

# L'approche client : un outil incontournable dans l'adoption de pratiques favorisant la santé des sols

**Présenté par :**  
Patricia Leduc, agr.

**2 février 2023**



2

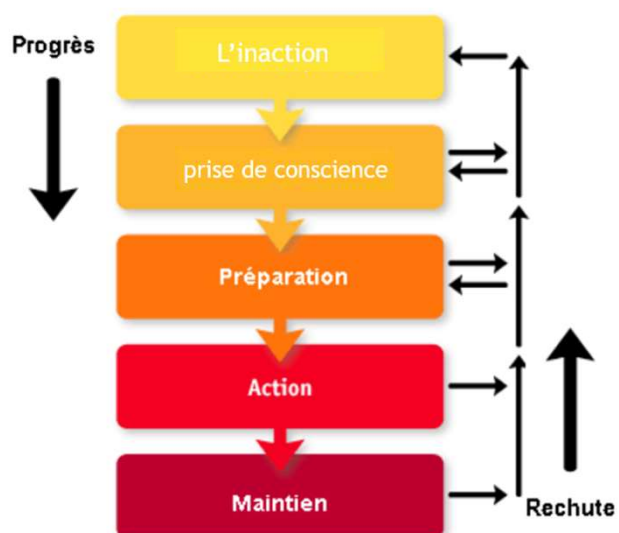
## Lors de cet atelier

- **Étapes du changement**
- **Comment bâtir la relation de confiance producteur-conseiller**
- **Sources de formation et d'information**

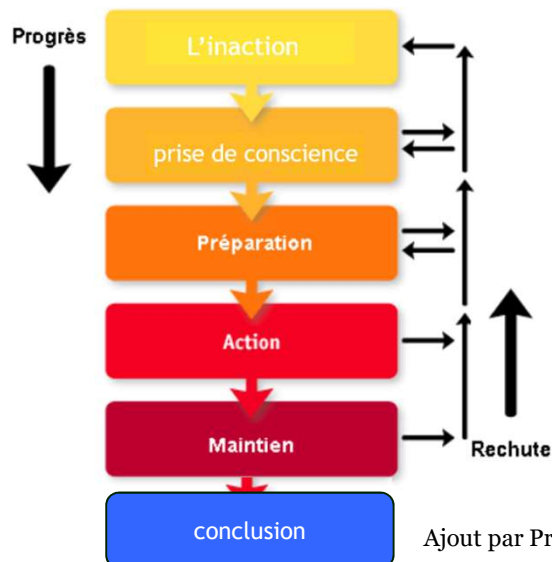
## Quelles sont les étapes du changement?

- Modèle des psychologues James Prochaska et Carlo DiClemente à la fin des années 1970
- **modèle transthéorique du changement**
- 5 étapes

## modèle transthéorique du changement



## modèle transthéorique du changement



## Concrètement à la ferme...

L'inaction

- Aucun intérêt à faire de changement
- Pas très sensibilisé
- Croit que le changement est trop difficile ou impossible

**Information peut aider à se sensibiliser et concevoir que le changement pourrait être réalisable**

*Le semis direct, ça marche pas!*

*La terre a besoin d'être labourer une fois de temps en temps.*

*Je vais mettre ma ferme en péril financièrement si je fait ce changement.*

## Concrètement à la ferme...

prise de conscience

- Commence à penser que ça pourrait être possible mais à long terme
- Voit davantage les obstacles et inconvénients

**Plus intéressé à s'informer qu'auparavant  
A besoin d'exemple ou d'encouragement.**

*Le semis direct, ça marche pas dans mon type de sol!*

*Le semis direct, ça marche peut-être mais je vais perdre du rendement!*

*Je vais être obligé de semer plus tard puisque le sol va rester froid.*

## Concrètement à la ferme...

Préparation

- Convaincu du bien-fondé du changement visé
- Voit la nécessité d'agir à court terme

**Intéressé à des infos plus techniques  
A besoin d'un plan de match pour faire une transition**

*Est ce que mon sol est trop compacté pour aller en semis direct?*

*Est ce que mon semoir peut fonctionner dans ces conditions?*

*Est-ce que je dois choppé ou pas mon maïs à l'automne?*

## Concrètement à la ferme...

Action

- Fait les changements visés
- Ça prend du temps et de l'énergie
- Doute encore de temps en temps et le changement n'est pas acquis
- Peut encore changer d'idée et revenir à son ancienne technique

**A besoin de suivi pour valider la nouvelle technique et identifier les choses à corriger rapidement pour que ça fonctionne**

*On va valider que la condition du sol est optimum avant de semer et vérifier si la profondeur du semis est correct.*

*L'émergence de la culture est comparable dans ta parcelle versus le reste du champ en conventionnel.*

## Concrètement à la ferme...

Maintien

- Le changements est fait depuis quelques temps
- Pas mal convaincu

**Peut encore faire des tests mais davantage pour raffiner ses techniques**

*Le semis direct a vraiment sa place sur mon entreprise*

*Ça fonctionne bien mais j'aimerais encore améliorer la précision de mon semis.*

## Concrètement à la ferme...

conclusion

- Complètement convaincu et ne reviendra pas en arrière

**Maitrise très bien la technique, devient un ambassadeur**

*Oui, je suis prêt à faire une conférence sur le sujet ou recevoir un groupe chez moi*

*Si ton client a des questions, il peut m'appeler.*

## En table ronde...

- Selon vous, qu'est ce qui peut initier le passage de l'étape de l'inaction à la prise de conscience?
- Qu'est ce qui peut décourager?
- Selon vos expériences terrain, qu'est ce qui fonctionne bien pour faire changer ses pratiques à un producteur?

## Facteurs qui peuvent initier le changement

- Pression sociale
- Réglementation
- Santé
- Gain économique (subventions, économie d'intrants)
- Efficacité (gain de temps)
- Influence des autres producteurs (formule de groupe)

**Différent selon la personnalité du client**

## Comment bâtir la relation de confiance producteur-conseiller

- Importance de l'écoute
- Apprendre à connaître son client
  - *Questions ouvertes, s'intéresser à lui, à son entreprise*
- Bien cibler ses besoins
  - *Ne pas hésiter à reformuler pour s'assurer d'avoir bien compris*
- Reconnaître ses défis, ses inquiétudes, qu'il se sente compris sans jugement

## Comment?

- Bonne tenue de dossiers
  - *Y noter les suivis effectués, résumé des discussions, questions du client*
- Préparation avant les rencontres
  - *Permet de se rappeler les enjeux prioritaires*
  - *Les résultats qu'on veut remettre*
  - *Les infos qu'on veut avoir*
  - *Mieux gérer ses inquiétudes et son stress*
- Timing
  - *Valider si le producteur a le temps, s'il est préoccupé par autre chose*
- Valider ses attentes et échéanciers

## Comment mieux communiquer ?

- Approche **soncas**
- Technique de vente basé sur le comportement
- Permet de mieux détecter les **besoins/motivations**
- Peut contribuer à mieux adapter sa **communication**



## Approche SONCAS(E)

- **S** comme sécurité
- **O** comme orgueil
- **N** comme nouveauté
- **C** comme confort
- **A** comme argent
- **S** comme sympathie
- **E** comme environnement

## S comme sécurité

- **Signes distinctifs:** réfléchi, aime se faire conseiller
- **Mots à utiliser:** a fait ses preuves, testés par des producteurs
- **Mots à éviter:** risqué, nouveauté
- **Attitude à adopter:** être rassurant, démontrer et prouver
- *Cette technique est utilisé par plusieurs clients du club depuis plus de 10 ans. J'ai déjà suivi plusieurs producteurs avec cette technique.*

## O comme orgueil

- **Signes distinctifs:** fier, attentif à son image, aime se démarquer
- **Mots à utiliser:** personnalisé, exclusif
- **Mots à éviter:** les critiques
- **Attitude à adopter:** valoriser ses idées, ses actions, lui poser des questions
- *Tu réussis vraiment bien ton blé, as-tu déjà considéré à le semer en semis direct?*

## N comme nouveauté

- **Signes distinctifs:** curieux, prêt au changement, soif de découverte
- **Mots à utiliser:** nouveau, innovation, technologie
- **Mots à éviter:** standard
- **Attitude à adopter:** être un vecteur de nouvelles informations ou tests
- *Une nouvelle étude vient de sortir, veux tu faire un test avec cette technique?*

## C comme confort

- **Signes distinctifs:** conservateur, pratique
- **Mots à utiliser:** simple, sans stress, clé en main
- **Mots à éviter:** compliqué, complexe, demande un effort
- **Attitude à adopter:** être facilitant, calme et simplifier la vie
- *L'implantation de ta haie-brise vent sera clé en main; l'entrepreneur s'occupe de vraiment tout!*

## A comme argent

- **Signes distinctifs:** aime faire des économies, faire une bonne affaire
- **Mots à utiliser:** économique, rentable, gratuit, subvention
- **Mots à éviter:** supplément, frais
- **Attitude à adopter:** démontrer la rentabilité
- *Es tu inscrit au PAD rétribution? Des revenus pour tes bonnes actions environnementales.*

## S comme sympathie

- **Signes distinctifs:** aime jaser, faire plaisir, attentionné
- **Mots à utiliser:** ensemble, agréable, partenaire
- **Mots à éviter:** conflit
- **Attitude à adopter:** voir souvent, prendre le temps de prendre de ses nouvelles
- *Veux tu qu'on aille faire la tournée des champs ensemble?*

## E comme environnement

- **Signes distinctifs:** soucieux de son impact écologique
- **Mots à utiliser:** vert, biodiversité, bilan carbone, développement durable
- **Mots à éviter:** polluant
- **Attitude à adopter:** lui souligner les impacts sur l'environnement de ses pratiques
- *Connais tu les indices de risque sur la santé et l'environnement des pesticides que tu utilises?*

## En table ronde...

- Approche aidante pour mieux communiquer avec ses clients?
- Exemple d'une situation où vous avez adapté votre discours et que ça a fait une différence?

## Et le savoir faire?

- Pour aider nos clients à modifier leurs techniques, il faut soi-même être convaincu du bien-fondé du changement pour la ferme
- Il faut être bien formé et informé...
- Mais surtout savoir où trouver l'info!
  - *On est un vecteur d'information*

## Mentorat

### Mentorat en profils de sols et diagnostic de champs

- Accompagnement au champ pour valider des diagnostics automne 2022 (Équiterre et CSC)

*mentor: Anne Weill et Louis Robert*

### Service en 2 e ligne en santé des sols (VIA Pole d'expertise)

- principalement en lien avec les cultures de couvertures depuis 2017 et réservé aux membre Via Pôle

*mentor: Sylvie Thibodeau*

## Où trouver l'information?



CRAAQ

@LeCRAAQ

4,26 k abonnés

VIDÉOS

EN DIRECT

PLAYLISTS

COMMUNAUTÉ

CHAÎNES

À PROPOS

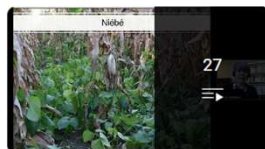
🔍 sols



#### La structure du sol, pilier de la santé des sols

CRAAQ • 317 vues • il y a 1 mois

« La structure du sol, pilier de la santé des sols » par Catherine Bossé, agronome, chargée de projet en pédologie et Eduardo Chavez, professionnel de recherche, tous deux pour l'Institut...



#### Santé des sols

CRAAQ

Quelques notions pour réussir ses cultures intercalaires dans le maïs • 1:00:19

Séquestration du carbone dans les sols agricoles • 38:52

[AFFICHER LA PLAYLIST COMPLÈTE](#)

## IRDA

Impact des céréales d'automne sur la rentabilité, la santé du sol et la réduction des pesticides par rapport aux céréales de printemps

<https://www.irda.qc.ca/fr/projets-recherche/impact-cereales-automne/>

### Publications

#### Article vulgarisé • Francis Allard

F. Allard. 2019. « Septembre, le mois des semis ». IRDA. 1 p.



#### Vidéo • Francis Allard

F. Allard. 2021. « Les avantages des céréales d'automne ». IRDA.



#### Vidéo • Francis Allard

F. Allard. 2021. « Témoignages de producteurs - Céréales d'automne ». IRDA.



## IRDA

### Culture intercalaire de trèfle dans les céréales à paille

<https://trefleintercalaire.com/>

Vidéos et fiches techniques sur **l'implantation du trèfle** en intercalaire d'une céréale ainsi les **facteurs de réussite** de cette technique

## Université de Guelph

[soilsatguelph.ca](http://soilsatguelph.ca) (seulement en anglais)

- Lien vers des webinaires et vidéos
- **Fiches techniques sur les avantages de la rotation**
  - (Crop Rotations Count)
- **Fiches sur des stratégies d'engrais verts**
  - Seigle après maïs ensilage allant en soya
  - Intercalaire de trèfle dans le blé
  - Avoine-radis en dérobée après une culture courte

## Agri réseau

The screenshot shows the website 'Agroenvironnement' with the tagline 'Le savoir et l'expertise du réseau agricole et agroalimentaire'. The main navigation bar includes 'Documents', 'Calendrier', 'Vidéos', and 'Blogue'. The current page is a blog post titled 'Vitrines en santé et en conservation des sols : s'inspirer des meilleures approches en grandes cultures', published on 08 septembre 2020. The author is Nadine Bachand, and the collaborator is Marie-Claude Lapiere. The post discusses a project in Québec involving a basin of large crop producers who implement practices and approaches that are beneficial for the environment and soil health, allowing for long-term production resilience. A sidebar on the right features a 'Proposer un billet' button, the Québec logo, and an 'Infolettre Agroenvironnement' section with a 'M'abonner à l'infolettre' button. Below the sidebar is a 'Guide de production PLANTES FOURRAGÈRES'.



## Vitrines en santé et en conservation des sols : s'inspirer des meilleures approches en grandes cultures

- Équiterre en collaboration avec la Coordination Services Conseils
- Plusieurs capsules vidéo
- Fiches d'entreprises

[Solsensante.ca](http://Solsensante.ca)

## Facebook

- **Cultures de couverture Québec**
  - Groupe privé destinés aux producteurs et intervenants
- **Conseillers et conseillères en grandes cultures**
  - Groupe privé ouvert aux conseillers inscrits aux réseaux Agriconseils
- **Club Action Billon**
  - Groupe privé destinés aux producteurs et intervenants qui s'intéressent à la culture sur billons
- **Strip-Till Canada**
  - Groupe public sur le strip-till (bilingue)
- **Everything Cover Crops (usa)**
  - Groupe public (anglais)

## Outils techniques, références, formations

- **Et vous, quels sont vos outils/références coup de cœur?**

## En conclusion ...

- Valoriser même les petits pas
- Chaque ferme est différente; l'approche, le rythme et les stratégies pour améliorer la santé des sols le seront aussi

En conclusion ...

*« Si tu veux convaincre quelqu'un, utilise ses propres arguments »*

*Aristote*