Chéri.e : On part en vacances !

Laurence et Daniel, en couple, sont associés et chefs d'entreprise agricole, en production laitière. Cette année, les travaux de récolte ont bien avancé, ils vont réussir à se dégager un peu de temps pour partir quelques jours et ont obtenu un remplacement aux dates demandées. La date du départ approche et Laurence et Daniel vont faire connaissance demain avec le remplaçant et lui transmettre les consignes. Ils se mettent d'accord pour l'accueillir.

Daniel s'adresse à Laurence : *"Demain, je prends les choses en main pour expliquer ce qu'il y a à faire pendant notre absence"*.
Laurence : *"Ah bon, je gère la traite pourtant !"*.
Daniel : *"Oui, je sais ! Mais je préfère le faire car je serai plus rassuré : les pannes c'est moi qui les dépannent !"*.
Laurence : *"Je m'occuperai des veaux et nous irons ensemble faire un tour des parcelles..."*
Le grand jour arrive. Jack, le remplaçant arrive tôt pour la prise des consignes.
Daniel : *"Laurence vient juste de partir à la traite. Tu vois les vaches, il faut aller les chercher au champ, tu dois les faire passer par ce chemin. Tu reconnais la Meneuse !"*.
Laurence : *"Attention à ce passage, elles peuvent se bousculer. Actuellement, nous avons un mal de chien avec le compresseur. Attention à la marche quand on n'est pas averti, on peut se faire mal... Le laitier passe généralement le soir vers 19h !"*
Daniel : *"Il faut que je t'explique, la mise en route. Vient voir, c'est mon astuce, les compteurs d'eau, d'électricité et..."*.
Laurence : *"Sur le tableau, on note les urgences, le numéro du véto est écrit en rouge... tu vois en bas à droite et"*
Trois heures après, Jack est encore avec Laurence et Daniel dans la salle de traite !! Il reste à voir les veaux et faire un tour des parcelles pour localiser les génisses. Et en plus, Jack n'a pas pu poser ses questions ! Jack, déçu, prend la parole : *"Je suis désolé, je ne peux pas rester. J'ai une urgence. Je dois aller dépanner un collègue sur une autre exploitation. Partez tranquille, bonnes vacances"*.

Analysons la situation

Laurence et Daniel veulent partir en congés et s'éloigner de l'exploitation. Ils ont anticipé et se sont organisés à l'avance : ils ont sollicité le service de remplacement. Ils vont maintenant confier le troupeau, la traite, leur ferme à une personne qu'ils ne connaissent pas encore. Ils sont inquiets et angoissés. Ils doivent lui faire confiance.
En revanche, ils n'ont pas réellement préparé efficacement le passage des consignes pour le remplaçant. Daniel est stressé. Il ne fait pas confiance à Laurence alors qu'elle gère la traite depuis toujours. Laurence intervient en même temps que Daniel, ce qui produit une cacophonie. Jack n'a pas pu exprimer ses besoins faute de temps disponible pour le passage des consignes, et il n'a pas réussi à questionner Laurence et Daniel.

Que faut-il retenir ?

L'accueil du remplaçant doit être anticipé et préparé. On décide ensemble et en amont qui l'accueillera.
Chacun peut se questionner : de quoi l'autre aura besoin durant notre absence pour faire tourner la "boutique" ? Quelles sont les choses que je fais tous les jours et qui sont essentielles pour l'élevage ? On fait un point ensemble sur les messages importants.
Les consignes, les astuces, les messages doivent être notés, mis à jour régulièrement, accessibles et visibles. Cela permettra la prise en main rapide de l'élevage. À titre d'exemple, les numéros des partenaires doivent être notés ; en cas de panne, de commande d'aliments, d'un problème sanitaire, à qui dois-je m'adresser ? Le jour du passage des consignes avec le remplaçant, le vocabulaire utilisé doit être clair, précis. Il faut être concis. On questionne, on fait reformuler pour vérifier que les consignes sont bien comprises.
Une préconisation majeure : une seule personne référente qui transmet l'exigence de l'entreprise. À deux, on se brouille, on peut se contredire et se répéter.
Pour sécuriser son absence et faciliter son retour, on peut aussi proposer le cahier journalier des faits (cahier de transmission). Le remplaçant notera tous les jours ce qui s'est produit sur l'élevage. De retour, l'éleveur reprendra son élevage comme la veille de son départ en congés. Mesdames, Messieurs à vous de jouer : Bonnes vacances !

CHAMBRES D'AGRICULTURE BRETAGNE
Nabila Gain Nachi, Agnès Jouin
Groupe Relations Humaines

Les chroniques "Relations humaines" sont écrites à partir de faits évoqués par des agriculteurs et agricultrices dont nous changeons les prénoms.