



Quelles sont les représentations des dimensions de la fiabilité pour les éleveurs et vétérinaires porcins ?

Alexandre POPIOLEK (1), Sylvain DELOUVEE (2), Jean-Charles DAVID (2), Catherine BELLOC (1), Camilo CHARRON (3,4), Mily LEBLANC-MARIDOR (1)

(1) ONIRIS, INRAE, BIOEPAR, 44307 Nantes, France

(2) LP3C, Université Rennes 2, Pl. Recteur Henri le Moal, 35000 Rennes, France

(3) LS2N, Centrale Nantes, 1 Rue de la Noë, 44300 Nantes, France

(4) Université Rennes 2, Pl. Recteur Henri le Moal, 35000 Rennes, France

alexandre.popiolek@oniris.nantes.fr

What are the representations of trust dimensions between pig farmers and veterinarians?

This study aims to better understand representations of dimensions that can be used to characterize the trust relationship between pig farmers and their veterinarians. Thirty-three semi-structured interviews (19 farmers and 14 veterinarians) were conducted face-to-face, by videoconference or by telephone. During these interviews, we performed free-association tasks using questions such as "What is a caring farmer/veterinarian?" for each of four dimensions (competence, benevolence, integrity, and assertiveness). Once transcribed, interviews were collected in a corpus and analysed by descending hierarchical classification (DHC) to describe the different lexical worlds present. The DHC established four specific classes containing different words and expressions. Class 1 described the representation of competence with words such as "competent", "technical" and "knowledge". Class 2 included words such as "caring", "kind" and "nice", which indicated that benevolence refers to these descriptive traits and is built from politeness and extra-professional discussions. Class 3 indicated that a farmer/veterinarian will be perceived as determined if he/she gives the impression that he/she does everything to solve the problems of the farm ("determined", "problem", "trying", "solution"). Class 4, with words such as "integrity", "honest" and "respect", emphasized that honesty and respect are values associated with integrity really important on farms. Analysing these classes allowed us to find the four dimensions tested, which shows that pig farmers and veterinarians have a precise and homogeneous representation of each dimension of trust. Better understanding the content of each dimension will help us to refine items for the "Trust in Veterinarian Scale" we developed and to adapt it to the ways that pig farmers and veterinarians speak and think.

INTRODUCTION

La confiance se définit par « *la volonté d'une partie de se rendre vulnérable aux actions d'une autre partie en attendant que l'autre opère une action particulière et importante pour celui qui fait confiance, sans possibilité de surveiller ou contrôler l'autre partie* » (Mayer *et al.*, 1995). Dans la littérature, la confiance est souvent associée à la fiabilité, de telle sorte que pour certains auteurs, la perception de fiabilité est le principal prédicteur de la confiance entre deux personnes (Mayer *et al.*, 1995). La fiabilité est constituée de trois dimensions : la compétence, la bienveillance et l'intégrité. La compétence concerne les capacités techniques et communicationnelles ainsi que les connaissances (Clark et Payne, 1997). L'intégrité concerne l'alignement entre les paroles et les actes ; l'honnêteté, le respect des promesses et l'adhérence à un ensemble de valeurs et de principes (Akrouf, 2005 ; Clark et Payne, 1997). La bienveillance concerne l'implication pour l'autre, la sympathie, le fait de faire attention à l'autre et la supposition que l'autre a de bonnes intentions (Akrouf, 2005). A ces trois dimensions, nous avons souhaité tester l'ajout de l'assertivité, que nous définissons comme une volonté à aller de l'avant, à être déterminé et à savoir affirmer ses idées.

Dans le cadre de la construction d'une échelle de mesure de la confiance entre éleveurs et vétérinaires porcins, l'objectif de notre étude est double : i) comprendre les représentations des dimensions de fiabilité en identifiant les mots et expressions utilisés par chaque participant (vétérinaire et éleveur) ; ii) évaluer, pour chaque dimension, les différences de perceptions entre participants.

1. MATERIEL ET METHODES

1.1. Récolte des données

Les interviews ont été menées grâce à un guide d'entretien développé sur la base de la littérature de la confiance et d'une étude pilote (test des questions). Pour chacune des quatre dimensions de la fiabilité, et de manière hétéro-perceptive, nous avons procédé à des tâches d'association libre en utilisant des questions du type « *qu'est-ce qu'un éleveur/vétérinaire bienveillant ?* ». Pour la dimension « *assertivité* », nous avons utilisé des mots tels que « *déterminé* » ou « *qui s'affirme* ».

1.2. Traitement des données

Une fois retranscrits intégralement, les entretiens ont été anonymisés et les relances de l'interviewer supprimées pour

que seules les réponses des participants soient analysées. Ce corpus a été analysé via le logiciel ALCESTE. Une classification descendante hiérarchique comparant de courtes sections de textes, appelés unités textuelles (méthode Reinert) a été choisie pour décrire les différents mondes lexicaux présents dans le corpus (Ratinaud et Marchand, 2015). Les résultats présentés prennent la forme de classes contenant des mots fortement associés entre eux dans le discours des participants. La force d'association entre un mot et sa classe est matérialisée par un Chi2. Pour une taille de tableau et un effectif donnés, plus cet indice est élevé, plus le mot est fortement associé à sa classe. La significativité de cette association est définie par la valeur *P*.

2. RESULTATS

2.1. Participants

Trente-trois personnes, 19 éleveurs porcins (5 femmes, 14 hommes) et 14 vétérinaires porcins (6 femmes, 8 hommes), tous exerçant dans le Grand Ouest français et formant 19 couples éleveurs-vétérinaires travaillant ensemble, ont passé un entretien semi-directif de durée comprise entre 23 et 102 min (en moyenne 56 min).

2.2. Résultat de la classification descendante hiérarchique

L'analyse par classification hiérarchique descendante (CHD) a retenu 71 % du corpus total, soit 3 420 mots et 51 426 occurrences (répétition d'un mot), et a révélé quatre classes de mots (Figure 1). Initialement, les classes sont regroupées en deux branches séparant la classe 1 (27,97 % des unités textuelles analysées) des autres classes. L'embranchement suivant sépare la classe 2 (20,71 %) des autres classes. L'embranchement final sépare la classe 3 (41,69 %) de la classe 4 (9,63 %). Seule la première classe est associée significativement à la réponse de l'une des deux professions testées ($\chi^2_{veterinaire} = 27, P < 0,05$).

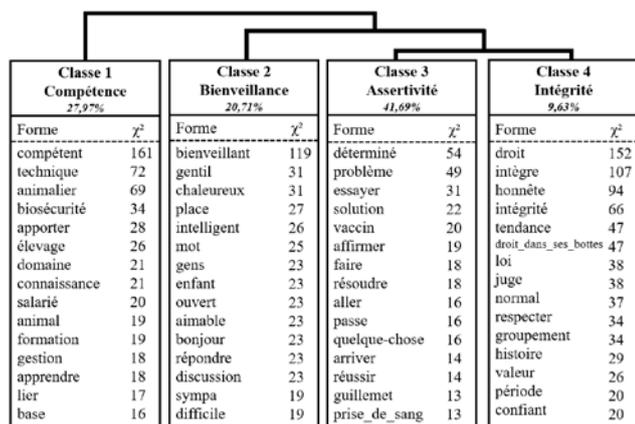


Figure 1 - Dendrogramme de la CDH, classes et mots associés

2.2.1. Classe 1 : compétence

La classe 1 est significativement associée à la partie « compétence » ($\chi^2 = 176, P < 0,05$). Les mots associés renvoient

à la compétence comme étant la somme de connaissances et capacités appliquées à différents domaines. Selon la population interrogée, la compétence des éleveurs peut être animalière (compréhension des comportements), technique (gestes et manipulations) ou de gestion (administratif, RH, économie, ...). Il semblerait que pour les éleveurs, la compétence des vétérinaires est acquise, au vu de leur formation, ce qui a entraîné plus de difficultés à étayer leur perception. Ce qui expliquerait que les réponses pour la compétence proviennent essentiellement des vétérinaires.

2.2.2. Classe 2 : bienveillance

La classe 2 est significativement associée à la partie « bienveillance » ($\chi^2 = 128, P < 0,05$). Les mots associés renvoient à la considération de l'autre et aux attentions bienveillantes, à une façon d'être courtois et poli ainsi qu'aux comportements chaleureux et gentils. Les discussions extra-professionnelles sur les enfants par exemple entrent dans le cadre de cette considération bienveillante. Enfin, la bienveillance se porte non seulement sur les personnes mais également sur les animaux, avec la volonté d'améliorer leur bien-être et les performances de l'élevage.

2.2.3. Classe 3 : assertivité

La classe 3 est significativement associée à la partie « assertivité » des entretiens ($\chi^2 = 128, P < 0,05$). Pour les participants, l'assertivité est définie par une volonté active de résoudre les problèmes, et ce de manière affirmée, ainsi que par le fait de se rendre disponible (temps, distance...).

2.2.4. Classe 4 : intégrité

La classe 4 est significativement associée à la partie « intégrité » ($\chi^2 = 133, P < 0,05$). Les mots associés renvoient à la perception de l'intégrité des vétérinaires et éleveurs porcins qui est liée aux notions d'honnêteté, de droiture, de justesse de traitement, de respect de l'autre, de valeurs, de respect des lois et de confiance.

3. DISCUSSION

Les quatre classes étant distinctes, les éleveurs et vétérinaires porcins ont bien une perception spécifique pour chaque dimension de la confiance. Ils ont également une perception homogène et partagée de ce qui influe sur la confiance. Seule la compétence est plus précise pour les vétérinaires (ou a été plus précisée lors de ces entretiens). Ces analyses nous offrent ainsi une meilleure compréhension de la relation de confiance entre les éleveurs et vétérinaires. Les éléments de langage mis en avant dans ce travail permettront de créer ou de préciser une mesure de la confiance adaptée à la population cible (éleveurs et vétérinaires porcins). Par ailleurs, ces résultats soulignent l'importance de la communication et de la relation de confiance entre acteurs pour une collaboration effective. Cette étude peut être à la base de formations exposant les perceptions et comportements favorisant l'apparition d'une relation de confiance.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Akrout H., 2005. Nature et antécédents de la confiance interpersonnelle entre client-fournisseur en milieu industriel. *Manag. Avenir*, n° 4, 27-57.
- Clark M.C., Payne R.L., 1997. The Nature and Structure of Workers' Trust in Management. *J. Organ. Behav.*, 18, 205-224.
- Mayer R.C., Davis J.H., Schoorman F.D., 1995. An Integrative Model of Organizational Trust. *Acad. Manage. Rev.*, 20 (3), 709-734.
- Ratinaud P., Marchand P., 2015. Des mondes lexicaux aux représentations sociales. Une première approche des thématiques dans les débats à l'Assemblée nationale (1998-2014). *Mots : les langages du politique*, ENS Éditions (Lyon), pp.57-77.