and the usability they ascribe to informational resources; 2) their sensitivity to the mastering of the different domains of livestock farming; 3) their sensitivity to the criticality of their situations of management. These criteria constitute markers that the advisors could use to overcome the two main difficulties they mentioned. The first criteria can help them to improve their positioning in the farmers' informational environment and so the management of their relation with the farmers. The others can help them to improve the control of the technical object of their interventions by integrating not only the diversity of the farmers' projects but also the diversity of the farmers' perceptions of their own situation of management.

INTRODUCTION

Depuis les années 1990, l'environnement informationnel des agriculteurs s'est considérablement développé et diversifié, du fait entre autres, de l'extension des objets sur lesquels ces derniers sont amenés à s'informer (nouvelles réglementations, marchés, nouveaux contrats de productions, etc.), de la multiplication des interlocuteurs des éleveurs pour ces questions, et du développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. La multiplication et la diversification des Supports, Origines et Contenus d'information (Magne *et al.*, 2005) sont des opportunités qu'ont parfois saisi les agriculteurs pour accroître leur autonomie sur le plan de la gestion de l'information, d'autant que l'information acquiert une dimension de plus en plus stratégique dans l'activité d'élevage. Dans ce contexte, l'objet des interventions des acteurs du développement et / ou leurs modes d'intervention auprès des éleveurs sont parfois remis en cause. Pour réfléchir au renouvellement des démarches

d'accompagnement des éleveurs allaitants, nous avons jugé pertinent de mener conjointement deux études : l'une auprès des "conseillers" en élevage entendant par là les principaux intervenants susceptibles de discuter avec les éleveurs de leur activité et de leur apporter des informations et / ou des conseils pour identifier les situations d'intervention qu'ils jugent difficiles, l'autre auprès d'éleveurs de bovins allaitants pour préciser les critères sur lesquels ils s'appuient pour sélectionner et articuler différentes ressources informationnelles pour la conduite de leur élevage.

1. MATERIEL ET METHODES

1.1. ENTRETIENS "INTERVENANTS"

Des entretiens semi-directifs ont été réalisés en 2006 auprès de seize acteurs intervenant auprès d'éleveurs de bovin allaitant en Haute-Vienne. L'échantillonnage a visé à explorer leur diversité en termes de : 1) domaines d'intervention (alimentation, reproduction, administratif, économique, juridique...), 2) fonctions assumées dans le

cadre des interventions (aide au diagnostic d'une situation, aide à la décision et / ou à la résolution de problèmes, aide à la réalisation de tâches...) Les entretiens ont reposé sur l'explicitation et la description par les intervenants d'une situation d'intervention en élevage jugée difficile pour eux (Bisseret *et al.*, 1999). L'analyse des discours a conduit à identifier onze variables de qualification des situations. Une analyse factorielle des correspondances multiples (AFCM) à partir de ces variables, suivie d'une classification ascendante hiérarchique ont permis d'identifier et de caractériser deux "groupes de situations d'intervention", en lien avec l'objet des interventions (domaine d'intervention et fonction) et les intervenants concernés.

1.2. ENTRETIENS "ELEVEURS"

Des entretiens répétés (trois passages) ont été réalisés auprès de neuf éleveurs de bovins allaitants du Centre de la France (Allier, Cantal et Haute-Vienne) durant l'année 2005-2006. Ces éleveurs différaient en termes de logique de mobilisation des ressources informationnelles externes (Magne *et al.*, 2005). Les entretiens de type semi-directif ont reposé sur un principe général de recensement des pratiques d'élevage et des ressources informationnelles associées. L'analyse des entretiens a consisté à abstraire à partir des cas d'étude (Thiéart, 2003) des critères expliquant les modes de mobilisation des ressources informationnelles des éleveurs.

2. RESULTATS

2.1. DEUX GROUPES DE SITUATIONS D'INTERVENTION DIFFICILES

Tableau 1 : Caractérisation des deux groupes de situations d'intervention difficiles mis en évidence par l'analyse.

	Group 1 (n = 7)	Group 2 (n = 9)
Modalités participant à la construction des groupes	<ul style="list-style-type: none"> - Relationnel récent - Eleveur fermé au dialogue, pas réceptif - Eleveur réticent au changement, à toute remise en cause - Relation opportuniste / occasionnelle - Mise en concurrence 	<ul style="list-style-type: none"> - Tâche / Démarche complexe, longue - Manque de temps / délais à respecter - Elevage dans une situation critique - Eleveur ayant des difficultés de compréhension de certaines notions complexes - Pas ou moins compétent
Interprétation de la combinaison des modalités	Modalités relatives à l' état d'esprit de l'éleveur et/ou à la relation avec celui-ci	Modalités relatives à la nature et/ou au contexte de l'intervention
Domaines d'intervention dans les situations décrites	Techniques, liées à la conduite et/ou la valorisation de la production (productions végétales et fourragères, alimentation, reproduction / génétique, commercialisation)	Relatifs à la gestion de l'exploitation (projet système de production, gestion de la main d'œuvre / juridique, économique / financier / fiscal, administratif / réglementaire / contractuel) + Sanitaire
Fonctions au cœur des interventions dans les situations citées décrites	Prestation commerciale (approvisionner l'éleveur en intrants ou commercialiser la production)	Fonctions variées : Aide au positionnement, à la décision, à la résolution de problème(s), à la réalisation d'une tâche

L'analyse factorielle a permis d'identifier deux groupes de situations d'intervention difficiles (tableau 1) telles qu'énoncées par les intervenants.

Le premier groupe de situations se définit par des critères relatifs à l'état d'esprit de l'éleveur ("éleveur fermé au dialogue", "pas réceptif", "éleveur réticent au changement", etc.) et / ou à la relation que les intervenants ont avec lui ("des agriculteurs qui ne connaissent pas l'entreprise ... et qu'on ne connaît pas", etc.) Ceci suggère que la difficulté d'intervention, dans ces situations, réside essentiellement dans la construction et / ou la gestion de la relation avec l'éleveur.

Le second groupe de situations est caractérisé par la référence à des critères relatifs à la nature et / ou au contexte d'intervention ("il faut qu'on fasse des recherches approfondies... on met en jeu tout un tas d'analyses", "on intervient dans l'urgence"...). Dans les situations décrites, la difficulté s'avère ainsi principalement d'ordre technique : elle réside dans la maîtrise de l'objet technique de l'intervention du fait des circonstances dans lesquelles les intervenants sont amenés à travailler.

La projection des domaines d'intervention et des fonctions au cœur des interventions dans les situations décrites, montre qu'il existe une forte corrélation entre les groupes de situations identifiés, et donc la nature des difficultés rencontrées par les intervenants, et l'objet de l'intervention. Dans le premier groupe de situations, les intervenants assument quasiment tous (6/7) une fonction commerciale et leurs domaines d'intervention portent sur la conduite et / ou la valorisation de la production d'élevage. Dans le second groupe, les intervenants assument des fonctions très variées dans le domaine sanitaire (3/9) ou dans des domaines relatifs à la gestion de l'exploitation (6/9).

2.2. TROIS TYPES DE CRITERES UTILISES PAR LES ELEVEURS POUR MOBILISER LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les éleveurs mobilisent différentes ressources informationnelles selon 1) la perception qu'ils ont de leur utilité et utilisabilité, 2) leur sensibilité à la maîtrise des domaines d'élevages et 3) l'urgence de la situation à laquelle ils sont confrontés.

2.2.1. Critères d'utilité et d'utilisabilité

Onze critères d'utilité et d'utilisabilité des ressources informationnelles ont été identifiés. Ils s'appliquent aux trois composantes d'une ressource informationnelle : Support, Origine et Contenu (SOC, tableau2).

Pour faire face à une même question, les éleveurs peuvent choisir des supports, des origines et des contenus différents même si les critères qu'ils évoquent pour les choisir sont identiques. Ainsi, pour sélectionner un taureau à acheter, deux éleveurs mobilisent : 1) un même contenu informationnel, la conformation du taureau qui est le contenu, le plus, de leur point de vue (critère "efficacité"), 2) deux origines, respectivement le maquignon et le *Herd-Book* qui sont les origines les plus réputées selon eux (critère "notoriété"), 3) deux supports, respectivement le rapport oral du maquignon sur la conformation du taureau et l'index écrit établi par le *Herd-Book* qui sont les supports les plus objectifs selon eux (critère "objectivité").

Cependant, pour un même éleveur, l'affectation d'un critère d'utilité ou d'utilisabilité à une ressource informationnelle n'est pas stable. Elle peut varier selon :

- les domaines d'élevage. Ainsi un éleveur utilise les fiches d'indexation du contrôle de performance pour sélectionner ses génisses de renouvellement (domaine "renouvellement") car elles sont pertinentes et réputées pour cela. En revanche, il n'utilise plus ces fiches pour acheter un taureau dans un élevage (domaine "génétique"), ne remettant pas en cause leur pertinence mais leur notoriété pour cela : "Si tu regardes les fiches des taureaux chez l'éleveur à qui tu veux acheter le taureau, tu vas passer pour un guignol", dit-il alors.

- les situations à gérer. Ainsi un éleveur déclare pertinent de mobiliser les informations et les procédures sanitaires véhiculées par les vétérinaires que lorsqu'il estime ne pas ou ne plus pouvoir maîtriser la situation à gérer.

L'enjeu est dès lors de mieux appréhender la façon dont les éleveurs mobilisent les ressources informationnelles en fonction non seulement des domaines d'élevage et des situations de gestion (parties 2.2.2 et 2.2.3).

Tableau 2 : Critères de choix des ressources informationnelles selon leur utilité et utilisabilité

Catégories de critères	Critères : Définitions
Utilité	Pertinence : adéquation de l'information pour renseigner la question posée
	Incontournabilité : caractère imposé de l'information par la situation de gestion
	Complémentarité : caractère complémentaire de l'information
Utilisabilité	Familiarité : caractère connu de l'information
	Notoriété : réputation assignée à l'information
	Objectivité : caractère neutre, impartial de l'information
	Intelligibilité : caractère compréhensif de l'information
	Disponibilité : prédisposition de l'information à un moment donné
	Efficacité : capacité de l'information à atteindre les résultats escomptés
	Rentabilité : capacité de l'information à atteindre un résultat satisfaisant par rapport aux coûts investis
	Nouveauté : caractère novateur, actualisé de l'information

2.2.2. Critères de sensibilité à la maîtrise des domaines d'élevage

Quatre critères de sensibilité à la maîtrise des domaines d'élevage ont été identifiés (tableau 3).

Tableau 3 : Présentation des critères de sensibilité des éleveurs à la maîtrise des domaines d'activité d'élevage

Critères	Définitions
Enjeu	Ce que l'éleveur souhaite gagner ou ne pas perdre en termes de maîtrise d'un domaine d'élevage
Agrément	Attrait / plaisir que l'éleveur a / prend dans sa quête de maîtrise d'un domaine d'élevage
Efficience	Niveau de satisfaction que l'éleveur a du degré de maîtrise qu'il estime avoir dans un domaine d'élevage compte tenu des moyens qu'il investit dans cette maîtrise
Contrôlabilité	Degré de maîtrise que l'éleveur estime pouvoir avoir dans un domaine d'élevage

Ces critères représentent les raisons données par les éleveurs pour expliquer qu'un domaine d'élevage est important à maîtriser ou pas pour eux. Ainsi, pour maîtriser la reproduction du troupeau, un des éleveurs de l'échantillon

ne mobilise que des ressources informationnelles internes (l'historique des accouplements des vaches), alors qu'un autre mobilise des ressources à la fois externes et internes à l'exploitation (carrières productives des vaches et taureaux d'après le contrôle de performance, leurs généalogies, les préconisations du vétérinaire pour le plan d'accouplement, etc.) Ces différences de pratiques s'expliquent par le fait que ces deux éleveurs affectent à la maîtrise de la reproduction du troupeau des niveaux d'agrément et de contrôlabilité différents. Pour le premier, la maîtrise de la reproduction est contraignante en termes de temps alors qu'il n'en a pas assez (agrément faible) et est non maîtrisable car soumise aux aléas biologiques (contrôlabilité faible). En revanche, le second aime ce qui se réfère à la maîtrise de la reproduction du troupeau (agrément fort) et estime qu'il a des marges de manœuvre possibles pour cela (contrôlabilité forte). Les critères de sensibilité identifiés s'avèrent ainsi être des moteurs ou des freins à la mobilisation des ressources informationnelles.

2.2.3. Critères de sensibilité à l'urgence de la situation de gestion

Six critères de sensibilité des éleveurs à l'urgence des situations de gestion ont été identifiés (tableau 4).

Tableau 4 : Critères de sensibilité des éleveurs à l'urgence des situations de gestion

Critères	Définitions
Prévisibilité	Caractère probable que présente la situation de gestion pour l'éleveur
Différentiabilité	Caractère reportable de la gestion de la situation selon et pour l'éleveur
Familiarité	Caractère connu que présentent la situation et sa gestion pour l'éleveur
Occurrence	Caractère fréquent que présente l'apparition de la situation de gestion
Intentionnalité	Caractère délibéré que présente la situation de gestion pour l'éleveur
Horizon	Echelle de temps à laquelle réfère la gestion de la situation pour l'éleveur

Des éleveurs qui affectent les mêmes critères de sensibilité à la maîtrise d'un domaine d'élevage (paragraphe précédent) peuvent avoir des modes différents de mobilisation des ressources informationnelles en fonction de la perception qu'ils ont de la situation à gérer. Ainsi deux des éleveurs de l'échantillon, bien qu'ayant des avis identiques sur la maîtrise du domaine sanitaire (enjeu fort, agrément faible, efficacité et contrôlabilité moyennes), mobilisent différemment les ressources informationnelles pour faire face à un problème de diarrhée des veaux, du fait qu'ils n'évaluent pas de la même façon cette situation qu'ils ont à gérer. Ainsi, le premier mobilise uniquement sa propre expérience pour soigner les veaux malades et éventuellement le vétérinaire s'il n'arrive pas à maîtriser seul les quelques cas malades. En revanche, le deuxième éleveur mobilise non seulement son expérience mais aussi différentes ressources informationnelles externes (conseils du vétérinaire, lecture des analyses de sang sur les vaches avec lui, conseils du technico-commercial en minéraux, etc.) Dans ce cas, c'est l'occurrence de la maladie (plus élevée chez le deuxième éleveur), qui cristallise la différence de perception de l'urgence de la situation par les deux éleveurs et expliquent la différence en termes de mobilisation de ressources informationnelles.

3. DISCUSSION

Les résultats émanant des entretiens auprès des intervenants en élevage nous ont permis de mieux cibler et caractériser les difficultés que ces derniers peuvent rencontrer dans leurs interventions en élevage. Il s'agit de difficultés à gérer : 1) la relation avec les éleveurs, 2) l'objet de l'intervention en tant que tel. Les entretiens auprès des éleveurs ont permis, par ailleurs, de mieux comprendre les choix et l'utilisation des ressources informationnelles par les éleveurs et apportent, selon nous des éléments d'explications des difficultés identifiées auprès des intervenants en élevage. D'autre part, les critères de choix des ressources informationnelles par les éleveurs identifiés constituent pour nous des repères qui peuvent aider les intervenants en élevage à dépasser leurs difficultés. Nous proposons ici quelques pistes pour mobiliser les différents critères dans ce sens.

3.1. LES CRITERES D'UTILITE ET D'UTILISABILITE POUR AIDER LA GESTION DE LA RELATION

Les intervenants en élevage peuvent mobiliser les critères d'utilité et d'utilisabilité pour bâtir des questionnaires d'enquêtes afin d'évaluer leur place dans l'environnement informationnel des éleveurs et ainsi développer et / ou parfaire leur stratégie d'offre de services. Les intervenants peuvent en effet utiliser ces critères pour identifier et comprendre ce sur quoi un éleveur s'appuie pour : 1) évaluer leurs performances (ex : pertinence, efficacité, disponibilité) et leur aptitude à gérer leur clientèle (ex : familiarité, notoriété, objectivité, intelligibilité), 2) positionner chaque intervenant dans son environnement informationnel (complémentarité, incontournableité, rentabilité, objectivité, nouveauté). En fonction des domaines d'élevage et des situations de gestion, les intervenants peuvent ensuite mobiliser ces mêmes critères pour établir des profils de clients et adapter leurs démarches : par exemple, passer plus de temps à écouter et discuter avec des éleveurs sensibles à la familiarité de l'origine de l'information ou tracer l'évolution de la production du service avec des éleveurs sensibles à l'objectivité de l'origine de l'information

3.2. LES CRITERES DE SENSIBILITE POUR AMELIORER LE CONSEIL SUR LES OBJETS TECHNIQUES

3.2.1. Adapter le service aux projets des éleveurs

L'accès aux critères de sensibilité des éleveurs à la maîtrise des domaines d'élevage implique de discuter avec l'éleveur pour l'aider à exprimer, ou pour repérer dans son discours, les domaines d'élevage qu'il estime nécessaire de maîtriser dans son élevage, ceux dont la maîtrise lui procure du plaisir, ceux pour lesquels il est satisfait de la maîtrise acquise, et ceux qu'il estime impossible ou inutile de maîtriser. Cette démarche peut conduire l'intervenant à identifier des décalages entre sa propre vision de l'exploitation d'élevage et de son évolution par rapport à celle de l'éleveur. Les échanges avec l'éleveur autour de ces décalages et de ce qui peut paraître aux yeux de l'intervenant comme des contradictions dans le projet de l'éleveur, devraient alors permettre à ce dernier de mieux comprendre le projet de l'éleveur et d'adapter son offre de service en conséquence et / ou de faire prendre conscience à l'éleveur de certaines

contradictions dans ces objectifs et de l'aider alors à faire évoluer son projet.

Nous pensons également que certains domaines d'élevage peuvent constituer des clés d'entrée pour un conseiller pour faciliter son intervention chez un éleveur. Identifier les domaines auxquels l'éleveur accorde le plus d'importance (quelle qu'en soit la raison : enjeu fort, agrément fort, efficacité faible et / ou contrôlabilité forte) peut, par ailleurs, permettre à un intervenant d'instaurer un dialogue avec l'éleveur. Ce dernier peut en effet commencer par échanger avec l'éleveur sur ces domaines privilégiés, puis une fois le dialogue établi, aborder avec l'éleveur d'autres domaines de l'élevage.

3.2.2. Cibler le moment et le mode d'intervention auprès des éleveurs

Les critères relatifs à la perception qu'ont les éleveurs des situations de gestion auxquelles ils sont confrontés peuvent constituer des repères pour les intervenants pour comprendre ce qui peut apparaître comme une non anticipation de la part des éleveurs (exemple : non application de la prophylaxie IBR tant qu'elle n'est pas obligatoire), pour construire en conséquence un argumentaire pour convaincre les éleveurs de la nécessité d'anticiper certaines situations, et pour proposer une offre de service adaptée (dans l'exemple, proposer une veille informationnelle sur l'évolution de la réglementation). Les critères de sensibilité des éleveurs à l'urgence d'une situation de gestion doivent permettre ainsi d'identifier des modalités de conseil plus adéquates au comportement informationnel de l'éleveur.

Une autre utilisation des critères peut consister à les renseigner en dehors d'une intervention précise mais de manière plus générale chez des éleveurs et ainsi constituer des variables d'entrées pour construire des fiches personnalisées aux éleveurs. Il s'agirait alors de renseigner les critères chez un éleveur pour une gamme de situations de gestion, d'identifier les critères très structurants de sa perception des situations de gestion et d'élaborer une fiche personnalisée.

CONCLUSION

Les propositions d'utilisation des trois types de critères doivent être mises en débat avec des acteurs du conseil. La suite de ce travail est organisée en deux opérations pour le moment : 1) deux journées de restitution et de débats avec des conseillers et des éleveurs sont prévues les 13 et 14 novembre 2007 dans le cadre des "Journées du Conseil en Elevage", organisées par le GIS SGEA à Limoges, 2) un "debriefing" du travail de thèse réalisé en partenariat avec l'Institut de l'Elevage, au sein du groupe de suivi (octobre 2007). Les deux actions devraient permettre de valider la pertinence et l'opérationnalité des critères mis en évidence, d'explorer d'autres façons de les utiliser et de formaliser une méthodologie opérationnelle d'intervention des conseillers auprès des éleveurs.

Bisseret A., Sebillotte S., Falzon P., 1999. Octarès, 155p
Magne M.-A., Couzy C., Cerf M., Ingrand S., 2006. Renc., Rech., Rum., 13, p 63
Magne M.-A., Couzy C., Cerf M., Ingrand S., 2005. Renc., Rech., Rum., 12, 65-68
Thiétart R.-A. *et al.*, 2003. Dunod, 537p