

Gestion de conflit à l'abattoir

Paola Rüegg

Vétérinaire officielle VD

11 avril 2024

Objectif de la présentation

Réfléchir sur la gestion du «stress» pour un VO à l'abattoir qui, par sa fonction, est en permanence exposé à la contrariété/frustration/colère de l'interlocuteur

Particularités de la fonction

- Le VO à l'abattoir contrôle ET prend une décision «immédiate»
- La personne qui refuse cette décision peut le prendre à parti directement (sur place/par téléphone)
- Il faut réfléchir à tous les paramètres en quelques minutes
- On sait que les décisions qu'on prend ont des conséquences fâcheuses, et qu'on risque de provoquer la contrariété chez l'agriculteur, voire chez le personnel de l'abattoir : fonction souvent mal perçue

Exemples

- Refuser une bête à l'abattage (animal sans aucune identification/traçabilité)
- Déclarer une carcasse impropre à la consommation
- Demander à l'opérateur de corriger sa technique de mise à mort (ralentissement du travail)
- Ordonner la mise à mort de l'animal dans le véhicule (complication)
- Faire arrêter la chaîne d'abattage (suspicion d'épizootie)

Sources de stress

- Environnement sonore
- Pression du **temps** (les choses se déroulent très rapidement, pendant plusieurs heures)
- Pression **intellectuelle** (mobiliser toutes ses connaissances/compétences en permanence; haute concentration et attention élevée en continu)
- Pression **psychologique/émotionnelle** (contact direct, incertitude de ce qui va se passer)
- Sentiment du «pas droit à l'erreur»
- **Subjectivité** de certaines décisions, donc plus difficiles à défendre
- «**solitude**»: le VO est souvent physiquement/psychologiquement seul

Issues de secours avec l'extérieur

- Discussion avec collègue/AO
- Discussion avec la hiérarchie
- Procéder à l'abattage et mettre la carcasse en suspens
- Être clair dans ses propos
- Apprendre à éviter l'escalade: ton de la voix, mots utilisés, explications données

Ressources autres

- Se rappeler l'objectif de ma fonction = sécurité alimentaire & protection des animaux. Un consommateur subit les conséquences de mes décisions!
- Savoir que la hiérarchie me soutiendra
- Rester sourd aux attaques personnelles
- ECOUTER attentivement ce que dit l'interlocuteur: cela démontre mon respect envers lui, me fait gagner quelques minutes pour réfléchir, et me donnera peut-être des éléments sur lesquels je peux construire une solution
- Égalité de traitement: si je fléchis envers une personne agressive, c'est injuste pour la personne envers qui j'ai maintenu ma décision parce qu'elle est restée correcte avec moi