COMMENT PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE
ET CONDUIRE UN ENTRETIEN OUVERT AVEC LES AGRICULTEURS ?

L'ENTRETIEN OUVERT

De quoi parle t-on ?

Traditionnellement, la relation entre un agriculteur et un technicien est dominée par un rapport entre le sachant expert et l'agriculteur ignorant. Pour un technicien, les échanges avec les agriculteurs se limitent à répondre à une demande précise ou à dérouler une liste de questions techniques ou de solutions standard. Cette posture d'expert, où le technicien détient la solution, laisse peu de place à ce que l'agriculteur pense et vit réellement sur son exploitation.

L'entretien ouvert inverse cette logique: le technicien écoute, observe et questionne pour faire émerger plutôt que pour vérifier. En faisant preuve de curiosité, il joue un rôle d'accoucheur d'idées, de facilitateur. L'agriculteur devient acteur de son propre développement, il renforce sa capacité à identifier lui-même ses freins et à s'engager dans des solutions qu'il a en partie construites.

QUELS INTERETS ?

❶ Mieux comprendre les besoins réels

Les agriculteurs n'expriment pas toujours leurs problèmes ou projets spontanément. Un entretien ouvert permet de dépasser la demande immédiate (ex. « *j'ai besoin d'un produit*») pour comprendre les freins, motivations et objectifs à moyen terme.

❷ Construire une relation de confiance

Poser des questions ouvertes montre de l'intérêt pour la situation globale de l'agriculteur. Cela favorise une relation partenariale plutôt qu'une simple relation commerciale ou technique.

❸ Favoriser l'engagement et la co-construction

Les entretiens ouverts permettent à l'agriculteur d'exprimer ses idées, ce qui augmente son implication dans les solutions proposées. Selon la psychologie de l'engagement, quand la solution vient en partie de lui, il est plus motivé à la mettre en œuvre. Cela repose sur le besoin humain de cohérence : nous agissons en accord avec nos décisions pour rester fidèles à nous-mêmes.

CONDUIRE L'ENTRETIEN

1 PREPARER L'ENTRETIEN

Avant chaque visite (avec ou sans rendez-vous), le technicien doit :
- Identifier les sujets du moment (campagnes, météo, évènements),
- Préparer quelques questions ouvertes pour lancer la discussion,
- Préparer son matériel : bloc note ou cahier, brochures et flyers, fiches techniques, précédents comptes-rendus… ,
- Réviser le profil de l'agriculteur (historique, culture, besoins passés)

Il est important aussi d'informer l'agriculteur du but de l'entretien : par exemple, lui expliquer « *j'aimerais qu'on prenne le temps de faire un tour d'horizon de votre exploitation* », plutôt que d'arriver sans explication, ou pour lui laisser croire que l'on vient résoudre tous ses problèmes.

2 POSER DES QUESTIONS POUR OUVRIR

L'écoute active repose sur le questionnement ouvert qui favorise l'expression et l'ouverture à l'autre. Une question ouverte permet à l'agriculteur de construire sa réponse plutôt que choisir entre deux options proposées par le technicien. Il vaut mieux poser une seule question à la fois, puis accepter le silence qui suit : c'est souvent dans ce silence que la réflexion se poursuit et que la vraie réponse arrive.

Ces échanges ouverts peuvent amener à discuter d'une grande diversité de sujets:
- technique : mes cultures ont telle maladie, telle parcelle ne produit pas, etc…
- économique : je n'ai pas de débouché pour mes produits, les semences me coutent trop cher, etc…
- organisationnel : je n'ai pas assez de temps, je manque de matériels…

Le technicien doit être capable de discuter de n'importe quel sujet au-delà de son champ d'expertise habituel. Cette ouverture permet de mieux comprendre les liens entre les différentes dimensions de l'exploitation agricole familiale. Vous pouvez aussi profiter d'une visite de l'exploitation pour observer autour de vous, repérer des indices (matériel, état des cultures, organisation) et susciter votre curiosité.

3 POSER DES QUESTIONS POUR APPROFONDIR

Il arrive souvent que l'on pose la question « *De quoi avez-vous besoin ?* ». Cette question, posée directement, demande à l'agriculteur de produire une solution avant même qu'un problème n'ait été formulé. La réponse la plus facile à donner est alors un objet ou un équipement, une envie plutôt qu'un réel besoin. Le rôle du technicien est de comprendre quel besoin se cache réellement derrière une idée, ce qui lui manque pour lever un frein constaté.

4 étapes permettent de passer de l'envie au besoin :

Niveau	Ce qu'on cherche	Question pour creuser
1. Envie exprimée	Ce que l'agriculteur dit spontanément (*j'ai besoin d'un tracteur*)	→ SE RETENIR de répondre techniquement à ce stade et passer au niveau 2
2. Fonction recherchée	À quoi cette solution est censée servir	*Qu'est-ce que ça vous permettrait de faire ? Que vous ne pouvez pas faire aujourd'hui ?*
3. Problème frein réel	Ce qui bloque concrètement, aujourd'hui	*Qu'est-ce qui vous en empêche aujourd'hui ? Concrètement, qu'est-ce qui se passe ?*
4. Enjeu / conséquence	Pourquoi ce problème compte	*Qu'est-ce que ça vous coûte, ce problème ? Qu'est-ce que ça changerait pour vous si ce n'était plus un souci ?* …



« Entre ce que je pense
ce que je veux dire
ce que je crois dire
ce que je dis
ce que vous voulez entendre
ce que vous entendez
ce que vous croyez comprendre
ce que vous voulez comprendre
et ce que vous comprenez…
il y a au moins 9 possibilités
de ne pas s'entendre. »

Bernard Werber, écrivain français



4 REFORMULER – Le FEED-BACK

La reformulation consiste à redire ce qui a été exprimé en utilisant la même terminologie. Cela permet de faire valider ce que vous avez compris et à votre interlocuteur de préciser sa pensée.

« Vous avez mentionné [X], pouvez-vous m'en dire plus ? »
« Si je comprends bien, vous avez eu des soucis avec… »

5 PRIORISER

Si l'entretien ouvert peut amener à discuter de n'importe quel sujet et/ou approfondir, il faut éviter de vouloir explorer trop de thématiques en même temps ou de se projeter trop loin. Rester ouvert ne veut pas dire tout traiter dans la même visite, et approfondir ne veut pas dire s'égarer. Il est donc essentiel de synthétiser les idées et demander à l'agriculteur de prioriser ses besoins. Cela aide aussi à clarifier les étapes suivantes.

LA COMMUNICATION NON VERBALE

Au-delà des questions posées, votre corps exprime aussi une posture d'écoute. Vous devez adopter une posture empathique, c'est-à-dire se mettre à la place d'autrui, percevoir ce qu'il ressent. Cela se traduit par un regard bienveillant, des mimiques d'approbation, des gestes ouverts, etc.

Enfin, le silence est un outil puissant. Se taire et accepter que le silence s'installe un court moment permet d'accompagner le questionnement et favorise la réflexion.



EXEMPLES DE QUESTIONS



Objectif	Exemples de questions
Ouverture	☐ *Comment se passe la saison pour vous ?* ☐ *Qu'est-ce qui vous a le plus occupé ces dernières semaines ?* ☐ *Quelles sont vos principales préoccupations en ce moment ?* ☐ *Qu'est-ce qui vous ferait dire que cette année est réussie ?*
Approfondissement	☐ *Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?* ☐ *Concrètement, ça change quoi ?* ☐ *Qu'est-ce qui vous pose le plus de défis aujourd'hui ?* ☐ *Comment gérez-vous [xxx] actuellement ?* ☐ *Qu'est-ce qui vous freine pour essayer [nouvelle pratique / service] ?* ☐ *Qu'est-ce que ça vous permettrait de faire ?* ☐ *Que vous ne pouvez pas faire aujourd'hui ?* ☐ *Qu'est-ce qui vous en empêche aujourd'hui ?* ☐ *Concrètement, qu'est-ce qui se passe ?* ☐ *Qu'est-ce que ça vous coûte, ce problème ?* ☐ *Qu'est-ce que ça changerait pour vous si ce n'était plus un souci ?* ☐ *Si vous ne changez rien, qu'est-ce qui risque de se passer ?* ☐ *Pourquoi est-ce important pour vous ?*
Reformulation	☐ *« Vous avez mentionné [X], pouvez-vous m'en dire plus ? »* ☐ *« Si je comprends bien, vous avez eu des soucis avec… »*
Priorisation	☐ *Entre [A] et [B], qu'est-ce qui vous préoccupe le plus aujourd'hui ?* ☐ *Si vous deviez choisir un seul sujet à travailler en premier, lequel ?* ☐ *Si vous pouviez améliorer une chose sur votre exploitation, ce serait quoi ?*

« Si l'homme a deux oreilles et une bouche, c'est pour écouter deux fois plus qu'il ne parle. »

Zénon de Kition, philosophe grec

