

COMMUNIQUER ET CONSTRUIRE UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES AMAPIENS



Les AMAP sont génératrices de lien social, c'est ce qui fait à la fois la force et la richesse de ce mouvement. Ce sont des associations gérées par des bénévoles et il en résulte des groupes hétérogènes, d'âges et milieux socioprofessionnels très diversifiés. Les amapiens n'ont pas tous la même connaissance du monde paysan, la même implication militante, et ils ont des goûts et des habitudes alimentaires qui varient. Ainsi, la vente en AMAP exige du paysan qu'il développe son sens du relationnel et une bonne compréhension des relations et de la psychologie humaines dans toute sa complexité.

Éléments clés du relationnel en AMAP

Mieux vaut prévenir que guérir

De nombreuses difficultés en AMAP sont souvent plus liées à un manque de communication qu'aux performances techniques du paysan. Un manque d'information laisse place à de l'interprétation. D'où l'importance d'établir une relation de confiance. Pour cela, ayez en tête ces quelques principes de base :

- Soyez transparent pour éviter les malentendus
- Adoptez une posture constructive
- Appuyez-vous sur les référents d'AMAP pour relayer vos informations avec des supports de communication adaptés
- Participez à la vie de l'AMAP
- Référez-vous à la Charte des AMAP

La Charte des AMAP de mars 2014, est fédératrice du mouvement des AMAP. Elle propose volontairement un cadre large et « n'a pas pour objet de servir de règlement intérieur aux AMAP. Il incombe à chacune d'entre elles de définir de façon autonome son mode de fonctionnement ». Ainsi, il est important que le paysan échange avec ses AMAP sur la manière dont elles s'approprient les différents principes de la Charte. En effet les attentes concernant la participation à la vie de l'AMAP, la présence aux livraisons ou encore la labellisation de la ferme (certifiée AB ou non) varient en fonction des groupes.

La Charte des AMAP : votre point de repère pour assurer un bon partenariat

Extrait de la Charte « Principe 4 : Une participation active dans une démarche d'éducation populaire »

« Une AMAP (...) cherche à créer une relation de qualité entre paysan-ne-s et amapien-ne-s dans un cadre convivial favorisant le dialogue, le lien social, la confiance et la coresponsabilité »

Extrait de la Charte « Un engagement éthique »

Les paysan-ne-s s'engagent à « être transparent-e-s sur les pratiques de culture, d'élevage et de transformation »

Extrait de la Charte « Un engagement social »

« Pour les paysans :

- Etre présent sur les lieux de livraison
- Créer et entretenir des liens avec les amapien-ne-s
- S'impliquer dans la vie du mouvement de l'AMAP et de ses partenaires »

→ Le paysan en AMAP s'engage à participer à la vie de l'AMAP, à communiquer sur ses pratiques et son métier de paysan, et à jouer son rôle dans la démarche d'éducation populaire que porte l'AMAP.

« C'est en parlant avec les gens qu'ils comprennent le métier de paysan ». O. 95 ans, Maraîcher en AMAP



Participer à la vie de l'AMAP

Voici quelques moments clés de la vie d'une AMAP :

- Les livraisons
- Les Assemblées Générales
- La rédaction des contrats (à faire avec votre référent)

Un des fondamentaux de l'AMAP est de créer du lien entre paysans et amapiens. Proposer des activités rassembleuses et conviviales favorise la création d'un lien de confiance entre paysans et amapiens. Quelques idées :

- Visites de fermes et ateliers pédagogiques (cf. fiche thématique « Accueillir les amapiens sur sa ferme »)
- AMAP'éro certains soirs de livraisons
- Organiser une livraison sur la ferme
- Récupérer les légumes inutilisés pour faire une soupe avec les amapiens

Essayez d'être présent dans ces moments, apprenez à connaître les amapiens et soyez attentif aux nouveaux. Vous saisissez plus facilement les opportunités de proposer à certains de s'impliquer en fonction de leurs prédispositions.

Pensez à valoriser l'engagement des amapiens, surtout celui des membres actifs. Ce sont des bénévoles, sans leur temps et leur énergie le partenariat ne tiendrait pas longtemps !

Le réseau **Les AMAP de Provence** vous accompagne dans la gestion et la prévention des difficultés :

- Renseignement sur la charte et sur des questions courantes.
- Mise en relation avec un pair ou un paysan-conseil.
- Visites d'évaluations participatives qui offrent des pistes d'amélioration du partenariat et permettent de prévenir ou résoudre des tensions.
- Rencontres « *Gérer la relation entre un paysan en AMAP et son groupe d'amapiens* » où paysans et amapiens viennent échanger sur le sujet.

La posture à adopter

Être positif

Parlez des difficultés que vous rencontrez, surtout lorsqu'elles impactent la composition du panier. Essayez de présenter les choses de manière positive, sans alarmer les amapiens. Ne mettez pas « **votre égo dans votre panier** », ne culpabilisez pas et apprenez à relativiser.

« Les amapiens aiment bien savoir pourquoi on a loupé une culture ». V. 46 ans, maraîcher en AMAP

Être transparent

Communiquer sur certains éléments incontournables favorisera la mise en place d'une relation de confiance au sein de l'AMAP.

- Vos pratiques : expliquez en quoi vous adaptez vos pratiques aux contraintes du territoire. Si celles-ci subissent des modifications importantes (perte de foncier par exemple), communiquez l'information aux amapiens.
- La composition du panier (cf. fiche « Composer son panier de légumes pour les AMAP ») et son évolution au fil de l'année, en lien avec les contraintes de votre ferme, intéressent les amapiens.
- Le prix du panier cf. fiche « Fixer le prix du panier en AMAP (à venir) ».

Il y a un équilibre à trouver entre le surplus de temps de travail occasionné par un imprévu, et le contenu du panier. Le paysan estime le temps de travail supplémentaire nécessaire pour intégrer un élément dans le panier et donc l'augmentation en conséquence du prix du panier et en informe les amapiens.

Assurer un rôle de pédagogue

Comme le dit la Charte, « une AMAP vise à créer les conditions de la participation et de l'appropriation citoyenne des enjeux agricoles et alimentaires notamment par le (...) partage de savoirs ». Le paysan a donc un rôle de pédagogue, il communique sur les réalités du monde paysan, parle de ses engagements.



Organiser la communication au sein de l'AMAP

L'investissement du groupe d'amapiens dans la communication

Avoir un ou plusieurs amapiens en charge de la communication est vivement recommandé. Ils s'occupent de la mise à jour des outils informatiques (site, blog, réseaux sociaux...), écrivent et diffusent les informations via les mails, les feuilles de chou...

Les amapiens sont également moteurs dans la vie de l'AMAP et pour l'organisation d'événements tels que les visites de fermes et les ateliers pédagogiques. N'hésitez pas à les solliciter en commençant par soumettre vos propositions aux référents.

Votre référent-contrat est votre interlocuteur privilégié pour faire le lien avec les amapiens. Il prépare les contrats, récupère les chèques, relaie les informations importantes auprès des amapiens.

« Avec les amapiens nous parlons d'agriculture, mais pas seulement ! De l'actualité, de tout et de rien... La convivialité, avoir un lien direct avec eux, c'est porteur au niveau du travail sur la ferme ». D. 59 ans, maraîcher en AMAP



© AMAP des 4 saisons

Les outils de communication

Le contrat

Il définit les modalités de la commercialisation de vos denrées en AMAP et permet de prévenir les situations litigieuses entre amapien et paysan. Par exemple, si un amapien oublie de venir chercher son panier, ce dernier est perdu et le paysan n'a aucun remboursement à lui faire. Cela doit être convenu dans le contrat.

La feuille de chou

La feuille de chou peut-être distribuée en version papier à l'occasion des livraisons, envoyée par mail ou téléchargeable sur le site de l'AMAP.

Elle relate les nouvelles des fermes, informe des événements de l'AMAP, propose des astuces ou des recettes... Elle permet de diffuser l'information de manière homogène aux amapiens mais elle n'est pas utilisée par toutes les AMAP car elle peut prendre beaucoup de temps aux bénévoles

Questionnaire de satisfaction

Co-réalisé par le paysan et son référent, il offre aux amapiens une opportunité appréciable de s'exprimer et permet d'améliorer le fonctionnement du partenariat

Outils informatiques

- Le courrier électronique est très efficace pour diffuser des informations, il ne faut cependant pas en abuser pour ne pas saturer les boîtes électroniques.
- Certaines AMAP tiennent un site internet, un blog ou une page facebook. N'hésitez pas à y publier une petite présentation de votre ferme ou le lien qui renvoie sur votre propre site internet.
- L'AMAP doit être vigilante à ne pas léser les personnes qui n'ont pas accès à l'outil informatique.



A vous de jouer

Les mises en situation ci-après proposent plusieurs niveaux de solution, en présentant les différents interlocuteurs à solliciter.

Cas n°1 : un amapien se plaint de l'abondance de choux dans le panier

Première approche : analyser la plainte par en questionnant l'amapien puis lui expliquer toute la difficulté qu'il peut y avoir à satisfaire les goûts de chacun. S'il lui manque un légume en particulier, dites pourquoi vous en produisez peu.

Interlocuteurs à solliciter en appui : votre référent ou les administrateurs de l'AMAP.

Outil complémentaire : questionnaire de satisfaction.

Cas n°2 : je souhaite augmenter le prix du panier

Première approche : se concerter avec le référent sur la méthode de calcul du prix du panier.

Mode de communication : pendant les livraisons, à l'Assemblée Générale, sur une feuille de chou, en détaillant le mode de calcul.

En cas de résistance ou refus des amapiens :

Le réseau régional est là pour vous accompagner sur le mode de calcul et apporter un regard d'expert avec l'intervention d'un paysan-conseil.

Cas n°3 : j'ai une mauvaise récolte de concombre cette année

Informez les amapiens : communiquez en amont l'information aux amapiens. Expliquez pourquoi cette culture n'a pas marché et proposez une visite de ferme. En discutez-en avec les autres référents-produit de l'AMAP.

Soyez positif : rappelez-vous et rappelez aux amapiens que cette situation est temporaire et que généralement vous leur livrez de beaux paniers.

Si les amapiens n'acceptent pas l'absence de ce légume, sollicitez éventuellement un autre paysan. Extrait de la Charte : « Une solidarité entre paysan-ne-s peut permettre l'échange occasionnel d'aliments de même nature en toute transparence et avec l'accord explicite des amapien-ne-s ».

Vous êtes-vous posé les bonnes questions concernant votre relationnel avec vos AMAP ?

1. Est-ce que je connais mes engagements en tant que paysan en AMAP (contenu de la Charte) ?
2. Est-ce que je connais mes amapiens ?
3. Quelles sont les attentes des amapiens ? De quelles informations ont-ils besoin ? Ont-ils de bonnes raisons d'être insatisfaits dans le cadre de l'AMAP ?
4. Quelle est la meilleure méthode pour communiquer des informations importantes aux amapiens ? A qui m'adresser ?
5. Je communique sur les difficultés de ma ferme. Quelles sont les informations d'ordre privé que je préfère garder confidentielles ?
6. Quelle vision les amapiens ont-ils de ma ferme et de mon métier ? Quelle est celle que je souhaiterais qu'ils aient ?
7. Quels sont mes interlocuteurs privilégiés pour les affaires courantes et en cas de conflit ?
8. Où sont les limites vie privée/ vie professionnelle ?



Date d'édition : décembre 2016

PAYSAMAP Le réseau des paysans-conseils

Les AMAP de Provence
Maison des Paysans et du Monde Rural
2, av. du lieutenant-colonel Reynaud
13660 ORGON
Tél : 04 90 73 52 06
Permanences téléphoniques :
du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30
paysamap@lesamapdeprovence.org



Avec la contribution financière de compte d'affiliation agricole
développement agricole et rural



Mouvement Inter-Régional des AMAP