

JUIN 2023



Dossier de presse

Qualité de Vie et des Conditions de Travail des vétérinaires et ASV en clinique : résultats de l'enquête MSD Santé Animale, enjeux clés, solutions et prospective.

Conférence de presse

Mardi 13 juin 2023

Maison des Vétérinaires

10 Pl. Léon Blum, 75011 Paris.

msd-sante-animale.fr



sommaire

La Table ronde QVCT
Échange avec 5 **intervenantes**
expertes



Synthèse des résultats de l'enquête bien-être 2022
Mesure du bien-être en structure vétérinaire



Fiche de synthèse d'intervention
Retour d'expérience & Partage de pistes d'actions
QVCT pour des collaborateurs en bonne santé et
engagés dans leur travail

Prendre soin de soi
pour mieux soigner
les animaux

Toujours aussi dévoué à la cause animale, le personnel vétérinaire fait de plus en plus attention à sa propre **santé physique et mentale** pour surmonter un surmenage croissant.





Pour ancrer MSD Santé Animale dans le futur, et répondre aux attentes de tous nos clients, directs, et indirects, nous faisons de notre Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) le fer de lance de notre stratégie.

Cette démarche, nous la voulons exemplaire et au service de tous : collaborateurs, vétérinaires, éleveurs, propriétaires d'animaux de compagnie... Et pour ce faire, il semble impératif d'aligner nos ressources et de les concentrer sur trois domaines majeurs : la protection de l'environnement, la contribution à la santé et au bien-être des animaux et le soutien à nos collaborateurs et à nos partenaires. MSD Santé Animale a décliné cette ambition autour de sept engagements en lien avec les attentes de nos parties prenantes.

Deux d'entre eux, le mieux-être au travail et l'accompagnement

de l'activité des vétérinaires, nous ont amené à adapter au marché français le baromètre développé aux États-Unis par MSD Animal Health concernant la qualité et les conditions de vie au travail dans les entreprises vétérinaires. Cela nous a permis de lancer en octobre 2022 un questionnaire à destination des professionnels vétérinaires, avec une vision croisée vétérinaires et ASV. Les résultats de ce baromètre ont été présentés en décembre dernier aux principales instances et parties prenantes de notre écosystème français : SNVEL, CNOV, AFVAC, SNGTV, AVEF, les 4 ENV, l'école UniLasalle, Vétos-Entraide. Tous nous ont soutenus dans la préparation de cette restitution à destination de la presse, et nous les en remercions très chaleureusement.

Le mal-être des équipes vétérinaires et les difficultés inhérentes à une activité chahutée par de nombreux défis (rareté chronique des praticiens et des ASV, tensions

sociales et sociétales, évolutions générationnelles, fatigue compassionnelle, incivilités quotidiennes, exigences administratives et pratiques, pression des propriétaires d'animaux...) ont fait l'objet d'une couverture qui a pu faire perdre de vue à quel point le métier de vétérinaire est passionnant, valorisant et respecté. Notre étude vient identifier les enjeux clés des équipes vétérinaires, et permet d'ouvrir la discussion sur les solutions, les initiatives, les évolutions qui pourraient permettre le renouvellement de la pratique vétérinaire des années à venir, au travers des conditions de travail et de la qualité de vie professionnelle. Avec à la clé moins de stress, et surtout plus de plaisir au travail. Et si nous œuvrions chacun à notre niveau à réinventer le mieux-vivre des vétérinaires et ASV...

David Lussot

Directeur Engagement Client
et Développement
MSD Santé Animale

Intervenantes à la Table ronde QVCT



Laurence CRENN

Docteure Vétérinaire libérale à la Clinique Vétérinaire du Solvan à Lons-le-Saunier (Jura) en activité canine.

Présidente de Vétos-Entraide depuis novembre 2022

Vétos-Entraide est une association 1901 reconnue d'intérêt général faite pour servir les équipes vétérinaires mais aussi leurs proches, leurs familles, leurs relations amicales et professionnelles. **Vétos-Entraide** est un espace de parole et de confiance. Des

confrères bénévoles mettent au service de l'association leur savoir-faire, leur compétence et leur bonne volonté, chacun selon ses disponibilités. L'écoute confraternelle de soutien se déroule dans un cadre sécurisé et complètement autonome.



Laurence DEFLESSELLE

Directrice générale chez Oniris Ecole nationale vétérinaire, agroalimentaire et de l'alimentation

Inspectrice en chef de santé publique vétérinaire, est nommée directrice générale d'Oniris Nantes (École nationale vétérinaire, agroalimentaire et de l'alimentation de Nantes-Atlantique) en novembre 2020. Elle succède à Dominique Buzoni-Gatel en poste depuis 2015.

Depuis le mois de juin 2019, Laurence Deflesselle était directrice départementale interministérielle de la **Direction départementale de la protection des populations (DDPP)** d'Indre-et-Loire.

Elle a rejoint la **Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP)** de la Mayenne en 2015.

Diplômée de l'**École nationale vétérinaire** d'Alfort en 1995 puis de l'École nationale des services vétérinaires en 1996, Laurence Deflesselle a exercé diverses missions de santé publique vétérinaire, d'appui territorial et économique durable, au sein de la **Direction départementale des services vétérinaires (DDSV)** du Finistère puis de la **Direction départementale des territoires et de la mer** à partir de 2008.



Karine ROSSETTO-BRION

Directrice Générale chez APFORM depuis mars 2020.

APFORM est l'organisme de formation et de certification de la branche professionnelle vétérinaire délivrant le titre d'Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire.

Composé d'une équipe de 38 collaborateurs, APFORM œuvre au côté de la profession vétérinaire pour développer les compétences des équipes vétérinaires.



Corinne BISBARRE

Docteure Vétérinaire, Membre du Conseil national de l'Ordre des vétérinaires, Responsable de la commission sociale et de l'entraide confraternelle

5 ans d'exercice en tant que salariée

En 1989, création d'un cabinet devenu clinique

Exerce à 2/3 temps depuis 6 ans pour concilier mission ordinale et exercice professionnel

Travaille avec 1 associé + 1 vétérinaire salarié + 4 ASV (en poste depuis respectivement 32, 28, 20 et 3,5 ans)

Élue au **CROV AQUITAINE** durant 12 ans dont 5 ans de **vice-présidence** puis en 2013 j'ai rejoint le **CNOV** ; j'ai pris la responsabilité de la commission prévention des risques professionnels et commission sociale dès mon arrivée au **CNOV** car c'était le but et la finalité de mon engagement.

Depuis 2013, j'assure le suivi des dossiers de la commission sociale ; maladie, accidents, burnout, faillites, suicides, reconversion professionnelle sont presque devenus mon quotidien ; je gère aussi l'observatoire des agressions et incivilités et lis donc toutes les déclarations, soit 320 à 350 par an.

La commission sociale a aussi dès le départ engagé des échanges avec les écoles nationales vétérinaires afin de mettre en place des aides spécifiques aux étudiants en difficultés, et nous en aidons entre 4 et 10 par an

Depuis 6 ans, j'ai engagé un travail de coordination, rencontres, échanges des associations vétérinaires engagées dans l'entraide professionnelle : action sociale de la **CARPV**, Association centrale

vétérinaire, association française de la famille vétérinaire, association de protection vétérinaire, **Vétos-Entraide**, **SNVEL**... pour travailler ensemble, afin de mieux aider les vétérinaires en difficulté.

Je suis à la moitié de mon second mandat au **CNOV** et je constate que les échanges avec toutes ces organisations sont fluides et cordiaux, donc efficaces

Enfin, depuis 2019 je pilote avec **Vétos-Entraide** l'enquête sur la santé psychologique des vétérinaires, confiée à la chaire de psychologie sociale de l'université de Bourgogne Franche Comté ; la première phase est terminée, les résultats sont publiés et nous attaquons maintenant la seconde partie de l'étude longitudinale afin de mieux identifier les facteurs de causalité du mal-être de certains de nos confrères et consœurs.

En parallèle bien sûr je continue à exercer en médecine et chirurgie générale des animaux de compagnie, entre 3 et 3,5 jours par semaine.



Isabelle HASTINGS

Consultante expert QVCT et Prévention des Risques Psychosociaux (RPS)

Dirigeante de **Magic Monday** : cabinet de conseil en QVT/RPS et Excellence managériale créé en 2015.

Le cabinet a été créé en 2015 par Isabelle Hastings et propose formation, coaching, conseil QVT et en accompagnement des managers.

Situé en région parisienne, Magic Monday s'appuie sur un collectif de consultants rigoureusement sélectionnés pour répondre aux besoins de ses clients partout en France. Magic Monday propose des dispositifs d'accompagnement adaptés aux besoins, sur site ou à distance.

J'ai créé Magic Monday en 2015 avec la conviction que les hommes et les femmes de l'entreprise sont une valeur rare. L'engagement et la motivation sont essentiels à la création de richesse et à la pérennité de l'entreprise. C'est par cet engagement retrouvé que chacun peut alors s'engager vers un épanouissement plus global. C'est aussi par le sens retrouvé dans le travail que nous pouvons

agir en cohérence dans notre vie personnelle et démultiplier notre potentiel, en un mot GRANDIR !

Après plus de 10 ans en management de projets logistiques internationaux en France et à l'étranger, j'ai choisi de me tourner vers l'accompagnement des équipes. De mon métier d'origine, je garde une appétence pour la conduite de projets et le goût pour les équipes multiculturelles. Je suis résolument orientée vers la satisfaction du client et mon approche est avant tout pragmatique et de bon sens.

Synthèse des résultats de l'enquête bien-être 2022

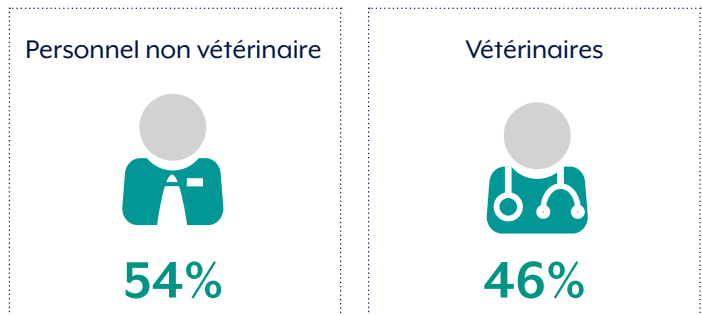


Mesure du bien-être en structure vétérinaire

Résultats d'une enquête online réalisée entre le 12 septembre et le 9 octobre 2022 auprès des vétérinaires et du personnel non vétérinaire

1181
Réponses effectives

dont :



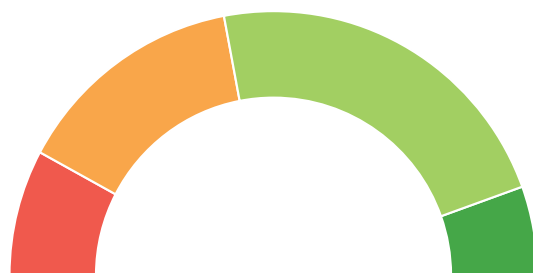
● Des défis majeurs que la profession vétérinaire se doit de relever :

- ① Pénurie de vétérinaires et de personnel
- ② Niveaux de stress des vétérinaires et du personnel
- ③ Charge de travail écrasante

● Un état d'esprit mitigé, partagé par l'ensemble de la profession

- Des **ambitions communes** : la qualité des soins et la satisfaction client,
- Une **prise de décision collective** en cas de désaccord,
- Mais un **ressenti plus mitigé du personnel non vétérinaire** concernant l'ambiance de travail.

Indiquez votre niveau de satisfaction concernant la vie que vous menez actuellement :



● Très insatisfaits (0-4) ● Insatisfaits (5-6)
● Satisfaits (7-8) ● Très satisfaits (9-10)

Niveau moyen de satisfaction





Isabelle Hastings

Consultante expert QVCT et Prévention des Risques Psychosociaux (RPS)

Retour d'expérience & partage de pistes d'actions QVCT pour des collaborateurs en bonne santé et engagés dans leur travail

Le contexte QVCT

Isabelle Hastings rappelle le contexte réglementaire évolutif avec l'irruption dans le Code du travail au 30 mars 2022 du terme Qualité de Vie des Conditions de Travail, venant remplacer le terme Qualité de Vie au Travail jusque-là utilisé.

QUELLES DIMENSIONS SUPPLÉMENTAIRES LES CONDITIONS DE TRAVAIL RECOUVRENT-ELLES & QUEL IMPACT POUR LES ENTREPRISES ?

Le législateur souhaite mettre l'accent sur l'organisation du travail et les conditions à disposition des salariés comme facteur principal d'amélioration de la vie au travail. Il souhaite également s'éloigner de mesures uniquement cosmétiques, qui au-delà des effets de modes ne changent pas foncièrement le quotidien des collaborateurs. Dans cette nouvelle appellation QVCT, se pose également la question de l'intégration des nouveaux modes

de travail distanciels rendant le travail asynchrone et les équipes hybrides. C'est donc une réflexion globale à mener dans laquelle la dimension travail doit être centrale.

Par ailleurs, il serait illusoire de parler de QVCT sans parler aussi de prévention des Risques Psychosociaux (RPS).

La prise en compte des facteurs de RPS dans la démarche de prévention implique de toujours chercher à supprimer le risque, sinon limiter son impact et enfin de réparer les effets négatifs des RPS avérés. C'est un préalable à toute démarche d'amélioration de la QVCT.

Chiffre repère

20 %
des diplômés
n'exercent jamais
en clientèle

Isabelle précise les 3 enjeux principaux autour de toute démarche QVCT :

- L'enjeu humain de santé au travail (*renforcé par la loi Santé au travail*)
- L'enjeu d'efficacité opérationnelle et financière des entreprises
- L'enjeu de fidélisation et d'attractivité



Chiffre repère

40%
de turn over
chez les ASV

(source transitionpro_idf.fr)

Chiffre repère

Le mal-être au travail a un coût non négligeable estimé à 13 500 € par an et par salarié

RETOUR D'EXPÉRIENCE DES DÉMARCHES GAGNANTES :

Quel que soit le secteur d'activité, s'intéresser à la QVCT nécessite d'aborder le sujet en mode projet collaboratif et en y associant toutes les parties prenantes.

Les 4 étapes d'une démarche réussie :

1/ Définir un objectif de résultat, pourquoi faisons-nous ce travail ? Que voulons-nous atteindre en travaillant sur l'amélioration de la QVCT ? À quoi verrons-nous une amélioration ?

2/ Observer la situation actuelle : les irritants du quotidien dans les relations, dans l'organisation en place, les modes de régulation, les circuits de communication, le soutien, la reconnaissance, l'équilibre de la vie professionnelle et personnelle, la posture managériale du vétérinaire... en résumé tout ce qui nourrit la QVCT, documenté par les critères de Gollac et Bodier. Il est essentiel d'intégrer les salariés dans la réflexion et dans ces échanges sur le travail pour ensuite déterminer avec eux ce qui serait utile et bénéfique pour eux-mêmes.

« Ce sont ceux qui font qui savent » dit Isaac Getz, docteur en Psychologie sociale et Professeur en management et sciences des organisations ESCP (École Supérieure de Commerce de Paris).

3/ Choisir des actions prioritaires et les mettre en œuvre, réajuster si besoin. Ne pas craindre de se tromper.

4/ Vérifier si l'objectif fixé initialement est atteint ! et... continuer les transformations.

Chiffre repère
5 à 10 %
de la population active est en situation d'épuisement professionnel (Burn out) soit entre 1,5 M et 3 M de personnes

QUELLES SONT LES PISTES D' ACTIONS VUES ET MISES EN PLACE CHEZ LES CLIENTS MAGIC MONDAY DANS LE MONDE VÉTÉRINAIRE ?

▮ **Santé mentale :** répondre à l'enjeu de gestion des émotions et gestion du stress, et proposer des podcasts et applications pour favoriser la relaxation, méditation et aide au sommeil.

▮ **Équilibre vie professionnelle, vie personnelle :** repenser l'organisation des urgences avec des regroupements de centres d'urgence, des plateformes téléphoniques de régulation avant passage aux urgences, participation à l'élaboration du

planning par les ASV, transparence sur les règles du planning.

▮ **Attractivité :** soin particulier apporté aux vétérinaires stagiaires, favoriser le mentoring entre vétérinaires pour aider à la prise de décision, vigilance sur l'accueil des nouveaux arrivants facilitant l'intégration, favoriser la montée en compétence des ASV et la reconnaissance de leur travail, organiser des journées portes ouvertes pour montrer le métier et susciter des vocations, créer des programmes « ambassadeurs » via les réseaux sociaux.

▮ **Relation intra clinique :** renforcer la posture managériale en formant à la communication

assertive, c'est-à-dire non violente et bienveillante, apprendre à diversifier les marques de reconnaissance, mettre en place des relectures de pratiques pour progresser entre pairs et gérer la peur de l'erreur inhérente à la pratique.

▮ **La charge de travail :** repenser les tâches hors champ médical, s'appuyer sur la digitalisation pour simplifier la gestion administrative des cliniques, s'appuyer sur un réseau et bénéficier des fonctions supports, sous-traiter les tâches d'office management, se regrouper...



Quelle que soit la taille de la clinique, la qualité de l'expérience vécue au quotidien impacte grandement la santé des collaborateurs et leur engagement au travail.

Il n'y a pas de fatalité, la QVCT est un sujet dont chacun peut s'emparer en veillant à toujours mettre les collaborateurs au cœur des échanges et des processus d'amélioration du travail.



Prendre soin de soi pour mieux soigner les animaux



Toujours aussi dévoué à la cause animale, le personnel vétérinaire fait de plus en plus attention à sa propre santé physique et mentale pour surmonter un surmenage croissant.

Ce sont des blouses vertes qui ne restent pas inactives face à un stress qui augmente. Alors que les métiers de vétérinaire et d'auxiliaire vétérinaire, comme tant d'autres, connaissent aussi la surcharge de travail, la pression ou l'incivilité des clients propriétaires d'animaux, le manque de temps libre et d'autres facteurs de tension ou de fatigue, ces professionnels se prennent en mains. Pas question de voir leur propre santé décliner alors que soigner

des animaux et sauver des vies les passionne toujours, même si leur profession fait moins rêver aujourd'hui qu'autrefois.

« La qualité de vie au travail (QVT) est devenue en quelques années un enjeu crucial pour les entreprises vétérinaires », relève le **Dr. Vet. Pierre Mathevet**, consultant après une carrière en clinique et en industrie pharmaceutique, qui ajoute : « Les vétérinaires ont toujours fait passer en premier la qualité des soins

aux animaux. Aujourd'hui, la priorité doit impérativement se porter sur les praticiens, leurs équipes et le bien-être au travail de tous. »

Pour lui, ce souci de se ménager est de surcroît vertueux en termes de performance : du personnel en forme se traduit par des clients bien accueillis et des animaux bien soignés, le tout contribuant à la performance économique des structures vétérinaires. Au contraire de vouloir trop en faire...

WEEK-ENDS SACRIFIÉS... OU NON

Et ce sont surtout les jeunes vétérinaires et Auxiliaires Spécialisés Vétérinaires (ASV) qui se ménagent, a constaté **Isabelle Hastings**, sophrologue et experte en qualité de vie au travail. Selon un audit qu'elle a mené à l'automne 2022 dans un réseau rassemblant plus de 450 collaborateurs de cliniques vétérinaires, les vétérinaires et ASV de la jeune génération valorisent davantage l'équilibre vie personnelle-vie professionnelle que leurs prédécesseurs. Ces jeunes ne sont pas prêts à sacrifier week-ends

et soirées pour assurer gardes et urgences, ce qui n'est pas toujours compris par leurs aînés dans un métier où l'on travaille parfois au-delà de 60 heures par semaine.

En outre, ce bien-être des intervenants évitera tensions, difficultés, voire épuisement (burn-out) ou – au pire – parfois des suicides dans une profession moins médiatisée que celle des agriculteurs par exemple quand on parle d'épuisement professionnel ou de détresse, alors qu'elle souffre aussi. Un constat qui a conduit MSD Santé Animale à mener une étude auprès de 1181 vétérinaires ou leurs

auxiliaires en fin d'année dernière. Résultat : seulement 56 % d'entre eux sont globalement satisfaits (à 45 %) ou très satisfaits (à 11 %) de leur vie alors qu'à 94 % ils sont fiers ou très fiers d'effectuer leur travail et qu'à 90 % ils l'apprécient.

Parmi ces professionnels travaillant à 82 % dans des structures indépendantes, ils et elles sont plus de 8 sur 10 à saluer des relations chaleureuses au sein de leur équipe, à constater avec plaisir que le temps passe vite au travail et que leur activité apporte une contribution positive à la vie d'autrui. Ils et elles soignent et sauvent des chiens, des



chats, des furets, des veaux, des vaches, des chevaux, des moutons, des oiseaux... en ville comme à la campagne, mais le font au prix d'un surmenage et d'un stress importants.

PLUS EN VILLE QU'À LA CAMPAGNE

Car ce qui frappe dans ce premier baromètre de la profession en France et qui s'inspire des études que la maison mère américaine MSD Animal Health réalise depuis plusieurs années, c'est que les deux groupes de professionnels se disent autant l'un que l'autre « *épuisés par leur travail* » pour les deux tiers des sondés et « *dérangés par des problèmes émotionnels* » comme l'anxiété, la dépression ou l'irritabilité pour 61 % des répondants. Des sentiments globalement ressentis autant par les femmes que les hommes interrogés et qui reflètent une situation déjà connue aux États-Unis, où le pourcentage de vétérinaires ou de leur personnel auxiliaire souffrant de détresse psychologique est passé en moyenne de 9 % à 12 % entre 2019 et 2021, le chiffre allant de 7 % en

pratique rurale à 13 % en médecine vétérinaire pour les animaux de compagnie.

Est-ce donc aussi grave en France malgré le souci des jeunes de se réserver du temps pour eux ? Nos blouses vertes seraient-elles aussi surmenées, débordées et parfois mal considérées voire agressées, verbalement ou non (*par les patients et clients*), que les blouses blanches de nos hôpitaux et cabinets médicaux ou d'autres professions comme celle des enseignants ?

En 2019-2020 déjà, une étude commandée par le Conseil national de l'Ordre des vétérinaires et l'association **Vétos-Entraide** aboutissait aux mêmes conclusions : l'épuisement professionnel et des troubles somatiques graves affectent la profession. Interrogés alors sur leurs idées suicidaires lors des deux semaines précédentes, ils étaient 4,8 % de vétérinaires à reconnaître y avoir pensé « *assez souvent* », « *fréquemment* » ou « *tout le temps* » et 18,4 % à y avoir songé « *occasionnellement* ». Des valeurs supérieures aux seulement 4,5 %

d'hommes et 3,1 % de femmes en France, en général dans la population, qui reconnaissent avoir eu de telles pensées au cours d'une année écoulée, selon **Santé Publique France** en 2019.

« INTERDICTION DE PARLER BOULOT APRÈS 20H30 »

En cause ? Une surcharge de travail, très souvent morcelée, interrompue en quasi-permanence ; une vie familiale ou personnelle affectée, manquant de temps libre ; la pression des clients ; la peur de l'erreur ; constater la

**Les vétérinaires
et ASV de la jeune
génération valorisent
davantage l'équilibre
vie personnelle-vie
professionnelle que
leurs prédécesseurs.**



souffrance animale ; le tout pouvant générer des tensions entre collègues qui s'ajoutent à ce malaise. Travailler plus que 40 heures par semaine, jusqu'à 80 pour certains praticiens, ne laisse presque personne reposé et serein, génère souvent une fatigue constante et impacte la vie personnelle et familiale.

Marine Slove, vétérinaire, a trouvé la parade. « J'ai développé une capacité à compartimenter mon cerveau pour ne pas me laisser envahir par le stress professionnel dans la sphère privée », avance-t-elle, avant d'expliquer : « Pour débrancher mon

cerveau, j'écoute un podcast ou un livre audio qui m'intéresse beaucoup, pour attirer mon attention et m'obliger à quitter ma dernière tâche. Ainsi, cela me sort de la sphère professionnelle pour arriver en douceur dans la sphère privée et le pro n'empiète pas sur ma vie familiale, ce qui est plutôt salvateur avec des enfants de 2 et 4 ans ! » Celle qui est aussi journaliste & fondatrice de **TÉMAvet** ajoute la « règle » en vigueur dans son foyer : « Avec mon mari – également vétérinaire – quand les enfants sont couchés, nous vidons notre sac et, si nous avons eu des soucis professionnels, nous les citons et nous passons à

autre chose. Et interdiction de parler boulot après 20h30 et certainement pas avant de dormir... »

15 À 30 MINUTES D'EXERCICE, DEUX FOIS PAR JOUR MINIMUM

De quoi garder un équilibre vie professionnelle - vie personnelle à la maison même si globalement seulement 71 % des répondants à l'étude MSD Santé Animale disent pouvoir consacrer assez de temps à leurs proches, une proportion qui descend à 40 % environ pour le temps passé avec des amis, à faire du sport, à lire pour le plaisir, à dormir au moins 8 heures par nuit et à 20 % pour le temps passé à voyager, là aussi pour le plaisir.

S'il s'oblige et parvient maintenant à prendre de vraies vacances, **Julien Herla**, vétérinaire et ostéopathe installé en Pays-de-Loire, partage son astuce pour ne pas se laisser envahir par le boulot en dehors des périodes de congés : le mini temps pour soi, notamment lors de pauses actives. Il sort marcher 15 à 30 minutes en fin de matinée et en fin d'après-midi, voire en cours de journée entre deux clients, ce qui suppose justement de se ménager des créneaux horaires sans rendez-vous. « Ne pas prendre rendez-vous avec soi-même est une faute professionnelle », lance celui qui confesse avoir frôlé le burn-out en 2020 après des années de déni de cet épuisement lié au surmenage. Aujourd'hui très actif dans la promotion du bien-être au travail et du bien-vivre dans sa profession, le **docteur vétérinaire Herla** donne des conférences et répète sans relâche à ses confrères, consœurs et aux étudiants en école vétérinaire qu'il faut garder du

temps pour soi, ne pas comparer rentabilité ou efficacité entre deux cabinets, mais bien de se parler entre praticiens et de partager ses soucis, ses interrogations et ses bonnes pratiques pour faire face aux difficultés du métier.

Travailler plus que 40 heures par semaine, jusqu'à 80 pour certains praticiens, ne laisse presque personne reposé et serein, génère souvent une fatigue constante et impacte la vie personnelle et familiale.

Une attitude positive et d'ouverture, pourtant encore peu courante, alors que 33 % des professionnels ne sont pas à l'aise pour discuter de l'épuisement ou du stress au travail selon l'enquête MSD Santé Animale et que 17 % d'entre eux disent ignorer si leur employeur les soutiendrait en cas d'absence forcée pour un problème de santé mentale. Une inconnue qui se transforme en déception vis-à-vis de la profession en général quand 57 % des sondés pensent que celle-ci ne se soucie pas des personnes affectées par une maladie mentale, alors que l'**Ordre National des Vétérinaires (ONV)**, au contraire, est très sensible au sujet et favorise l'entraide et le partage d'informations entre confrères, dans un esprit de bienveillance et de confiance.

C'est ce que dit **Corinne Bisbarre**, vétérinaire et conseillère élue à l'ONV, responsable de l'action sociale, qui évoque des actions menées par l'Ordre en ce sens et cite aussi en exemple l'association Prévention Médicale, consacrée à la gestion des risques en santé humaine et à la sécurité du patient, et dont la médecine animale compte s'inspirer pour elle aussi favoriser le partage d'expériences et soulager le stress des vétérinaires.

DEUXIÈME ACCORD TOLTÈQUE

Mais il est vrai qu'afficher ses émotions ou se soucier du bien-être de ses collègues n'était pas courant par le passé. Heureusement, les choses changent, en bien, selon cette étudiante vétérinaire qui se réjouit d'avoir travaillé dans « *une clinique modèle où tout est hyper bien organisé* ». Celle-ci prévoit « *du temps libre dans le planning pour gérer les urgences et les ennuis qui arriveront forcément dans la journée* »

ainsi que « *des rituels comme le moodboard où chacun peut indiquer le matin dans quelle humeur il ou elle se trouve, ce qui facilite les relations entre les gens* ». Une bonne pratique qui sera d'autant plus efficace que la communication interne au sein de la structure vétérinaire sera fluide, ouverte et sans jugement, afin que la parole soit libre et que l'information circule bien entre tous, un autre domaine en progression dans un secteur qui, souvent, se souciait peu de communication interne jusqu'à présent.

Autre source de stress : prendre pour soi la détresse ou la souffrance des animaux ou de leurs propriétaires. « *Il faut rester neutre et ne pas s'approprier l'émotion de l'autre, même s'il faut la comprendre, bien sûr* », poursuit **Julien Herla**, citant le deuxième accord toltèque : Quoi qu'il arrive, n'en faites pas une affaire personnelle. Selon lui, le vétérinaire et son équipe ont un devoir de soulager un animal qui souffre, un devoir de soins, mais





c'est tout. Ou comment rester professionnel et empathique mais ne pas se laisser happer par ce qui arrive à son patient ou son client. Une attitude plus fréquente chez les médecins humains, capables de détachement et de lâcher-prise, que chez celles et ceux qui soignent des bêtes. Car toute empathie trop forte pour les clients et leurs animaux, se transformant en sympathie, peut déclencher une fatigue émotionnelle, qui s'ajoute à la fatigue physique ou mentale d'un travail très prenant. Et ceci alors que la pression des clients augmente.

AVIS NÉGATIF SUR GOOGLE

Citons cet homme qui trouve que son vétérinaire aurait dû tout arrêter pour s'occuper de son chat en priorité ou qui sera déçu du diagnostic ou du soin apporté à son animal, et qui ira déposer un avis négatif sur Google, alors que le vétérinaire a fait tout ce qu'il pouvait et devait... Certains « s'acharnent » même sur les praticiens selon le **Dr. Vet. Herla**. Ces clients pensent que tout leur est dû et pensent

aussi tout savoir, mieux que les professionnels, alors qu'effectivement « une » information est à portée de clic, avérée ou non, alors aussi que ChatGPT a réponse à tout depuis peu, et alors que les fausses informations circulent six fois plus vite que les vraies...

« Nous sommes formés pour être vétérinaire, pas pédiatre, ni psychiatre », remarque un jeune praticien interrogé par le **CNOV**. Il note que « l'escalade des propositions de soins aux animaux de compagnie et le transfert affectif des propriétaires sur leurs animaux ont certes permis l'accroissement économique des structures vétérinaires » mais qu'en retour « la pression psychologique s'est accrue ». « Les jeunes qui sortent des écoles ont peur de se tromper, peuvent ne pas se sentir à leur place et le moindre avis négatif publié sur Google les déstabilise », ajoute-t-il. Dans l'étude MSD Santé Animale, ils sont presque 8 sur dix parmi ces vétérinaires et auxiliaires de soins questionnés à sentir et regretter cette pression et autant à dire qu'ils craignent l'erreur, ce qui accroît leur stress.

CONFIANCE ET COMPÉTENCES

« Cette crainte de l'erreur est plus forte chez les jeunes praticiens que chez les anciens, et plus importante aussi parmi les jeunes vétérinaires que les jeunes médecins », analyse **Corinne Bisbarre**, qui confirme que la peur de l'erreur est « un gros facteur de stress, le deuxième après l'emprise de la vie professionnelle sur la vie personnelle ». Et cette vétérinaire, qui conserve son activité libérale en plus de son travail pour l'Ordre, rêve de voir organiser un congrès professionnel consacré à l'erreur. En attendant, elle insiste sur l'accompagnement des étudiants et des jeunes praticiens pour ne pas craindre l'erreur, ne pas mal la vivre, car l'erreur est humaine, n'est jamais intentionnelle, fait partie de l'apprentissage du métier, peut revêtir différentes formes, est réversible dans la grande majorité des cas et doit servir à se perfectionner par la suite. Une raison pour que les vétérinaires expérimentés ne blâment pas leurs jeunes collègues pour des erreurs commises mais les fassent plutôt s'interroger sur

elles, avec bienveillance et en leur conservant leur confiance. Une confiance à accorder également a priori à ses jeunes ou futurs collègues par les aînés dès les premiers stages, mais qui n'est pas toujours constatée : « Certains vétérinaires ne nous laissent rien faire en stage tandis que d'autres jouent le jeu et nous montrent des gestes de base utiles pour la suite », précise cette étudiante, dont l'amie poursuit : « Ce serait bien de généraliser les livrets de compétences, qui permettent en début d'expérience de préciser ce que l'on sait faire ou pas en tant que stagiaire, et de fixer les objectifs d'apprentissage avec les vétérinaires de la clinique. » En médecine vétérinaire comme en entreprise, l'idée d'accorder sa confiance et d'accepter l'erreur, voire de la mettre en avant comme outil de management intelligent, progresse néanmoins, même si le chemin est encore long en France, pays où prendre des initiatives et faire des erreurs sont encore mal perçues alors que

les Américains célèbrent l'erreur depuis longtemps à travers par exemple les « FailCon », ces conférences d'entrepreneurs venus expliquer leurs échecs, pour mieux rebondir et permettre à autrui d'éviter les mêmes erreurs.

DU SENS, DU COLLECTIF, DU « SAVOIR-ÊTRE »

Et c'est aussi comme cela que le métier retrouvera de l'attrait, car aujourd'hui 55 % des vétérinaires et de leurs auxiliaires ne recommandent pas ce métier à autrui selon MSD Santé Animale, même si les premiers n'en regrettent pas l'exercice et n'envisagent presque pas d'en changer (à 84 %) alors que les non-vétérinaires sont 4 sur 10 à vouloir pratiquer un autre métier mieux payé, mieux reconnu, moins prenant et moins stressant que celui qu'ils exercent aujourd'hui.

« Le métier reste plein de sens », estime **Pierre Mathevet**, confirmant

L'erreur est humaine, n'est jamais intentionnelle, fait partie de l'apprentissage du métier, peut revêtir différentes formes, est réversible dans la grande majorité des cas

les données de l'étude MSD Santé Animale, laquelle note une envie toujours forte de tous les vétérinaires et leurs auxiliaires de soigner les animaux, mais pas à n'importe quel prix, en termes de rémunération, de santé physique, mentale et émotionnelle. Reste, conclut **Isabelle Hastings**, à renforcer l'esprit du collectif au sein des structures, à protéger sa vie personnelle et sa propre santé, à former davantage les vétérinaires à l'écoute, au management bienveillant, à toutes ces « compétences douces » (*soft skills*), tout ce « savoir-être » qui permet l'harmonie dans les relations humaines entre collaborateurs et avec les clients et qui permettra aussi de « retrouver plaisir au travail en transformant la quête de reconnaissance, source de frustration régulière vis-à-vis des propriétaires d'animaux, en pleine satisfaction de faire ces métiers », selon le **Dr. Vet. Mathevet**.

MSD Santé Animale





Ensemble, inventons jour après jour le mieux-être animal.



Contact :
Leslie DESCHLER
Tél. : **02 41 22 84 24**

Siège Social
7, Rue Olivier de Serres,
49071 Beaucouzé, France
Tél. standard : **02 41 22 83 83**

