

Management

>> Le langage

>> L'AUTEUR
Philippe Michon

Le langage dans la structure vétérinaire : tu ou vous ?

Faut-il tutoyer ou vouvoyer le personnel de la clinique vétérinaire, les clients, les délégués ? Si les habitudes varient d'une structure à l'autre, les relations semblent devenir de plus en plus informelles. Il importe d'utiliser la formule avec laquelle on se sent le plus à l'aise.

Vais-je lui dire tu ou vous ? Si la réponse est souvent implicite pour le vétérinaire dirigeant, elle est parfois délicate pour les nouvelles recrues arrivant dans une structure vétérinaire aux us et coutumes inconnus. Les relations semblent de plus en plus informelles au sein des structures vétérinaires, avec un tutoiement qui tend à se généraliser, y compris entre vétérinaires et ASV. Les vétérinaires les plus jeunes et les confrères d'origine belge ont le tutoiement facile et l'acceptent en retour. Faut-il vouvoyer ou tutoyer ses confrères et ses ASV ? Et les clients ? Comment agir sans commettre d'erreurs qui mettent mal à l'aise ?

Autrefois de rigueur dans la profession, le tutoiement a évolué. Même si on observe des habitudes diverses, la règle du tutoiement entre vétérinaire et vouvoiement des ASV diffère d'une structure à l'autre.

Pas de tutoiement d'emblée

L'emploi du vous a un double aspect de respect et de distance. Les vétérinaires mal à l'aise avec le tutoiement mais désireux d'effacer la notion de distance peuvent accompagner le vous du prénom : « *je vous salue Marie...* ». Les vétérinaires rencontrant pour la première fois un candidat à l'embauche peuvent être contrariés par le tutoiement d'emblée de ce nouveau collaborateur potentiel. Il est préférable d'attendre l'invitation à tutoiement, d'autant plus que la différence d'âge entre les deux protagonistes est importante.

« Accorder le tutoiement est généralement le privilège de la personne en position de supériorité hiérarchique et s'avère un formidable outil discrétionnaire. »

Le tu déformalise la relation et abolit la distance. La demande de tutoiement est souvent rencontrée dans notre profession. Quand elle vient du dirigeant de la structure, il est préférable d'accéder à sa demande, un refus risquant d'être interprété comme un désir de garder une distance pouvant être jugée comme une désimplication. Si l'accession au tutoiement est difficile pour des raisons de culture ou d'éducation, ce fait doit être précisé au dirigeant pour éviter toute mauvaise interprétation.



Le tu déformalise la relation et abolit la distance.

Attention à l'illusion de connivence

Vis-à-vis d'un tiers, d'un client, le tutoiement peut paraître manipulateur en donnant une illusion de connivence.

Lors de l'intégration d'une nouvelle structure par un vétérinaire ou du côtoiement d'un nouveau réseau de clientèle, la règle est d'observer ce qui s'y passe. En France en particulier, le fait qu'un confrère ou une relation plus âgée vous tutoie n'autorise pas automatiquement la réciprocité. Si l'on est plus à l'aise avec le tutoiement, il est préférable de demander l'autorisation en expliquant cette facilitation des rapports ou d'attendre le « tu peux me dire tu ». En effet, dans certains cas, cette liberté de langage est considérée par le vétérinaire senior comme un avantage hiérarchique que le nouveau venu se doit d'acquiescer. Le fait d'accorder le tutoiement est généralement le privilège de la personne en position de supériorité hiérarchique et s'avère un formidable outil discrétionnaire.

Le tutoiement des clients et des délégués vétérinaires instaure une relation plus affective qui limite les possibilités de négociation en augmentant la fragilité du vétérinaire vis-à-vis de ces interlocuteurs.

Préciser ses difficultés éventuelles

Il est important d'utiliser la formule avec laquelle on se sent le plus à l'aise. Il ne faut pas hésiter à préciser aux autres ses difficultés éventuelles à appliquer le tu ou le vous. Si certains trouvent un avantage de proximité et de gommage de la hiérarchie au tutoiement, d'autres éprouvent une gêne importante*. ■

* Rebeyrolle M, *Les codes invisibles en entreprise*, conférence du 11/10/2006, Société française de coaching.

>> GROS PLAN

Quand **ne pas tutoyer**

Une règle d'or a été édictée il y a quelques années : le tutoiement pourrait franchir une barrière mais pas deux. Ces barrières sont l'âge, le sexe, le niveau hiérarchique. La barrière du sexe tend à disparaître. Dans certains cas, l'instauration du tu est à proscrire :

- **altercation** : ce n'est jamais le moment de modifier des données hiérarchiques,
- **réprimande** : cela risque de modifier la portée de ce qui est dit,
- **repas ou réunion joyeuse** : l'alcool aidant, toute retenue risque d'être oubliée,
- **nouveau client**, nouveau fournisseur ou nouveau délégué. **P.M.**

Respecter **la culture d'entreprise**

Tutoiement et vouvoiement font partie de la culture de l'entreprise qui lui procure son identité. Par des règles rarement écrites, la structure vétérinaire prend certaines habitudes, volontaires ou dictées par la clientèle. Cette culture d'entreprise existe toujours et se sent très bien. De la façon de se vêtir au comportement et au langage à tenir avec les clients, tout concourt à faire reconnaître la structure comme une entité unique. Les pratiques du vouvoiement et du tutoiement n'y font pas exception. Faut-il uniformiser la structure en imposant l'emploi du tu ou du vous, l'utilisation du prénom ou du terme docteur, des blouses identiques ou des tenues plus décontractées ? Faut-il ainsi nier partiellement les identités ? Difficile de répondre quand les clients sont demandeurs d'une certaine uniformité et le personnel de l'entreprise d'une certaine liberté, quand la rentabilité implique un personnel satisfait et un client satisfait. **P.M.**



Le vous a un double aspect de respect et de distance.