

L'ÉVALUATION DANS LES ACTIONS TOP-LAIT*

Y. Madeline [1]

Résumé

Les actions régionales Top-Lait visent à convaincre les éleveurs d'adopter de nouvelles pratiques d'élevage préventives ou curatives, pour améliorer la qualité du lait par les moyens de communication collective et en impliquant les différents partenaires de la filière.

Une évaluation a priori permet de définir les objectifs, les résultats attendus et les moyens à engager dans l'action.

L'évaluation a posteriori, finale ou intermédiaire, après une ou deux campagnes d'action permet d'en mesurer les effets, de repérer les limites rencontrées et d'améliorer la suite de l'action.

L'évaluation des résultats obtenus se fait en termes d'amélioration des critères de qualité du lait visés, par l'intermédiaire des écarts entre la situation initiale et la situation à un moment donné. L'appréciation du "plus" apporté par Top-Lait parmi un ensemble de facteurs de changement se fait par l'intermédiaire de la mesure des écarts entre des sous-populations, touchées ou non par les actions menées.

La stratégie d'action mise en œuvre pour obtenir des résultats est également évaluée. On a alors recours aux études techniques pour préciser les pratiques d'élevage à recommander et mesurer leur mise en œuvre par les éleveurs. Des études de motivation et d'image permettent, elles, de comprendre les motivations des éleveurs vis-à-vis de ces pratiques, et d'analyser leur perception des supports d'information utilisés dans les campagnes Top-Lait.

Summary

Top-Lait regional actions are intended to convince farmers to use preventive or curative now breeding practices, in order to increase milk quality, using mass media tools, and evering partners of this production.

An ante-evaluation leads to objectives, expected results and the means to put in the action.

A part-evaluation, at the end or during the action, after one or two action campaigns, gives a measure of the effects, shows the limits and proposes to improve the remaining of the action.

The evaluation of the results is made as an increase in milk quality criteria, by the comparison of their valves between the beginning and the moment of the comparison. The appreciation of the bonus linked to Top-lait, between all other evolutionary factors is made by the measure of the difference between results in sub-populations, concerned or not by the action.

* Texte de l'exposé présenté le 1^{er} juin 1995

[1] Avec la collaboration de Florence Kling-Eveillard, Service Ingénierie de projet et Marketing, Institut de l'Élevage, 149 rue de Bercy, 75595 Paris cedex 12, France

The action plan to obtain results is also evaluated. In this case, technical studies are realized, to have a better information on farming practices that are to be recommended, and to measure their realization by farmers. Motivation and look studies are able to understand the motivations of the farmers to these practices, and to analyse the way they receive the information media used in the Top-lait campaigns.



I - LES OPERATIONS TOP-LAIT

A - LES OBJECTIFS

Améliorer la qualité des laits de collecte faisant l'objet de réglementation, de paiement aux producteurs, et présentant un intérêt pour la filière.

Les opérations de conseil et de communication collective Top-Lait, animées sur le plan national par l'Institut de l'Élevage, ont pour objectif d'améliorer la qualité des laits collectés auprès des producteurs de lait de vache (une extension au lait de chèvre est en cours). Les critères de qualité visés sont ceux qui :

- Soit font l'objet d'une réglementation à laquelle doivent se conformer les producteurs ;
- Soit entrent dans les grilles de paiement aux producteurs ;
- Soit présentent un intérêt technique ou économique pour la filière de transformation

et pour lesquels, bien entendu, des pratiques amélioratrices fiables et reconnues existent.

Ces conditions sont souvent réunies pour un même critère. C'est le cas pour les taux de cellules lymphocytaires, sur la réduction desquels les premières opérations se sont

constituées à partir de 1989 en Haute-Normandie et Poitou-Charentes. Depuis, les régions Franche-Comté, Aquitaine, Nord-Pas de Calais-Picardie, Champagne-Ardenne, Pays de la Loire et la Lozère ont mis en place des opérations Top-Lait. Les critères de qualité concernés se sont également diversifiés : butyriques, germes totaux, taux protéique, ...

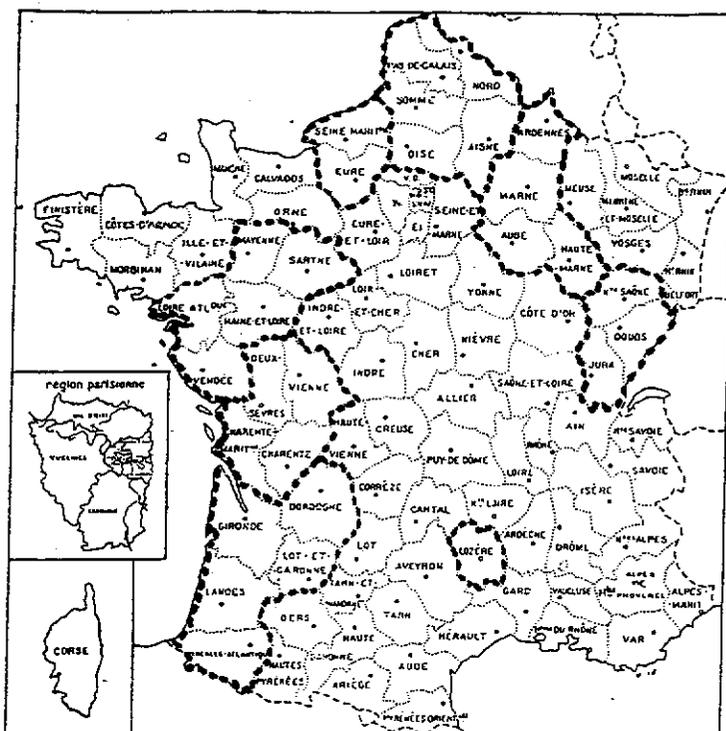
Ces régions (figure 1) regroupent actuellement environ 75 000 producteurs de lait et 43 p. cent de la collecte. Cette opération a donc pris une place importante dans l'action d'amélioration de la qualité des laits de collecte depuis 5 ans.

B - DES CONTRAINTES OPERATIONNELLES

Toucher un grand nombre de producteurs, dans des délais brefs, sans accroître les moyens de conseil.

Les premières opérations Top-Lait se sont mises en place à partir de 1989 sur le critère de l'amélioration des taux cellulaires, pour permettre aux producteurs de se conformer aux objectifs des directives communautaires [1] qui prévoyaient qu'à partir de 1993 les laits contenant plus de 400 000 cellules/millilitre [2] ne seraient plus exportables dans la CEE.

Figure 1 : Régions et départements ayant mis en place des opérations Top-lait.



Ces laits risquaient de ne plus être collectés par les entreprises. 40 p. cent des producteurs étaient concernés par cette menace. Ces dépassements ne concernaient pas que des producteurs en voie de cessation d'activité mais se rencontraient dans toutes les catégories de producteurs de lait ; il convenait d'agir massivement dans des délais relativement brefs, avec les moyens de conseil (humains et financiers) aux producteurs existants. En effet, les principaux acteurs de la filière ne souhaitant pas un développement de ces moyens, la tendance était plutôt à la réduction.

L'enjeu de ces opérations est donc également d'effectuer des gains de productivité dans l'activité de conseil, c'est-à-dire toucher plus d'éleveurs avec des moyens souvent équivalents.

C - LES CHOIX METHODOLOGIQUES

Développer du conseil collectif aux producteurs en impliquant et mobilisant l'ensemble de leurs partenaires dans une démarche structurée.

1 - LE CONSEIL, UN LEVIER D'ACTION COMPLEMENTAIRE A LA REGLEMENTATION ET L'INCITATION ECONOMIQUE

Pour obtenir des changements de comportements humains, il est classiquement fait appel à 3 grands types de moyens d'action :

- La réglementation qui définit ce qui est autorisé et interdit et sanctionne les pratiques interdites ;
- L'incitation économique (primes, taxes, subventions, ...) ;
- Le conseil qui recouvre divers aspects (éducation, formation, communication, ...).

Si le "bâton" réglementation et la "carotte" incitation économique sont des moyens classiques, le levier du conseil et de la communication est de plus en plus mobilisé simultanément à ces deux moyens, notamment lorsqu'il s'agit de modifier des pratiques techniques comme celles qui concernent la qualité du lait.

[1] Directive n° 89/397 CEE - 5 août 1989

[2] Moyenne géométrique sur 3 mois

Il est évident que l'utilisation conjointe de ces 3 leviers d'actions ainsi que leur pondération dépend :

- De l'enjeu des modifications de comportement souhaitées (s'il s'agit de santé humaine une réglementation contraignante sera plus facilement acceptée et pourra jouer un rôle déterminant) ;
- De l'importance de l'action (quelle part de la population visée est concernée) ;
- De la rapidité avec laquelle on souhaite obtenir des résultats (le long terme permet de miser plus sur la formation, en l'absence de réglementation ou d'incitation économique ou bien s'il n'y a pas de "nouveautés" sur ces 2 volets).

Ces généralités étant rappelées, revenons au cas précis des actions Top-Lait. Elles ont été mises en place pour amplifier l'activité de conseil simultanément à l'apparition des deux autres leviers d'action, à savoir la réglementation communautaire et l'entrée dans la plupart des régions du critère des taux cellulaires dans les grilles de paiement du lait négociées de façon interprofessionnelle.

L'Institut de l'Elevage étant sollicité^[3] pour apporter un appui dans ce domaine du conseil sur les taux cellulaires, nous avons proposé la démarche d'action Top-Lait. Elle intègre les objectifs et les contraintes rappelés précédemment, et repose sur des choix de méthode qui nous ont paru les plus appropriés compte tenu de notre analyse et de notre expérience dans la conduite de ce type d'action.

2 - LES CHOIX METHODOLOGIQUES DES ACTIONS TOP-LAIT

□ DEVELOPPER DU CONSEIL COLLECTIF ET DE LA COMMUNICATION

Ce choix repose sur une hypothèse de travail que nous avons pu vérifier précédemment auprès d'agriculteurs éleveurs dans le cadre des opérations Fourrages-Mieux^[4], à savoir qu'il est possible d'obtenir des modifications de pratiques

techniques de la part des éleveurs lorsque ces pratiques sont bien identifiées, sans avoir recours à la visite (de diagnostic et de conseil) individuelle dans chaque élevage, pourvu qu'un certain nombre de précautions soient prises dans l'élaboration de ces conseils collectifs et dans la communication qui les véhicule.

Cette hypothèse est à la source des gains de productivité dans l'activité de conseil permis par ce type d'opération, c'est-à-dire toucher plus d'éleveurs avec des moyens équivalents. Le préalable consiste à identifier un contenu précis de pratiques à promouvoir. Dans Top-Lait, ce contenu a été établi aux "dires de divers experts" (chercheurs et praticiens) qui s'accordaient pour considérer que la mise en œuvre de 3 pratiques de base permet d'obtenir des améliorations quasi systématiques ; l'absence de résultat pouvant justifier au cas par cas une investigation et une préconisation spécifique dont la démarche est connue et pratiquée depuis de nombreuses années (plan mammité).

Ces trois pratiques de base concernent à la fois des aspects préventifs et curatifs :

- Le trempage des trayons avec un produit désinfectant après chaque traite ;
- Le contrôle annuel de la machine à traire ;
- Le tarissement brutal et le traitement systématique des pis avec un antibiotique lors de ce tarissement.

Quelques pratiques complémentaires d'hygiène (lavette individuelle) ont pu également être préconisées dans certaines opérations sur les cellules.

Les précautions dans l'élaboration des conseils concernent la réalisation d'une évaluation *a priori* (appelée étude préalable dans les actions Top-Lait) pour chaque opération qui porte sur la connaissance de bonnes pratiques à mettre en œuvre par les éleveurs, leur degré d'application, leur attitude à l'égard de ces pratiques (freins et motivations) et plus globalement leur adhésion à l'égard de l'objectif de qualité recherché.

[3] Deux services interviennent dans l'appui aux actions Top-Lait : le Service Qualité du lait pour ce qui concerne le contenu technique et le Service Ingénierie de projet et Marketing pour la mise en place de l'action de conseil et communication.

[4] Les opérations locales Fourrages-Mieux ont été conduites pendant 10 ans de 1983 à 1993 ; elles ont concerné 78 petites régions en France.

Cette évaluation *a priori* permet d'élaborer une stratégie adaptée (le contenu et la forme des messages, les relais, ...). Cette stratégie d'action lorsqu'elle doit être reconduite sur plusieurs périodes, doit également être évaluée *a posteriori* (après chaque période) pour être pilotée dans la durée, comme nous allons le voir ultérieurement.

□ TRAVAILLER SUR UN CRITERE DE QUALITE A LA FOIS

Les critères faisant l'objet de réglementation ou de paiement différencié s'élargissant (germes totaux, cellules, butyriques, lipolyse, ...), une stratégie d'intervention possible consiste à rechercher une amélioration simultanée sur l'ensemble de ces critères. Cette "approche globale" est pratiquée dans certaines régions. Elle n'a pas été retenue pour Top-Lait.

En effet, si certaines pratiques d'élevage peuvent avoir des effets bénéfiques simultanément sur plusieurs critères, ce n'est malheureusement pas systématique. Une approche globale conduit de ce fait à élargir notablement le champ de préconisation. Cela diminue l'efficacité du conseil collectif qui a plus de portée lorsqu'il s'appuie sur des messages simples. D'autre part, l'approche globale comme cela a été évalué^[5] requiert un niveau de formation et de sensibilisation plus élevé de la part des éleveurs.

L'objectif étant de toucher le maximum de producteur, le choix a été fait de bâtir des campagnes d'action (de 1 ou 2 ans) sur un critère et d'évoluer dans les campagnes suivantes sur de nouveaux critères si nécessaire.

□ PRENDRE EN COMPTE LA DIVERSITE DES PRODUCTEURS PAR LE CIBLAGE

Les évaluations réalisées sur les grandes opérations de conseil collectif^[6] conduites depuis une dizaine d'années nous permettent de constater que l'efficacité de ces actions est d'autant plus élevée (et peut s'approcher de

l'efficacité du conseil individuel) que l'on prend en compte la diversité des publics concernés. Ceci tant du point de vue des pratiques et de l'expérience de ces publics, que de l'attitude qu'ils se sont forgée à l'égard des changements proposés.

Pour des contraintes de mise en pratique, ce ciblage ne peut guère dépasser dans une même action collective 2, 3 ou 4 cibles visées simultanément. C'est le rôle de l'évaluation *a priori*, dont nous allons décrire les méthodes, d'établir ce ciblage opérationnel.

Dans les opérations Top-Lait, les critères de résultats (taux cellulaires) ont plutôt été utilisés pour définir le public prioritaire, lorsque toute la population ne pouvait être touchée d'emblée. Le ciblage lui, repose généralement sur un tri et une qualification à dire d'expert (agent relation culture) des fichiers des laiteries, sur des critères de proximité, dans les façons de produire du lait (taille du quota, équipement, système de production), et d'attitude à l'égard de la production laitière globalement et des pratiques de qualité en particulier.

□ AGIR EN PARTENARIAT SUR LA MEME AIRE D'ACTION

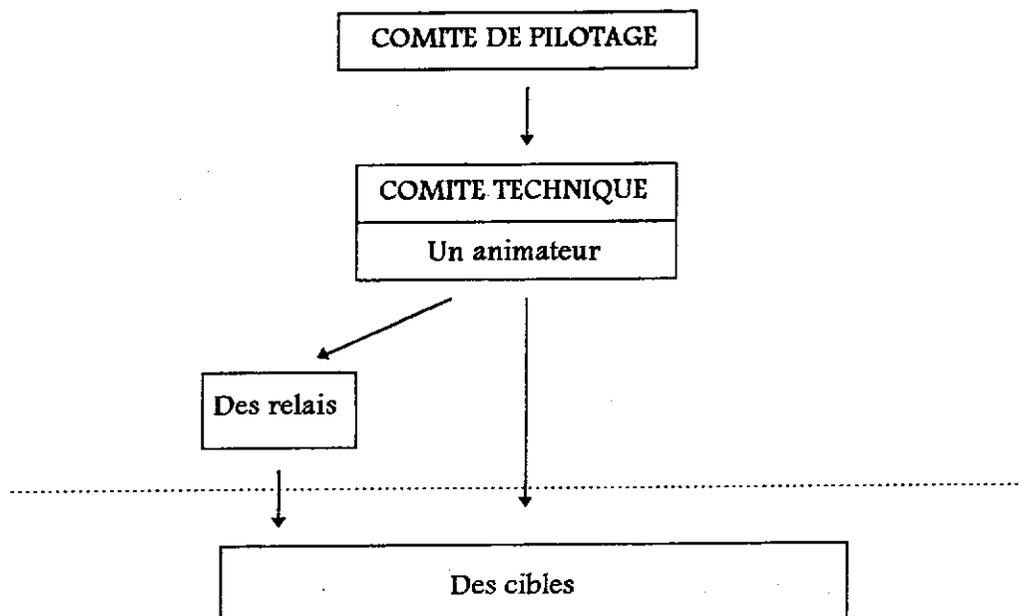
L'efficacité des actions collectives repose largement sur l'effet de répétition des messages et sur leur cohérence lorsqu'ils peuvent être portés par des prescripteurs multiples. C'est le cas de la qualité du lait où le message peut être délivré par plusieurs intervenants : vétérinaires, contrôleurs laitiers, agents de laiterie,

Nous avons donc proposé un schéma général de structuration de partenariat pour construire les actions Top-Lait (figure 2). Son adaptation est effectuée pour chaque opération, qui est généralement conduite à l'échelle de région administrative ou, plus précisément, à l'échelle d'action des GIE Lait qui en constituent les supports administratifs et financiers.

[5] Evaluation des actions qualité du lait en Bretagne - Claude Compagnone - Institut de l'Élevage

[6] Blé-Mais-Conseil dans le secteur végétal, Fourrages-Mieux auprès des éleveurs

Figure 2 : Schéma général de structuration de partenariat pour construire les actions Top-Lait.



□ L'EVALUATION *A PRIORI* ET *A POSTERIORI* ; UNE OBLIGATION DE LA DEMARCHE DES ACTIONS TOP-LAIT

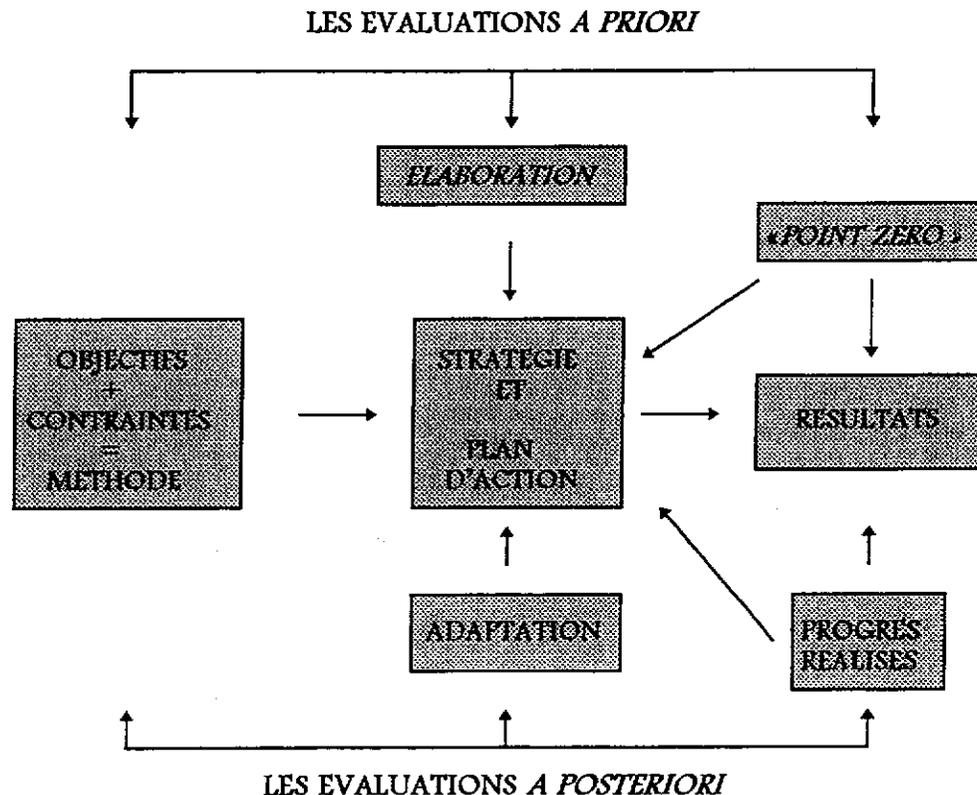
L'intégration au niveau de chaque opération Top-Lait, des objectifs globaux, des contraintes opérationnelles, et des choix méthodologiques initiaux, se fait par le recours aux appuis de l'Institut de l'Élevage. C'est le recours à ces appuis qui permet l'appellation Top-Lait et l'utilisation de son message. Ils portent sur plusieurs aspects :

- Aide à la structure de l'opération ;
- Formation des animateurs et relais ;

- Evaluation *a priori* (étude préalable) et *a posteriori*, soit par une prise en charge directe de ces études, soit par un encadrement de réalisateurs locaux.

Sur quoi portent ces évaluations (figure 3) ? Dans le cadre d'une démarche guidée par l'Institut de l'Élevage, chaque opération Top-Lait élabore une stratégie et un plan d'action et obtient des résultats. Les évaluations proposées portent sur ces deux aspects : avec à la fois une évaluation *a priori* (étude préalable) et *a posteriori*.

Examinons d'abord les méthodes d'évaluation des résultats, et ensuite des stratégies et plan d'action.

Figure 3 : Niveaux d'intervention des évaluations *a priori* et *a posteriori*.

II - L'EVALUATION DES RESULTATS

A - QUE CHERCHE-T-ON A MESURER ?

Ce qui intéresse les acteurs des opérations, c'est d'abord l'amélioration des résultats dans le sens recherché, mais plus précisément lorsque cette amélioration est cernée, quelle contribution, quel "plus" a pu y apporter l'action de conseil Top-Lait. Il s'agit donc d'effectuer deux mesures distinctes : d'une part, l'écart entre une situation initiale (point zéro) et des situations à $x + 1$, ... et en fin d'opération, et, d'autre part, le plus apporté par le conseil Top-Lait, toutes choses égales par ailleurs. La demande de réalisation de cette deuxième mesure, si elle est légitime n'est pas évidente et pose comme nous allons le voir des questions de méthode.

B - METHODE D'EVALUATION DES RESULTATS

Nous disposons dans ces actions d'indicateurs de résultats préexistants très puissants, avec les analyses mensuelles, réalisées par les laboratoires interprofessionnels, des laits livrés par chaque producteur. Ces analyses portent par définition sur les critères qu'il s'agit d'améliorer (taux cellulaires, butyriques, ...). Il est donc possible d'effectuer un traitement statistique de ces résultats pour définir une situation initiale avant l'opération, sans quoi toute mesure des écarts est impossible. Ceci d'un point de vue global sur l'ensemble des producteurs, ou par classe de résultats. L'identification des producteurs et le croisement avec des fichiers (identification permanente, référence quota, ...) comportant des caractéristiques structurelles (quota, nombre d'animaux, ...) permettent de

préciser les variations éventuelles de résultat en fonction de ces paramètres.

L'analyse de cet état initial et de son évolution n'est pas indépendante de la stratégie d'action ; elle peut être parfois à la base de choix importants. Par exemple, lorsque tous les éleveurs ne peuvent être touchés dès les premières campagnes, le plan d'action peut prévoir une progression sur plusieurs campagnes en commençant par les éleveurs ayant les plus mauvais résultats. De même, l'ampleur de la progression des résultats peut conduire à renforcer ou alléger le plan d'action des différentes campagnes.

Lorsque des résultats sont obtenus, comment et quelle part attribuer à Top-Lait ? Nous l'avons indiqué, plusieurs leviers d'action sont à l'œuvre simultanément pour améliorer les résultats, la réglementation et l'incitation économique. L'action Top-Lait est étroitement imbriquée à ces leviers parce qu'elle a pour but à la fois de les faire connaître aux producteurs et de donner à ceux-ci les moyens de se conformer à leurs exigences.

Dans l'évaluation de changements sociaux tels que des pratiques techniques d'éleveurs, il n'est bien entendu pas possible d'avoir recours aux méthodes expérimentales qui consistent à comparer la population sur laquelle on agit à une population témoin exempte de toute influence.

Lorsqu'une opération Top-Lait se met en place dans une région, c'est l'ensemble des éleveurs qui est directement ou indirectement et plus ou moins fortement touché par les divers supports de communication. L'effet Top-Lait ressemble donc plus à une "onde" ou un "continuum" entre les éléments les plus impliqués et ceux les plus en retrait.

Nous avons procédé par artefact en comparant les résultats des populations d'éleveurs considérées comme ayant bénéficié de la totalité des supports de conseil du plan d'action à l'ensemble des éleveurs de la région ou à un sous-groupe moins impliqué.

C - EXEMPLES DES OPERATIONS TOP-LAIT HAUTE-NORMANDIE ET CHAMPAGNE-ARDENNE

La mise en œuvre de l'évaluation des évolutions de résultats sur les taux cellulaires selon la

méthode de traitement statistique indiquée ci-dessus fait apparaître les résultats suivants :

□ En Haute-Normandie (3 ans de campagne Top-Lait - 90-91-92)

L'état initial révélait que parmi les 6 300 livreurs de lait :

- 35 p. cent obtenaient (en moyenne géométrique 3 mois) de mauvais résultats (> 400 000 cellules/ml),
- 35 p. cent obtenaient des résultats moyens (entre 300 et 400 000 cellules/ml),
- 30 p. cent de bons résultats (< 300 000 cellules/ml).

Après trois campagnes Top-Lait, ces résultats d'ensemble (5 700 livreurs) se sont améliorés de la façon suivante :

- Seulement 17 p. cent continuent d'avoir de mauvais résultats,
- 19 p. cent des résultats moyens,
- Et 64 p. cent obtiennent de bons résultats.

Pour identifier "l'effet de levier" marquant du dispositif Top-Lait, il a été procédé à l'analyse des résultats de la sous-population des 1 066 éleveurs qui sont venus aux réunions participatives (petits groupes de 15 éleveurs) qui constituaient l'élément principal du conseil collectif.

La situation initiale de ces éleveurs était plutôt moins bonne en mars 90 :

- 27 p. cent avaient de mauvais résultats,
- 48 p. cent des résultats moyens,
- Et seulement 25 p. cent de bons résultats.

Après trois campagnes (en fait 1 seule campagne de réunions et 2 campagnes d'écrits), les résultats de ces éleveurs étaient les suivants :

- 13 p. cent avaient encore de mauvais résultats,
- 16 p. cent des résultats moyens,
- Et 71 p. cent de bons résultats.

Partant d'une situation moyenne plus mauvaise que l'ensemble des producteurs, les éleveurs "Top-Lait" se situent 3 ans plus tard dans une

situation nettement meilleure, ce qui révèle une progression beaucoup plus rapide.

- En Champagne-Ardenne, le même type d'évaluation des résultats *a priori* et *a posteriori* fait apparaître les améliorations suivantes après 3 ans (2 campagnes 92 et 93).

En mars 92, parmi les 3 043 livreurs :

- 27 p. cent avaient de mauvais résultats (> 400 000 cellules/ml),
- 25 p. cent obtenaient des résultats moyens (entre 300 et 400 000 cellules/ml),
- 48 p. cent de bons résultats (< 300 000 cellules/ml).

Après 2 campagnes Top-Lait, les éleveurs se classaient en :

- 18 p. cent de mauvais résultats,
- 23 p. cent de résultats moyens,
- 59 p. cent de bons résultats.

Environ la moitié (1 500) sont venus aux réunions participatives Top-Lait et les résultats de ces éleveurs ont évolué de la façon suivante :

| | <i>Avant</i> | <i>Après</i> |
|---------------------|--------------|--------------|
| • Mauvais résultats | 27 p. cent | 13 p. cent |
| • Résultats moyens | 25 p. cent | 23 p. cent |
| • Bons résultats | 48 p. cent | 64 p. cent |

Dans cette région, partant cette fois d'une situation identique à l'ensemble des éleveurs, ceux qui sont venus aux réunions participatives Top-Lait ont progressé plus rapidement que les autres.

Les éléments de contexte (réglementation et grille des prix) ayant été les mêmes pour tous, ce type d'analyse statistique permet de mettre en évidence un effet positif Top-Lait indéniable.

D - DISCUSSION

Les précautions à prendre pour effectuer ce type de traitement concernent principalement les périodes de mesures et la méthode de mesure.

Dans le cas précis de l'amélioration des taux cellulaires, les temps de réponse complets entre des changements de pratique et la modification des résultats sont de l'ordre de 1 an. Pour observer un effet bénéfique, il est en effet nécessaire que les animaux aient accompli un cycle et soient en particulier passés par une phase de tarissement. Par ailleurs, des variations saisonnières ou climatiques sont présentes et il convient de les "lisser".

Il est important de suivre l'évolution des résultats dans la durée. Une amélioration ponctuelle des résultats, observée par exemple après 1 année ou 2, peut être la conséquence d'une application partielle des recommandations, par exemple :

- Mise en œuvre de la réforme des animaux infectés, ou non-livraison des laits à taux cellulaires élevés ;
- Mise en œuvre des seules pratiques curatives, et pas des pratiques préventives ;
- Mise en œuvre de certaines pratiques mais seulement de façon saisonnière (trempage des trayons l'hiver et pas l'été par exemple).

De façon générale, la seule analyse des résultats est insuffisante pour expliquer, trouver les causes d'une amélioration, stagnation ou détérioration.

En complément, seule une évaluation de la stratégie d'action permettra de déterminer :

- Ce qu'il reste à faire pour pérenniser l'amélioration des résultats si elle est constatée ;
- Ce qu'il reste à faire quant aux éleveurs qui ont toujours des résultats insatisfaisants.

III - L'ÉVALUATION DE LA STRATÉGIE ET DU PLAN D'ACTION

A - CE QU'ON CHERCHE À MESURER

Les acteurs d'une région qui s'engagent dans une action Top-Lait avec un objectif de résultats défini préalablement (amélioration du taux cellulaire, des butyriques, du taux protéique, ...) ont à élaborer une stratégie et un plan d'action précis qui intègrent leurs contraintes opérationnelles, leur spécificité et les choix méthodologiques de l'action. Ils disposent pour cela des appuis de l'Institut de l'Élevage. Ces appuis consistent, entre autres, en la réalisation d'études permettant d'élaborer la stratégie et le plan d'action concret de chaque opération (étude préalable, évaluation *a priori*) et de l'adapter en cours d'action, lorsque celle-ci dure plusieurs campagnes (évaluation *a posteriori*, pilotage).

Ces études recouvrent en fait des domaines assez distincts qu'il convient de préciser et qui requièrent des méthodes et outils spécifiques.

Ce qui est recherché par Top-Lait, c'est une amélioration des résultats. Celle-ci passe par la mise en œuvre d'un ensemble de pratiques d'élevage.

Ce détour par les pratiques définit 2 premiers champs d'étude, de nature technique :

- La nature des recommandations : quelles sont les "bonnes" pratiques ?
- Leur mise en œuvre effective par les éleveurs : quel est le degré d'application des pratiques recommandées ?

L'outil appelé "diagnostic technique" se propose de fournir la réponse à ces 2 questions.

Ensuite, il convient de s'intéresser aux causes de cette mise en œuvre ou non-mise en œuvre et aux facteurs à l'origine des changements de comportement.

Sans entrer dans les différentes théories du changement de comportement et de la communication, nous avons retenu sous le terme "d'études de motivation", 3 registres d'investigation qui sont en étroite relation :

- La connaissance que les éleveurs ont du résultat à obtenir, de ce qu'il est nécessaire de faire pour l'obtenir et des mécanismes biologiques sur lesquels ils agissent ;
- L'attitude qui peut être positive (motivation) ou négative (frein) à l'égard des préconisations ;
- Le comportement ou expérience individuelle dans la mise en place des pratiques de qualité.

Ces 3 registres d'investigation concernent à la fois les objectifs globaux de l'action (amélioration d'un critère de qualité), que chaque pratique à mettre en œuvre.

L'étude de motivation permet donc de définir un contenu de message à transmettre (apport de connaissance, argumentation, démonstration, ...).

Les premières études préalables Top-Lait ont d'ailleurs permis de mettre en évidence que pour la plupart des publics l'élément de la connaissance était fondamental. En effet, si l'existence des pratiques préventives et curatives était connue, ce qui l'était beaucoup moins c'est le mécanisme biologique qui résulte de leur mise en œuvre pour obtenir le résultat recherché. Cette méconnaissance, même avec une attitude positive, conduit souvent à de mauvaises pratiques, par exemple l'arrêt du trempage lorsque les taux s'améliorent, alors qu'il est nécessaire qu'il soit fait systématiquement.

Enfin, le plan d'action s'appuie sur un ensemble de supports, de moyens matériels et de relais, des personnes pour véhiculer le message et induire les changements.

Des études de motivation et aussi des "études d'image" permettent de tester la sensibilité des éleveurs sur ces sujets.

Dans l'évaluation *a priori*, le croisement des résultats, du degré de mise en œuvre des pratiques et des motivations à l'égard de ces pratiques et des supports permet de définir une typologie des cibles opérationnelles.

Dans l'évaluation *a posteriori*, on s'intéressera spécialement aux changements récents (de connaissance, attitude ou comportement), à la perception des supports et relais utilisés dans l'action et on cherchera de quelle manière les moyens d'actions Top-Lait auront contribué aux changements.

B - METHODE

1 - DIAGNOSTIC TECHNIQUE

Pour ce qui concerne la définition des préconisations, l'évaluation précède les actions Top-Lait et résulte des données acquises par les techniciens et chercheurs des domaines concernés.

Par contre, l'évaluation du degré de mise en œuvre des pratiques à préconiser, nécessite la mise en place d'une enquête par sondage sur échantillon représentatif, car il n'existe généralement pas d'enregistrement statistique préalable. Il s'agit de questionnaires fermés qui peuvent être administrés en face à face par une main d'œuvre moyennement qualifiée (par exemple des étudiants en agriculture) ou de façon un peu moins fiable par téléphone.

2 - ETUDES DE MOTIVATION ET D'IMAGE

Ce type d'évaluation repose essentiellement sur des investigations qualitatives par interviews approfondies individuelles ou de petits groupes. Elles doivent être conduites par des spécialistes maîtrisant à la fois la conduite de ces interviews (semi-directifs) et l'analyse de leur contenu.

L'évaluation de l'image et de l'impact des supports et relais peut être conduite de façon moins approfondie et peut justifier dans certains cas une quantification par sondage. Le recours à des moyens d'enquête téléphonique est alors possible.

3 - AUTO-EVALUATION DES ACTEURS

Au travers des actions qu'ils mènent, notamment des réunions Top-Lait qu'ils animent et des contacts qu'ils ont quotidiennement avec des éleveurs, les acteurs capitalisent une expérience et leur perception est intéressante.

Il s'agit des premiers éléments critiques sur les actions menées, dont la limite est bien sûr la

partialité, mais cette perception des acteurs peut, d'une part, mettre en évidence certains dysfonctionnements dans la communication auxquels on peut remédier dans le cours des actions, et d'autre part, constituer une base de réflexion qui s'enrichira de la confrontation avec la perception du public d'éleveurs.

Deux actifs sont utilisés à cet effet :

1. Le compte rendu animateurs de chaque réunion,
2. La réunion de bilan des animateurs.

C - EXEMPLE DE LA HAUTE-NORMANDIE

1 - DIAGNOSTIC TECHNIQUE

L'enquête initiale a permis de constater qu'aucune des 4 pratiques préconisées (contrôle machine à traire, trempage, technique de tarissement et lavette individuelle) n'était fortement pratiquée. L'évaluation finale a permis de mesurer les progrès réalisés notamment sur le tarissement, mais également de constater que ces pratiques ne sont pas encore généralisées et installées définitivement chez les éleveurs, d'où la nécessité de maintenir une pression de conseil permanente dans ce domaine.

2 - ETUDE DE MOTIVATION

L'évaluation initiale de motivation a concerné un échantillon des éleveurs et de prescripteurs non représentatif statistiquement mais suffisant pour explorer la diversité des points de vue. Cette évaluation préalable a notamment permis :

- De distinguer 2 types d'éleveurs redevables d'actions différentes : un public A qu'il convient de sensibiliser à l'intérêt de la qualité avant toute préconisation, et un public B sensible, mais à qui il manque principalement des éléments de compréhension des problèmes à traiter, pour installer durablement des pratiques amélioratrices ;
- D'identifier l'effort d'homogénéisation des messages à réaliser auprès de tous les prescripteurs (~ 100), d'où la réalisation d'un dossier technique à leur attention.

C'est à partir de ces éléments qu'a été élaboré le concept central des actions Top-Lait : les réunions participatives qui sont un mélange de formation et de communication. Il s'agit, au cours d'une journée réunissant une quinzaine d'éleveurs "identiques" (même cible et proximité en terme de structure), de lever les freins et apporter les connaissances nécessaires à la mise en pratique.

Cela exige le respect d'un scénario très précis alternant phases d'expression des éleveurs, phases d'apport de connaissances et phases d'argumentation des animateurs et de débat. Un groupe d'animateurs de ces réunions a été formé à cette animation.

Les évaluations intermédiaires qui ont eu lieu en fin de première et de seconde campagne (études de motivation) ont notamment permis de constater :

- Que la sensibilisation du public A réalisée par de la communication écrite avait porté ses fruits et que ce public pouvait être invité aux réunions participatives ;
- Qu'il fallait renforcer l'image de l'action auprès des prescripteurs et relais, ce qui a conduit à les réunir et leur remettre des supports écrits ;
- Qu'il était nécessaire de mieux faire connaître l'opération et lui donner une notoriété médiatique.

D - DISCUSSION

En évaluation *a posteriori*, les outils d'évaluation de la stratégie d'action Top-Lait sont divers, parce qu'ils s'intéressent à différents aspects complémentaires afin de déterminer ce qu'il convient de modifier ou de maintenir dans le dispositif existant de communication pour se rapprocher de l'objectif d'amélioration des résultats.

Ces outils paraissent validés par les bons résultats enregistrés dans plusieurs régions. Deux questions peuvent cependant être évoquées :

- Tout d'abord la qualité de réalisation des pratiques d'élevage n'est pas mesurée, alors que les conséquences sur le résultat sont bien différentes entre une pratique bien faite et une pratique mal faite, ou une pratique faite systématiquement et non. Une observation directe dans les élevages nécessiterait des moyens importants. En pratique, ce sont l'analyse des résultats, les études de motivation et les expériences des agents de terrain qui permettent de suspecter qu'il y a un problème important de qualité de réalisation des pratiques ;
- Ensuite, évaluer la communication a un double intérêt. Bien sûr cela renseigne sur l'impact des moyens utilisés - avec la réserve que la notoriété de l'action ne vaut que si elle ne constitue pas une fin en elle-même mais qu'elle contribue à l'efficacité. L'autre intérêt, c'est d'être un indicateur sur le rôle que joue l'action Top-Lait dans la création d'une dynamique, d'une ambiance qualité du lait. L'image Top-Lait, le logo fédèrent les partenaires concernés et contribuent à les mobiliser concrètement autour d'objectifs précis et d'une stratégie construite.