

Année 2014



**LES FACTEURS DE STRESS
EN CABINET VÉTÉRINAIRE**

THÈSE

Pour le

DOCTORAT VÉTÉRINAIRE

Présentée et soutenue publiquement devant
LA FACULTÉ DE MÉDECINE DE CRÉTEIL

le.....

par

Aurore BERTRAND

Née le 18 avril 1988 à Évreux (EURE)

JURY

Président : Pr.

Professeur à la Faculté de Médecine de CRÉTEIL

Membres

Directeur : M. Jean-Jacques BENET

Professeur émérite à l'ENVA

Assesseur : Mme Caroline GILBERT

Maître de conférence à l'ENVA

LISTE DES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT

Directeur : M. le Professeur GOGNY Marc

Directeurs honoraires : MM. les Professeurs : COTARD Jean-Pierre, MIALOT Jean-Paul, MORAILLON Robert, PARODI André-Laurent, PILET Charles, TOMA Bernard.
Professeurs honoraires : Mme et MM. : BENET Jean-Jacques, BRUGERE Henri, BRUGERE-PICOUX Jeanne, BUSSIERAS Jean, CERF Olivier, CLERC Bernard, CRESPEAU François, DEPUTTE Bertrand, MOUTHON Gilbert, MILHAUD Guy, POUCHELON Jean-Louis, ROZIER Jacques.

DEPARTEMENT D'ELEVAGE ET DE PATHOLOGIE DES EQUIDES ET DES CARNIVORES (DEPEC)

CHEF DU DEPARTEMENT PAR INTERIM : M. GRANDJEAN DOMINIQUE, PROFESSEUR - ADJOINT : M. BLOT STEPHANE, PROFESSEUR

<p>UNITE DE CARDIOLOGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme CHETBOUL Valérie, Professeur * - Mme GKOUNI Vassiliki, Praticien hospitalier - Mme SECHI-TREHIOU Emilie, Praticien hospitalier <p>UNITE DE CLINIQUE EQUINE</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. AUDIGIE Fabrice, Professeur - Mme BERTONI Lélia, Maître de conférences contractuel - Mme BOURZAC Céline, Maître de conférences contractuel - M. DENOIX Jean-Marie, Professeur - Mme GIRAUDET Aude, Praticien hospitalier * - Mme MESPOULHES-RIVIERE Céline, Praticien hospitalier - Mme TRACHSEL Dagmar, Maître de conférences contractuel <p>UNITE D'IMAGERIE MEDICALE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme PEY Pascaline, Maître de conférences contractuel - Mme STAMBOULI Fouzia, Praticien hospitalier <p>UNITE DE MEDECINE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme BENCHEKROUN Ghita, Maître de conférences - M. BLOT Stéphane, Professeur* - M. CAMPOS Miguel, Maître de conférences associé - Mme FREICHE-LEGROS Valérie, Praticien hospitalier - Mme MAUREY-GUENEC Christelle, Maître de conférences <p>UNITE DE MEDECINE DE L'ELEVAGE ET DU SPORT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme CLERO Delphine, Maître de conférences contractuel - M. FONTBONNE Alain, Maître de conférences - M. GRANDJEAN Dominique, Professeur * - Mme MAENHOUDT Cindy, Praticien hospitalier - M. NUDELMANN Nicolas, Maître de conférences - Mme YAGUIYAN-COLLIARD Laurence, Maître de conférences contractuel 	<p>DISCIPLINE : NUTRITION-ALIMENTATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. PARAGON Bernard, Professeur <p>DISCIPLINE : OPHTALMOLOGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme CHAHORY Sabine, Maître de conférences <p>UNITE DE PARASITOLOGIE ET MALADIES PARASITAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. BLAGA Radu Gheorghe, Maître de conférences (rattaché au DPASP) - M. CHERMETTE René, Professeur (rattaché au DSBP) - Mme COCHET-FAIVRE Noëlle, Praticien hospitalier - M. GUILLOT Jacques, Professeur * - Mme MARIIGNAC Geneviève, Maître de conférences - M. POLACK Bruno, Maître de conférences - Mme RISCO CASTILLO Verónica, Maître de conférences (rattachée au DSBP) <p>UNITE DE PATHOLOGIE CHIRURGICALE</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. FAYOLLE Pascal, Professeur - M. MAILHAC Jean-Marie, Maître de conférences - M. MANASSERO Mathieu, Maître de conférences - M. MOISSONNIER Pierre, Professeur* - Mme RAVARY-PLUMIOEN Bérangère, Maître de conférences (rattachée au DPASP) - Mme VIATEAU-DUVAL Véronique, Professeur - M. ZILBERSTEIN Luca, Maître de conférences <p>DISCIPLINE : URGENCE SOINS INTENSIFS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme STEBLAJ Barbara, Praticien Hospitalier <p>DISCIPLINE : NOUVEAUX ANIMAUX DE COMPAGNIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. PIGNON Charly, Praticien hospitalier
---	---

DEPARTEMENT DES PRODUCTIONS ANIMALES ET DE LA SANTE PUBLIQUE (DPASP)

Chef du département : M. MILLEMANN Yves, Professeur - Adjoint : Mme DUFOUR Barbara, Professeur

<p>UNITE D'HYGIENE QUALITE ET SECURITE DES ALIMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. AUGUSTIN Jean-Christophe, Professeur - M. BOLNOT François, Maître de conférences * - M. CARLIER Vincent, Professeur <p>UNITE DES MALADIES CONTAGIEUSES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme DUFOUR Barbara, Professeur* - Mme HADDAD/HOANG-XUAN Nadia, Professeur - Mme PRAUD Anne, Maître de conférences - Mme RIVIERE Julie, Maître de conférences contractuel <p>UNITE DE PATHOLOGIE DES ANIMAUX DE PRODUCTION</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. ADJOU Karim, Maître de conférences * - M. BELBIS Guillaume, Assistant d'enseignement et de recherche contractuel - M. MILLEMANN Yves, Professeur - Mme ROUANNE Sophie, Praticien hospitalier 	<p>UNITE DE REPRODUCTION ANIMALE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme CONSTANT Fabienne, Maître de conférences - M. DESBOIS Christophe, Maître de conférences (rattaché au DEPEC) - Mme MASSE-MOREL Gaëlle, Maître de conférences contractuel - M. MAUFFRE Vincent, Assistant d'enseignement et de recherche contractuel - Mme EL BAY Sarah, Praticien hospitalier <p>UNITE DE ZOOTECNIE, ECONOMIE RURALE</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. ARNE Pascal, Maître de conférences - M. BOSSE Philippe, Professeur* - M. COURREAU Jean-François, Professeur - Mme DE PAULA-REIS Alline, Maître de conférences contractuel - Mme GRIMARD-BALLIF Bénédicte, Professeur - Mme LEROY-BARASSIN Isabelle, Maître de conférences - M. PONTER Andrew, Professeur - Mme WOLGUST Valérie, Praticien hospitalier
--	--

DEPARTEMENT DES SCIENCES BIOLOGIQUES ET PHARMACEUTIQUES (DSBP)

Chef du département : Mme COMBRISSEON Hélène, Professeur - Adjoint : Mme LE PODER Sophie, Maître de conférences

<p>UNITE D'ANATOMIE DES ANIMAUX DOMESTIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. CHATEAU Henry, Maître de conférences* - Mme CREVIER-DENOIX Nathalie, Professeur - M. DEGUEURCE Christophe, Professeur - Mme ROBERT Céline, Maître de conférences <p>DISCIPLINE : ANGLAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme CONAN Muriel, Professeur certifié <p>UNITE DE BIOCHIMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. BELLIER Sylvain, Maître de conférences* - Mme LAGRANGE Isabelle, Praticien hospitalier - M. MICHAUX Jean-Michel, Maître de conférences <p>DISCIPLINE : BIostatISTIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. DESQUILBET Loïc, Maître de conférences <p>DISCIPLINE : EDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. PHILIPS Pascal, Professeur certifié <p>DISCIPLINE : ETHOLOGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme GILBERT Caroline, Maître de conférences <p>UNITE DE GENETIQUE MEDICALE ET MOLECULAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme ABITBOL Marie, Maître de conférences - M. PANTHIER Jean-Jacques, Professeur* 	<p>UNITE D'HISTOLOGIE, ANATOMIE PATHOLOGIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme CORDONNIER-LEFORT Nathalie, Maître de conférences* - M. FONTAINE Jean-Jacques, Professeur - Mme LALOY Eve, Maître de conférences contractuel - M. REYES GOMEZ Edouard, Maître de conférences <p>UNITE DE PATHOLOGIE GENERALE MICROBIOLOGIE, IMMUNOLOGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - M. BOULOUIS Henri-Jean, Professeur - Mme LE ROUX Delphine, Maître de conférences - Mme QUINTIN-COLONNA Françoise, Professeur* <p>UNITE DE PHARMACIE ET TOXICOLOGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme ENRIQUEZ Brigitte, Professeur - M. PERROT Sébastien, Maître de conférences - M. TISSIER Renaud, Professeur* <p>UNITE DE PHYSIOLOGIE ET THERAPEUTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme COMBRISSEON Hélène, Professeur - Mme PILOT-STORCK Fanny, Maître de conférences - M. TIRET Laurent, Professeur * <p>DISCIPLINE : VIROLOGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme LE PODER Sophie, Maître de conférences * <p>DISCIPLINE : SCIENCES DE GESTION ET DE MANAGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mme FOURNEL Christelle, Maître de conférences contractuel
---	---

* responsable d'unité

REMERCIEMENTS

Au Professeur de la faculté de médecine de Créteil qui m'a fait l'honneur de présider ce jury, hommages respectueux.

Au Monsieur Jean-Jacques BENET, professeur émérite à l'école vétérinaire d'Alfort, qui m'a fait l'honneur de diriger cette thèse. Merci pour votre disponibilité, votre implication dans ce travail et vos remarques toujours justes. Sincères remerciements.

A Madame Caroline GILBERT, maître de conférence à l'école vétérinaire de d'Alfort, qui a accepté de participer à ce travail. Merci pour votre relecture avisée et vos conseils avertis. Sincères remerciements.

Au Docteur Gil WITTKE, sans qui ce travail n'aurait jamais vu le jour. Merci de m'avoir accompagnée et guidée tout au long de ce travail. Sincères remerciements.

À ma mère, présente à chaque instant à mes côtés. Merci pour ton soutien inconditionnel et pour tout ce que tu as fait pour moi. Je n'y serais jamais arrivée sans toi.

À mon père, qui m'a soutenue tout au long de ces années. Merci d'avoir été présent quand j'en avais besoin.

À Jeff, qui m'a supportée tout au long de ces cinq années, dans les bons mais aussi les mauvais moments. Merci pour tous ces instants passés ensemble.

À mes frères, toujours prêts à me soutenir. Vous étiez mes exemples, j'espère ne pas vous avoir déçus.

À mes nièces, si vous voulez être vétérinaires accrochez-vous !

À André, merci pour toutes tes gentilles intentions, malgré un départ un peu difficile !

À mes camarades du groupe 3, merci pour ces merveilleuses années et ces souvenirs inoubliables. Ces années d'école n'auraient pas été aussi belles sans vous. À bientôt pour de nouvelles soirées entre Docteurs !

À ma poulotte, qui sera toujours aussi lamentable, mais restera dans mon cœur. À ton tour maintenant !

TABLE DES MATIERES

TABLE DES FIGURES	5
LISTE DES TABLEAUX	7
TABLE DES ABRÉVIATIONS	9
INTRODUCTION	11
PREMIERE PARTIE :	13
Importance du stress au travail	13
I Définition du stress	13
1 Mécanismes du stress	13
2 Les effets néfastes du stress	14
3 Les modèles de stress	16
3.1 Le modèle de Karasek	16
3.2 Le modèle de Siegrist	17
3.3 Le modèle de Lazarus et Folkman	18
4 Les conséquences du stress au travail	19
5 Prévention du stress	19
II Etudes sur le stress	21
1 La place du stress au travail	21
1.1 L'enquête SUMER 2003	21
1.2 L'enquête SAMOTRACE	24
1.3 L'enquête SUMER 2010	27
2 Le stress chez les vétérinaires et leurs auxiliaires	28
2.1 Les indicateurs de stress chez les vétérinaires	28
2.2 Les facteurs de stress au travail chez les vétérinaires	30
2.3 Et les auxiliaires vétérinaires ?	35
DEUXIEME PARTIE :	37
Études qualitative et quantitative du stress au travail en cabinet vétérinaire	37
PREMIER CHAPITRE :	37
Étude qualitative	37
I Méthode	37
1 Description des entretiens	37
2 Echantillon interrogé	38
II Résultats	38
1 Les exigences du travail	39
1.1 Chez les vétérinaires	39
1.2 Chez les auxiliaires	40
2 Les exigences émotionnelles	40
2.1 Chez les vétérinaires	41
2.2 Chez les auxiliaires	42
3 Autonomie et marge de manœuvre	43
3.1 Chez les vétérinaires	43
3.2 Chez les auxiliaires	43
4 Rapports sociaux	44
4.1 Chez les vétérinaires	44
4.2 Chez les auxiliaires	45
5 Conflits de valeur	46
5.1 Chez les vétérinaires	46

5.2 Chez les auxiliaires.....	47
6 Insécurité socio-économique.....	47
6.1 Chez les vétérinaires.....	47
6.2 Chez les auxiliaires.....	48
7 Conclusion.....	48
SECOND CHAPITRE :	49
I Méthode	49
1 Elaboration des questionnaires.....	49
1.1 Présentation générale.....	49
1.2 Le PSS (Perceived Stress Scale)	50
1.3 Les quarante indicateurs de la DARES	50
1.5 Questions spécifiques aux personnes travaillant en cabinets vétérinaires	52
2 Diffusion.....	52
3 Analyse des résultats	53
II Résultats.....	53
1 Vétérinaires	53
1.1 Description de l'échantillon obtenu	53
1.2 PSS (Perceived Stress Scale).....	55
1.2.1 PSS : Sur l'échantillon total	55
1.2.2 PSS : Selon le sexe	56
1.2.3 PSS : Selon le statut	56
1.2.4 Selon le domaine d'activité	57
1.2.5 Selon l'expérience	57
1.2.6 Conclusion du PSS	58
1.3 Karasek.....	58
1.3.1 Karasek : Sur l'échantillon total.....	58
1.3.2 Karasek : selon le sexe	60
1.3.3 Karasek : Selon le statut	61
1.3.4 Karasek : selon le domaine d'activité	62
1.3.5 Karasek : selon l'expérience	63
1.3.6 Résultats du questionnaire de Karasek.....	64
1.4 Questions de la DARES	65
1.4.1 Exigences au travail	65
1.4.1.a Résultats quantitatifs	65
1.4.1.b Résultats qualitatifs	68
1.4.1.c Conclusion	71
1.4.2 Exigences émotionnelles	71
1.4.2.a Résultats quantitatifs	71
1.4.2.b Résultats qualitatifs	74
1.4.2.c Conclusion	77
1.4.3 Autonomie et marge de manœuvre	78
1.4.3.a Résultats quantitatifs	78
1.4.3.b Résultats qualitatifs	81
1.4.3.c Conclusion	82
1.4.4 Rapports sociaux et relations de travail.....	83
1.4.4.a Résultats quantitatifs	83
1.4.4.b Résultats qualitatifs	88
1.4.4.c Conclusion	90
1.4.5 Conflits de valeur	90
1.4.5.a Résultats quantitatifs	90

1.4.5.b Résultats qualitatifs	92
1.4.5.c Conclusion	93
1.4.6 Insécurité socio-économique	94
1.4.6.a Résultats quantitatifs	94
1.4.6.b Résultats qualitatifs	98
1.4.6.c Conclusion	100
1.4.7 Conclusion du questionnaire de la DARES	100
1.2 Questions spécifiques aux vétérinaires	101
1.2.1 Le ressenti des vétérinaires sur leur travail	101
1.2.2 L'emploi du temps des vétérinaires	104
1.2.3 Influence des gardes sur le stress chez les vétérinaires	108
1.2.4 Pour conclure.....	112
1.5 Synthèse	117
2 Auxiliaires	120
2.1 Description de l'échantillon	120
2.2 PSS	121
2.3 Karasek.....	122
2.2.1 Sur l'échantillon total	122
2.2.2 Selon le domaine d'activité	124
2.2.3 Selon l'expérience	125
2.4 Questions de la DARES	126
2.4.1 Exigences au travail	126
2.4.1.a Résultats quantitatifs	126
2.4.1.b Résultats qualitatifs	129
2.4.1.c Conclusion	130
2.4.2 Exigences émotionnelles	131
2.4.2.a Résultats quantitatifs	131
2.4.1.b Résultats qualitatifs	133
2.4.2.c Conclusion	136
2.4.3 Autonomie et marge de manœuvre	136
2.4.3.a Résultats quantitatifs	136
2.4.3.b Résultats qualitatifs	138
2.4.3.c Conclusion	139
2.4.4 Rapports sociaux et relations de travail.....	139
2.4.4.a Résultats quantitatifs	139
2.4.4.b Résultats qualitatifs	143
2.4.4.c Conclusion	145
2.4.5 Conflits de valeur	145
2.4.5.a Résultats quantitatifs	145
2.4.5.b Résultats qualitatifs	147
2.4.5.c Conclusion	148
2.4.6 Insécurité socio-économique	148
2.4.6.a Résultats quantitatifs	148
2.4.6.b Résultats qualitatifs	154
2.4.6.c Conclusion	156
2.4.7 Conclusions du questionnaire de la DARES	156
2.5 Questions spécifiques aux auxiliaires	157
2.5.1 Le ressenti des auxiliaires vétérinaires sur leur travail.....	157
2.5.2 La relation entre les auxiliaires et leurs patrons	158
2.5.3 L'emploi du temps des auxiliaires	160

2.5 Synthèse	168
III Discussion	171
1 Critique de l'étude	171
2.1 L'échantillonnage.....	171
2.1.1 Le mode de diffusion.....	171
2.1.2 La représentativité	171
2.2 La réalisation des questionnaires.....	172
2.2.1 Inconvénients des questionnaires de Karasek et de la DARES	172
2.2.2 Biais induit par les vétérinaires travaillant seuls	172
2.2.3 Questions ouvertes	172
2 Comparaison entre les vétérinaires et les auxiliaires.....	173
1.1 PSS et Karasek	173
1.2 Questionnaire de la DARES.....	174
1.3 Questions spécifiques	175
1.4 Conclusion.....	176
3 Mise en place de mesures de prévention du stress en cabinet vétérinaire.....	176
CONCLUSION	179
BIBLIOGRAPHIE	181
Annexe 1 : Questionnaire de Karasek et calcul des scores (DARES).....	185
Annexe 2 : Résultats au questionnaire de la DARES pour l'ensemble de la population active (DARES, 2008)	186
Annexe 3 : Questionnaire vétérinaire.....	188
Annexe 4 : Questionnaire auxiliaire.....	204

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Le syndrome général d'adaptation (d'après Quintard, 2001).....	13
Figure 2 : Approche transactionnelle du stress, un processus multifactoriel (Quintard, 2001).....	14
Figure 3 : Les effets du stress (Chouanière, 2006).....	15
Figure 4 : Graphique obtenu avec utilisation du modèle de Karasek (Delgenes <i>et al.</i> , 2009).....	17
Figure 5 : Modèle de Siegrist (d'après INRS, 2008).....	18
Figure 6 : Graphique des résultats de Karasek (DARES, 2008).....	23
Figure 7: Salariés exposés (%) à une forte demande Psychologique selon leur catégorie socioprofessionnelle (Cohidon et Murcia, 2007).....	25
Figure 8 : Salariés exposés (%) à une faible latitude décisionnelle.....	25
Figure 9 : Prévalence de l'exposition au « Job strain » (modèle de Karasek).....	26
Figure 10 : Prévalence de l'exposition au déséquilibre effort/récompense (modèle de Siegrist) (Cohidon, 2009).....	26
Figure 11 : Evolution des scores de Karasek entre 2003 et 2010.....	28
Figure 12 : Résultats de l'enquête réalisée en Australie sur les facteurs de stress.....	31
Figure 13 : Résultats de l'enquête réalisée en Australie sur les facteurs de stress professionnels (Smith <i>et al.</i> , 2009).....	31
Figure 14 : Résultats de l'étude de Bartram sur les facteur de stress chez les vétérinaires (Bartram <i>et al.</i> , 2009).....	32
Figure 15 : Résultats de l'étude de Bartram comparant les risque de stress au travail entre vétérinaires, population générale et infirmières. (Bartram <i>et al.</i> , 2009).....	34
Figure 16 : Facteurs de stress cités par les vétérinaires dans la thèse de Tupin (2005)......	34
Figure 17 : Répartition de l'échantillon en fonction de l'expérience.....	55
Figure 18 : Répartition des notes de stress perçu.....	56
Figure 19 : Moyenne de stress perçu selon l'expérience (n = 494).....	58
Figure 20 : Place des vétérinaires par rapport à d'autres professions (Résultats enquête SUMER 2003).....	59
Figure 21 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle.....	60
Figure 22 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle selon le sexe.....	61
Figure 23 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle selon le statut.....	62
Figure 24 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle selon le domaine d'activité.....	63
Figure 25 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle selon l'expérience	64
Figure 26 : Niveau de stress estimé en lien avec les exigences du travail (%) (n = 494).....	67
Figure 27 : Niveau de stress estimé en lien avec les exigences émotionnelles du travail (%). 73	
Figure 28 : Niveau de stress estimé en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre (%) 80	
Figure 29 : Niveau de stress estimé en lien avec les rapports sociaux et les relations de travail (%) (n = 485).....	87
Figure 30 : Niveau de stress estimé en lien avec les conflits de valeur (%) (n = 484).....	91
Figure 31 : Niveau de stress en lien avec les conflits de valeurs selon l'expérience.....	91
Figure 32 : Niveau de stress estimé en lien l'insécurité socio-économique (%) (n= 488).....	98
Figure 33 : Niveau de stress en lien avec l'insécurité socio-économique selon l'expérience.. 98	
Figure 34 : Réponses à la question « vous sentez vous épanoui(e) dans votre travail ? » (%)	101

Figure 35 : Réponses à la question « Votre travail vous satisfait-il ? » (%) (n = 478)	102
Figure 36 : Réponses à la question « votre travail se répartit-il de façon égale sur la journée ? » (%) (n = 479)	104
Figure 37 : Niveau de stress estimé lié à l'hétérogénéité du travail (%) (n = 470).....	107
Figure 38 : Réponses à la question « vous arrive-t-il de vous ennuyer au travail ? » (%).....	108
Figure 39 : Niveau de stress estimé en lien avec les gardes ou astreintes (%) (n = 394).....	109
Figure 40 : Niveau de stress estimé des différents facteurs étudiés	118
Figure 41 : Répartition de l'échantillon en fonction de l'expérience (%).....	121
Figure 42 : Répartition des notes de stress perçu (n = 438)	121
Figure 43 : Place des auxiliaires par rapport à d'autres professions	123
Figure 44 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle (n=438)	124
Figure 45 : Scores de demande psychologique et latitude décisionnelle selon le type d'activité	125
Figure 46 : Scores de demande psychologique et latitude décisionnelle selon l'expérience.	126
Figure 47 : Niveau de stress en lien avec les exigences du travail (%) (n = 438).....	128
Figure 48 : Niveau de stress estimé en lien avec les exigences émotionnelles du travail (%)	133
Figure 49 : Niveau de stress estimé en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre (%)	138
Figure 50 : Niveau de stress estimé en lien avec les rapports sociaux et les relations de travail (%) (n = 434)	143
Figure 51 : Niveau de stress estimé en lien avec les conflits de valeur (%) (n = 431)	146
Figure 52 : Niveau de stress en lien avec les conflits de valeurs selon l'expérience (%)	146
Figure 53 : Niveau de stress estimé en lien l'insécurité socio-économique (%) (n = 431).....	154
Figure 54 : Réponses à la question « Vous sentez vous épanoui(e) dans votre travail ? » (%)	157
Figure 55 : Réponses à la question « Votre travail vous satisfait-il ? » (%) (n = 432)	157
Figure 56 : Réponses à la question « Vous sentez vous respecté(e) dans votre travail ? » (%)	158
Figure 57 : Réponses à la question « La communication avec vos supérieurs est-elle facile ? » (%) (n = 432)	159
Figure 58 : Réponses à la question « Vos supérieurs et leurs réactions représentent-ils un facteur de stress ? » (%) (n = 432)	159
Figure 59 : Niveau de stress estimé lié aux supérieurs et à leurs réactions (%) (n = 434).....	160
Figure 60 : Réponses à la question « Votre travail se répartit-il de façon égale sur la journée ? » (%) (n = 434)	161
Figure 61 : Niveau de stress estimé lié à l'hétérogénéité du travail (%) (n = 406).....	163
Figure 62 : Réponses à la question « vous arrive-t-il de vous ennuyer au travail ? » (%).....	164
Figure 63 : Niveau de stress estimé des différents facteurs étudiés	170
Figure 64 : Répartition des vétérinaires et auxiliaires selon la classification de Karasek (%)	173
Figure 65 : Place des vétérinaires et auxiliaires par rapport à d'autres professions.....	174
Figure 66 : Notes moyennes de stress estimé des vétérinaires et des auxiliaires pour chaque catégorie de facteurs de stress considérées par la DARES	175
Figure 67 : Notes d'épanouissement, de satisfaction et d'ennui estimées des vétérinaires et auxiliaires (%)	176

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Modèle de Karasek (Chouanière, 2006)	16
Tableau 2 : Résultats de l'enquête Sumer 2003 (DARES, 2008)	23
Tableau 3 : Description de l'échantillon interrogé.....	38
Tableau 4 : Répartition de l'échantillon des vétérinaires selon le sexe, le secteur d'activité et le statut professionnel.....	54
Tableau 5 : Notes de stress perçu selon le statut.....	56
Tableau 6 : Notes de stress perçu selon le domaine d'activité.....	57
Tableau 7 : Notes de stress perçu selon l'expérience.....	57
Tableau 8 : Médiane des scores du modèle de Karasek (n=494).....	59
Tableau 9 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon le sexe.....	60
Tableau 10 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon le statut.....	61
Tableau 11 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon le type d'activité.....	63
Tableau 12 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon l'expérience.....	64
Tableau 13 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek (n=494).....	66
Tableau 14 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires.....	66
Tableau 15 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES	72
Tableau 16: Niveau de stress en lien avec les exigences émotionnelles selon le sexe et l'expérience.....	74
Tableau 17 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek (n=494).....	78
Tableau 18 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires.....	79
Tableau 19 : Niveau de stress lié au manque d'autonomie selon le statut et l'expérience	80
Tableau 20 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek (n = 494).....	84
Tableau 21 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires.....	85
Tableau 22 : Niveau de stress en lien avec les relations de travail selon le sexe, le statut et l'expérience.....	87
Tableau 23 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES	90
Tableau 24 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES	94
Tableau 25 : Présentation de l'échantillon des auxiliaires vétérinaires selon le sexe et le secteur d'activité	120
Tableau 26 : Médiane des scores du modèle de Karasek (n = 438).....	122
Tableau 27 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon le type d'activité.....	124
Tableau 28 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon l'expérience.....	125
Tableau 29 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek (n=438).....	127

Tableau 30 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires.....	127
Tableau 31 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES	131
Tableau 32 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek (n=438).....	136
Tableau 33 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires.....	137
Tableau 34 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek (n=438).....	140
Tableau 35 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires.....	141
Tableau 36 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES	145
Tableau 37: Répartitions des réponses aux questions de la DARES	149
Tableau 38 : Demande psychologique et latitude décisionnelle des deux professions.....	174

TABLE DES ABRÉVIATIONS

ASV : Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire
AVQ : Auxiliaire Vétérinaire Qualifié
DARES : Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques
DGT : Direction Générale du Travail
DST : Département Santé Travail
GHQ : General Health Question
GIPSA : Groupement d'Intérêt Public Santé Animale
HADS : Hospital Anxiety Depression Scale
INRS : Institut national de recherche et de sécurité
InVS : Institut de Veille Sanitaire
PSS : Perceived Stress Scale
RPS : Risques psychosociaux
Samotrace : Santé mentale observatoire travail Rhône-Alpes Centre
SGA : Syndrome général d'adaptation
SUMER : Surveillance Médicale des Risques professionnels
VAE : Validation des acquis de l'expérience

INTRODUCTION

Le « stress » en tant que phénomène physiologique a été étudié pour la première fois par l'endocrinologue Hans Selye en 1936. Celui-ci emprunte le terme à la physique, qui désignait par stress la contrainte imposée à un matériau. Dans le sens qui nous intéresse, ce terme trouve sa place au sein du syndrome général d'adaptation qui regroupe l'ensemble des réactions physiologiques de l'organisme face à une contrainte ou une pression de la part de l'environnement (Chouanière, 2006).

Actuellement l'ensemble des acteurs s'accordent à définir le stress comme un déséquilibre entre les pressions exercées sur un individu et les capacités de ce dernier à y faire face. De nombreuses recherches ont montré que le stress n'était pas uniquement une réponse physiologique, et que de nombreux processus psychologiques s'ajoutent à cette réponse primaire. Ainsi chaque individu perçoit de façon personnelle chaque situation, et lui seul peut savoir s'il la ressent comme stressante ou non.

Parallèlement, le stress au travail apparaît depuis une quinzaine d'années comme l'un des risques majeurs auxquels les organisations et entreprises doivent faire face : un salarié européen sur cinq déclare souffrir de troubles de santé liés au stress au travail (INRS, 2008). Une enquête européenne a même révélé que le stress serait le deuxième problème de santé au travail déclaré, derrière le mal de dos, et le plus fréquent des risques psychosociaux (Nasse et Légeron, 2008).

Or le stress peut avoir des conséquences néfastes sur l'organisme. Il a été plusieurs fois démontré que le stress augmente les risques de maladies cardio-vasculaires, de maladies mentales et qu'il tient une place importante dans l'apparition des troubles musculo-squelettiques (première pathologie en entreprise). Il a également des conséquences importantes au niveau des entreprises : problèmes organisationnels (absentéisme, arrêts maladie...) et économiques. Cette conséquence économique se retrouve aussi au niveau national, avec un coût élevé pour la société puisqu'en 2007 le coût du stress professionnel en France a été estimé entre 1,9 et 3 milliards d'euros *a minima* (Trontin *et al*, 2009). Au niveau européen ce coût a été estimé à environ 20 milliards d'euros par l'Agence Européenne pour la sécurité et la Santé au Travail en 1999.

On comprend dès lors l'importance de s'intéresser à ce stress et de trouver des moyens d'action pour le limiter. De nombreuses études se sont intéressées au stress au travail. Malheureusement les études françaises ne se sont intéressées qu'aux salariés, les vétérinaires se retrouvent donc exclus de ces études. Des études étrangères se sont spécifiquement intéressées au stress chez les vétérinaires. Elles ont montré que les vétérinaires étaient fréquemment victimes de stress au travail, et qu'ils développaient facilement des troubles liés au stress.

C'est dans ce cadre que ce projet de thèse a vu le jour. Après une présentation du stress au travail et des études déjà réalisées à l'étranger sur le stress au travail chez les vétérinaires, nous nous intéresserons spécifiquement aux vétérinaires et à leurs auxiliaires. Grâce à un questionnaire élaboré à partir de tests reconnus, et de questions ouvertes laissant la parole aux vétérinaires et aux auxiliaires, nous avons tenté de mettre en évidence le niveau de stress ainsi que des facteurs de stress au sein d'un cabinet vétérinaire, chez les vétérinaires mais également leurs auxiliaires.

PREMIERE PARTIE :

IMPORTANCE DU STRESS AU TRAVAIL

I DEFINITION DU STRESS

1 Mécanismes du stress

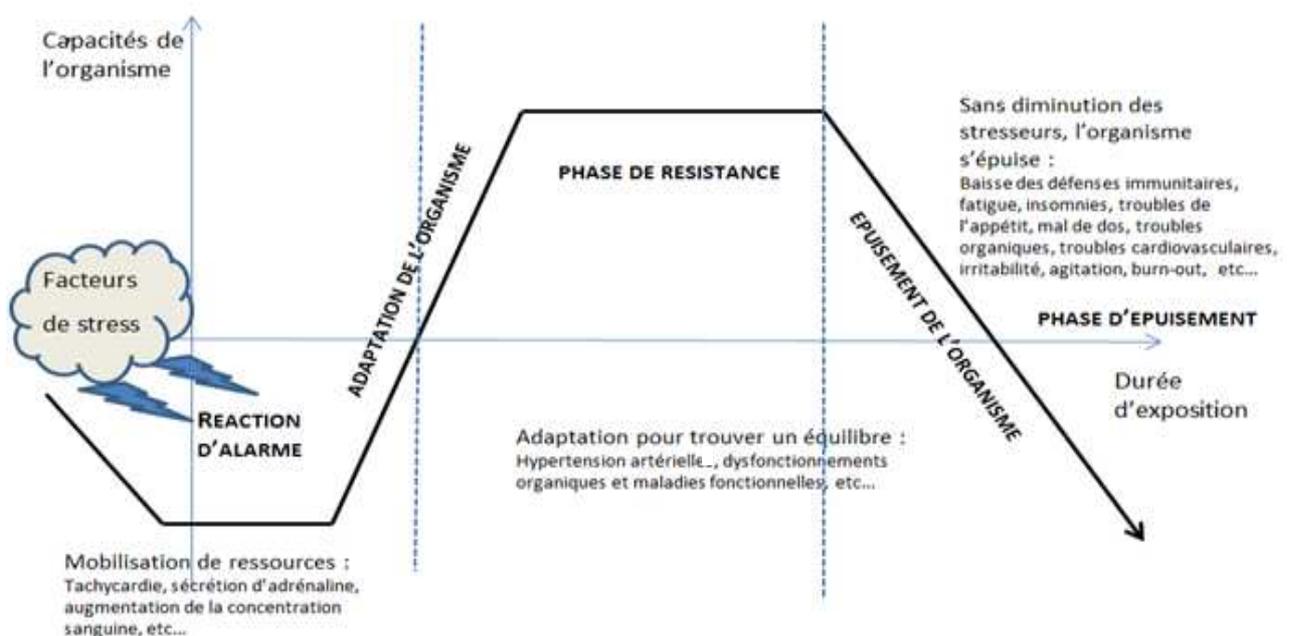
Au sens biologique du terme, le stress représente l'ensemble des réponses de l'organisme face à une contrainte de l'environnement (Chouanière, 2006).

En 1936, l'endocrinologue Hans Selye introduit pour la première fois le terme de stress et la notion de syndrome général d'adaptation (SGA) : dans toutes les situations où l'organisme doit s'adapter à l'environnement, un ensemble de mécanismes hormonaux se mettent en place. Selye décompose ce syndrome en trois phases : alarme, résistance, épuisement (Quintard, 2001).

La phase d'alarme correspond à la libération de catécholamines lors d'une situation stressante : fréquences cardiaque et respiratoire augmentent, une vasodilatation a lieu. Tout cela pour favoriser l'oxygénation des tissus et préparer l'organisme à réagir. La phase de résistance correspond à la libération de glucocorticoïdes, qui provoquent une mobilisation du glucose pour alimenter les tissus qui le nécessiteront si l'organisme doit réagir. Puis des systèmes de rétrocontrôle se mettent en place pour ramener les glucocorticoïdes à leur valeur initiale lorsque l'organisme s'est adapté à la situation. Le stress est levé. Ces deux phases représentent un stress aigu (Dériot, 2010).

Mais parfois la situation stressante perdure, la libération d'hormones persiste et les systèmes de rétrocontrôle sont dépassés : c'est la phase d'épuisement (Figure 1). Débute alors le stress chronique (INRS, 2008).

Figure 1 : Le syndrome général d'adaptation (d'après Quintard, 2001)

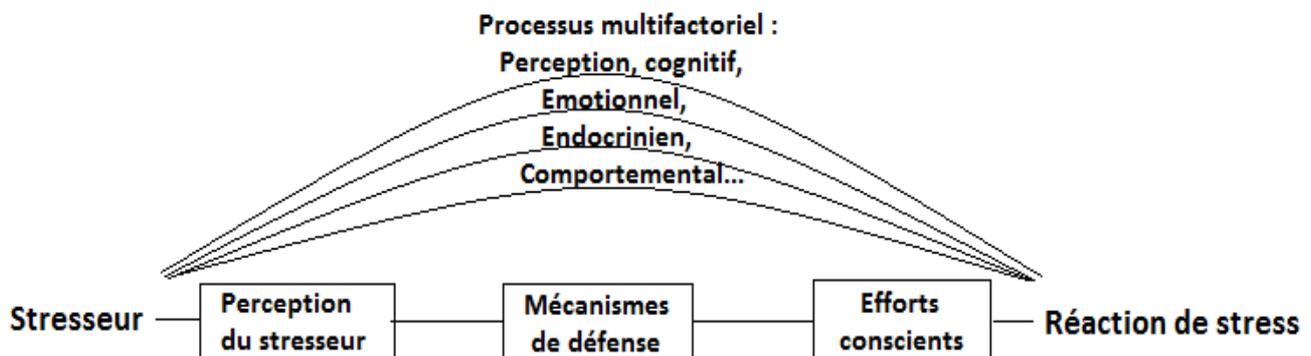


Des études plus récentes ont montré que le niveau d'hormones libérées et la durée de leur libération dépendent du temps d'exposition, mais aussi des niveaux et des durées de libération d'hormones précédents. L'organisme garde en mémoire les expériences déjà vécues, et adapte les réponses ultérieures (Chouanière, 2006). Ainsi la réponse au stress ne dépend pas uniquement de l'élément stressant (aussi appelé stressueur) mais également de la personne soumise au stress.

Un nouveau modèle de stress a alors vu le jour : le modèle transactionnel. Il s'agit d'un modèle qui prend en considération tous les éléments singuliers à la situation stressante et à la personne qui subit ce stress. Ainsi la relation entre stressueur et réaction hormonale n'est plus linéaire mais dépendante de nombreux autres facteurs : ressenti de la personne face à cette situation, nouveauté de celle-ci, capacité à faire face.

Le stress doit être envisagé comme un processus multifactoriel ayant des composantes affectives, cognitives, sensorielles, viscérales, endocriniennes et comportementales, en interactions étroites les unes avec les autres (Figure 2). Selon l'approche transactionnelle du stress, les stressueurs passeraient à travers une série de « filtres » qui auraient pour fonction de détourner, d'améliorer ou d'intensifier l'événement stressant et donc d'amplifier ou de diminuer la réaction de stress. Trois principaux « filtres » sont identifiés. Ainsi la réaction de stress serait fonction de la perception du stressueur, des mécanismes de défense du « moi » mis en œuvre par le sujet (dénégation, répression, etc.) et de ses efforts conscients entrepris pour tenter de faire face à la menace (stratégies de *coping* = faire face) (Quintard, 2001).

Figure 2 : Approche transactionnelle du stress, un processus multifactoriel
(D'après Quintard, 2001)



2 Les effets néfastes du stress

Le stress chronique provoque une augmentation durable des catécholamines et des glucocorticoïdes dans l'organisme qui provoque à long terme des effets néfastes sur la santé, pouvant conduire à des maladies diverses et variées (Figure 3) (INRS, 2014) :

- Symptômes physiques tels que douleurs (par exemple coliques, maux de tête, douleurs musculaires, articulaires, etc.), troubles du sommeil ou de l'appétit, de la digestion, sueurs inhabituelles ;
- Symptômes émotionnels : sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal-être ;
- Symptômes intellectuels : perturbations de la concentration (manifestées par des erreurs, des oublis), difficultés à prendre des initiatives.

Ces symptômes peuvent avoir des répercussions sur les comportements et pousser à la consommation de produits calmants ou excitants (café, tabac, alcool, somnifères, anxiolytiques...), ou provoquer des modifications des conduites alimentaires voire des comportements violents et agressifs, repli sur soi, difficultés à coopérer (Chouanière, 2006).

Si la situation stressante se prolonge, les symptômes s'installent ou s'aggravent, entraînant des altérations de la santé qui peuvent devenir irréversibles.

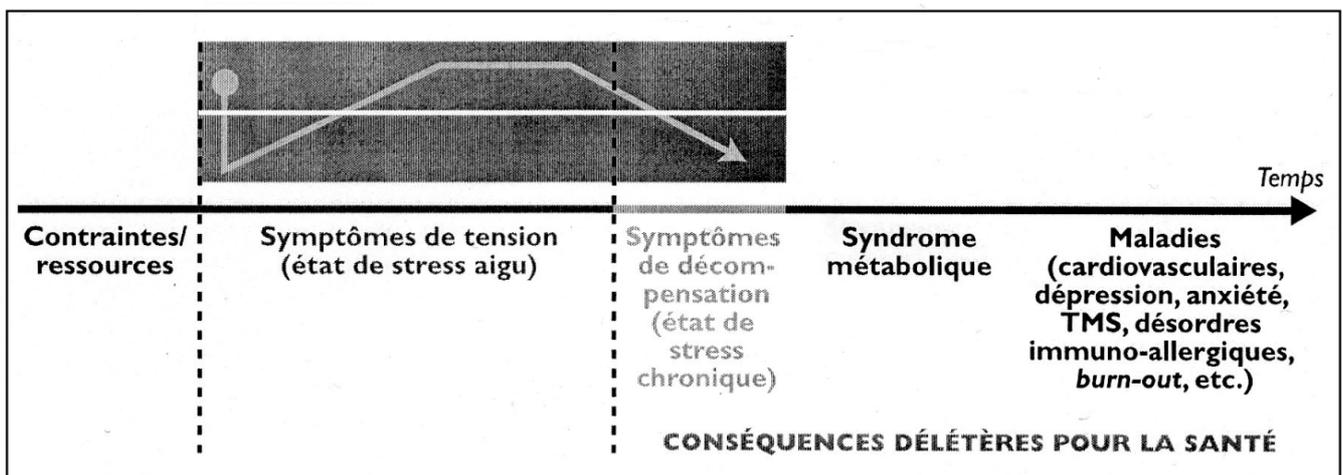
Par exemple, il existe un syndrome métabolique qui associe obésité abdominale, résistance à l'insuline (qui peut évoluer vers un diabète), hypertension artérielle et perturbations du métabolisme des lipides (cholestérol, triglycérides...). Il représente un important facteur de risque de maladies cardiovasculaires puisqu'il associe la majorité des facteurs favorisants (Chouanière, 2006).

Ces états de stress de longue durée peuvent induire d'autres problèmes de santé comme la diminution de la résistance aux infections, des maladies immuno-allergiques, des ulcères gastroduodénaux, des désordres hormonaux ou certaines pathologies de la grossesse (prématurité), problèmes de fertilité (Chouanière, 2006). Ils peuvent également toucher la santé mentale et mener à la dépression voire au suicide.

Enfin, un stress chronique peut conduire au syndrome d'épuisement aussi appelé « *burn-out* » : il s'agit d'un syndrome d'épuisement physique et mental caractérisé par trois symptômes (Chouanière, 2006) :

- Un épuisement émotionnel avec une sensation de saturation affective et émotionnelle vis-à-vis de la souffrance d'autrui ;
- Un désinvestissement de la relation, caractérisé par des attitudes négatives envers les autres, voire du cynisme ;
- Une diminution du sentiment d'accomplissement personnel avec une tendance à l'auto-évaluation négative.

Figure 3 : Les effets du stress (Chouanière, 2006)



C'est finalement le stress chronique qui est néfaste pour la santé. Mais il semblerait aussi que les effets délétères du stress soient modulés par d'autres facteurs (INRS, 2013) :

- La durée de l'exposition au stress évidemment ;
- Le fait que le stress soit subi ou choisi. Par exemple lors d'un emploi on accepte un certain niveau de stress imposé par le poste (horaires, charge de travail). Mais c'est quand d'autres facteurs s'ajoutent et sont subis que les effets délétères ont le plus de risque d'apparaître (changement de direction, de management...);
- Plus les facteurs de stress sont nombreux, plus le risque pour la santé est élevé ;
- Si les facteurs de stress sont antagonistes le risque augmente.

3 Les modèles de stress

Le stress au travail est défini depuis 2002 par l'Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail comme : « *un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face* ». Ainsi le stress au travail naît quand il y a un déséquilibre entre ce qui est demandé à la personne et les ressources qu'elle possède pour y répondre.

Plusieurs modèles ont vu le jour afin d'expliquer le phénomène de stress au travail.

3.1 Le modèle de Karasek

Un premier modèle de stress au travail s'est alors imposé, le modèle de Karasek. Ce modèle repose sur un équilibre entre « demande psychologique » et « latitude décisionnelle ». La demande psychologique se définit par les contraintes qui sont imposées à la personne (quantité de travail, horaires, rythme de travail élevé, objectifs à atteindre...). La latitude décisionnelle recouvre à la fois l'autonomie et la marge de manœuvre, mais aussi l'utilisation de ses compétences. Karasek a montré qu'une forte demande psychologique associée à une faible latitude décisionnelle représente un risque pour la santé physique et psychique (Tableau 1). Cette configuration mène en effet à une situation de travail tendu aussi appelée « *job strain* » (Chouanière, 2006).

Tableau 1: Modèle de Karasek (Chouanière, 2006)

		Demande psychologique	
		Faible	Élevée
Latitude décisionnelle	Faible	Travail passif	Travail tendu " Job strain "
	Élevée	Travail détendu	Travail actif

Pour pouvoir placer les individus dans l'une ou l'autre des « cases », Karasek a établi un questionnaire (Annexe 1). En fonction des réponses et à la suite de quelques calculs, ce modèle permet de situer les individus sur un graphique défini selon deux axes : la demande psychologique et la latitude décisionnelle. Un exemple est présenté en Figure 4.

Figure 4 : Graphique obtenu avec utilisation du modèle de Karasek (Delgenes *et al.*, 2009)



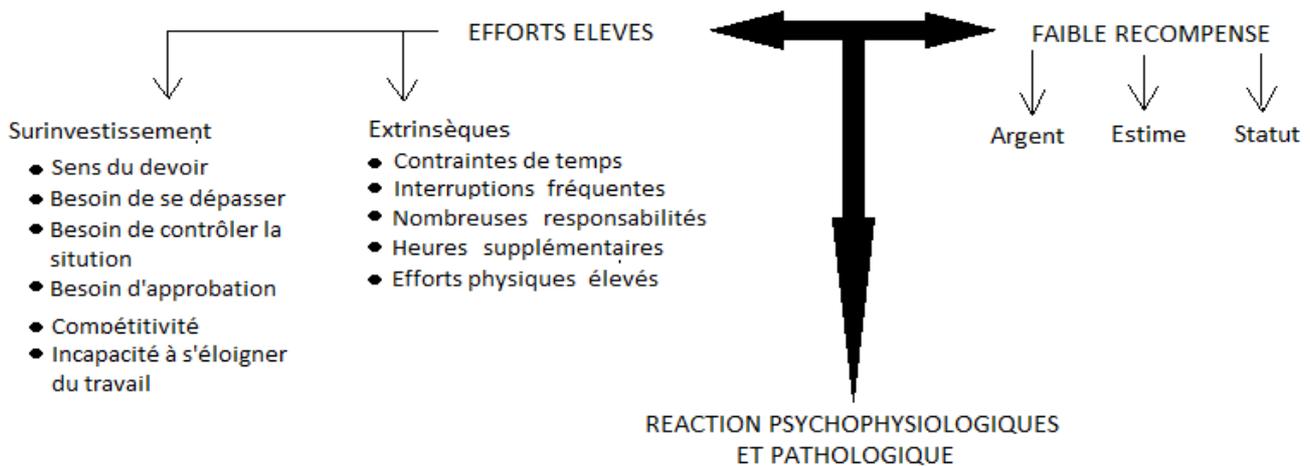
Le cadran où le risque d'avoir des répercussions négatives sur la santé est le plus fort est celui en haut à gauche puisqu'il associe forte demande psychologique et faible latitude décisionnelle.

Plus récemment une troisième dimension a été ajoutée à ce modèle, il s'agit du soutien social. Il semblerait qu'une forte demande psychologique avec faible latitude décisionnelle et absence de soutien social soit la situation la plus délétère pour la santé (Nasse et Légeron, 2008). On parle alors d'« *isostrain* », combinaison d'une situation de « *job strain* » et d'un faible soutien social.

3.2 Le modèle de Siegrist

Un second modèle reconnu est celui de Siegrist (Figure 5). Celui-ci repose sur un déséquilibre « effort-récompense ». L'effort se caractérise par les contraintes que subit le travailleur, telles que les horaires, les responsabilités, ainsi que l'investissement de l'individu. La récompense peut se manifester de manière financière mais surtout par une satisfaction personnelle, une sécurité de l'emploi ou tout autre bénéfice (Nasse et Légeron, 2008).

Figure 5 : Modèle de Siegrist (d'après INRS, 2008)



3.3 Le modèle de Lazarus et Folkman

Le modèle de Lazarus et Folkman est un modèle transactionnel. Le stress n'est plus envisagé comme une simple relation de cause à effet, mais comme un processus dynamique qui demeure très individuel : « *Le stress ne réside ni dans l'environnement ni dans la personne mais dans la relation qui existe entre les deux* » (Tupin, 2005). Dans cette conception du stress, le stresser n'existe pas *a priori* comme un élément abstrait, il naît d'une transaction entre le sujet et la situation (Carton, 2004). Lazarus et Folkman définissent le stress psychologique comme une relation particulière entre le sujet et son environnement, suite à une évaluation faite par l'individu, qui excède ses propres ressources, et met en danger son bien-être (Kaiser, 2006).

L'interprétation de la situation est décrite par le processus d'évaluation (*appraisal*) qui correspond à la première étape du processus de stress. L'importance accordée au traitement de l'information témoigne de la dimension cognitive du modèle. Ce processus d'évaluation est influencé par les caractéristiques personnelles et par les contraintes des variables environnementales (Carton, 2004). Une des variables environnementales importantes dans ce modèle est le soutien social.

La phase d'évaluation dans laquelle interviennent ces deux paramètres se décompose en deux étapes (Kaiser, 2006) :

- Une évaluation primaire, qui s'effectue dans un temps rapide et qui permet de juger la situation, de la considérer comme une menace, un défi ou un préjudice ;
- La seconde phase correspond à l'évaluation secondaire dans laquelle l'individu mobilise ses ressources personnelles pour faire face à la situation stressante. Le but est de mettre en place un certain nombre de stratégies dont dispose le sujet afin de minimiser l'impact physiologique et psychologique de l'événement stressant et de réévaluer la situation. Les procédures sollicitées par le sujet sont appelées *coping*. Elles sont assimilables à des stratégies d'affrontement que le sujet mobilise pour s'adapter à la situation et pour essayer de la résoudre.

Ces modèles permettent de mieux comprendre le stress et de chercher ses véritables facteurs afin de le prévenir.

4 Les conséquences du stress au travail

Nous avons déjà vu que le stress provoque des effets néfastes sur la santé des individus. Mais ces effets délétères ne se limitent pas à des conséquences individuelles. Le stress au travail a également des conséquences sur les entreprises elles-mêmes, à différents niveaux.

Tout d'abord le stress a des répercussions sur le fonctionnement des entreprises, il les désorganise. Ainsi dans les entreprises où le stress est élevé on a pu mettre en évidence (INRS, 2013) :

- une augmentation de l'absentéisme et du *turnover* des employés,
- des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés,
- des accidents du travail plus fréquents,
- une démotivation, une baisse de créativité,
- une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons,
- une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance de travail,
- des atteintes à l'image de l'entreprise.

En raison de ses conséquences sur le fonctionnement, le stress coûte cher à l'entreprise. C'est donc une perte économique.

Mais le stress coûte également cher à la société. Plusieurs études ont tenté d'estimer ce coût en France. Une première réalisée par l'INRS en 2000 a conclu à un coût compris entre 830 et 1 656 millions d'euros par an *a minima*. Une seconde étude réalisée par Trontin *et al.* en 2009 est arrivée à un coût compris entre 1,9 et 3 milliards d'euros *a minima* pour l'année 2007. Dans cette dernière étude, le coût calculé inclus les soins, la perte de richesse par absentéisme, les cessations prématurées d'activité et les décès prématurés. Elle précise que ces chiffres sont *a minima*, car les sources de stress considérées ont été réduites (seul le « *job strain* » a été pris en compte), ainsi que les conséquences du stress (seules les maladies cardio-vasculaires, les dépressions et les troubles musculo-squelettiques ont été pris en compte). Ces valeurs montrent bien l'importance économique du stress au niveau national.

Au niveau européen, le coût du stress professionnel s'élèverait à environ 20 milliards d'euros par an selon une étude réalisée par l'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail en 1999 dans les quinze états membres.

5 Prévention du stress

En raison de ses conséquences sur le fonctionnement (absentéisme, diminution des performances), le stress coûte cher à l'entreprise. Plusieurs études montrent qu'il est « rentable » pour les entreprises d'investir dans la prévention du stress au travail : les coûts des mesures de prévention collective sont amortis assez rapidement (de l'ordre d'une année) (INRS, 2014).

De plus, le stress au travail s'inscrit dans la problématique des risques psychosociaux (RPS). Ces RPS regroupent différentes entités telles que stress, harcèlements et violences au travail mais aussi le mal être (Nasse et Légeron, 2008). Ces RPS sont soumis à une réglementation. En effet depuis 1991, en application de la directive-cadre européenne 89/931/CEE, la loi définit une obligation générale de sécurité qui incombe au chef d'établissement. L'employeur a comme devoir d'évaluer les risques d'atteinte à la santé physique et mentale de ses salariés et de mettre en place des mesures de prévention adaptées. Des dispositions particulières doivent s'appliquer à certains facteurs de stress (suite à l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008) même s'il n'existe pas de réglementation spécifique à la prévention du stress.

Il apparaît donc important de mettre en place des mesures de prévention dans les entreprises. Mais cela n'est pas aisé car le terme de stress regroupe beaucoup d'idées. En effet, le terme de stress est polysémique, puisqu'il peut définir à la fois (Nasse et Légeron, 2008) :

- une cause, un facteur déclenchant, une situation stressante, que l'on peut appeler stresser ou agent stressant,
- la réaction que produit l'agent stressant,
- les conséquences de cette réaction, troubles physiques et psychologiques.

Ainsi il semble possible d'agir à trois niveaux pour prévenir le stress :

- En amont sur les facteurs de risques, en agissant « à la source » ; cette prévention est dite primaire ;
- Sur les risques lorsqu'ils existent, en tentant d'éviter les conséquences, en apprenant aux gens à gérer leur stress, c'est la prévention secondaire ;
- En limitant les conséquences déjà existantes, et en apportant de l'aide aux personnes déjà en difficultés ou en souffrance, c'est la prévention tertiaire.

Il semble évident que la prévention primaire est la meilleure solution, mais encore faut-il réussir à déterminer des facteurs de stress dans l'entreprise.

Pour cela plusieurs études ont tenté de systématiser l'évaluation du stress en entreprise et de mettre en évidence des facteurs de stress.

Par exemple le rapport de Philippe Nasse et Patrick Légeron de 2008 apporte quelques moyens de mesurer et de suivre les risques psychosociaux en entreprise. Ils évoquent notamment le taux d'absentéisme, le nombre de congés maladie de courte durée, ainsi que le taux de rotation de main d'œuvre. Ces données sont très souvent disponibles mais très peu exploitées. Ce rapport montre qu'avec peu de moyens une détection efficace du stress dans l'entreprise est possible.

D'autre part de nombreux questionnaires existent pour évaluer le statut psychologique des personnes (questionnaire de Karasek, PSS (Perceived Stress Scale) de Cohen, GHQ (General Health Questionnaire)...). Ceux-ci sont intéressants car internationalement et scientifiquement reconnus, ils permettent donc une systématisation de la gradation de l'état psychique. Malheureusement ils ne permettent pas de s'intéresser aux facteurs de stress en eux-mêmes pour agir en amont.

En 2009 la DARES (Direction de l'Animation de la recherche, des Études et des Statistiques), à la demande du ministre du travail, a réuni un collège d'expertise sur les risques psychosociaux dans le but de formuler des propositions en vue d'un suivi statistique des RPS. Pour cela des indicateurs statistiques ont dû être proposés.

Un collège s'est ainsi réuni pour déterminer des indicateurs de risque psychosocial pertinents. Après s'être basés sur les grandes études statistiques déjà réalisées, les experts ont retenu six dimensions de risques à caractère psychosocial : les exigences au travail, la charge émotionnelle, l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et relations de travail, les conflits de valeur et l'insécurité socio-économique. Ces indicateurs sont provisoires, ils s'appuient sur les données statistiques déjà existantes (DARES, 2009).

Dans son rapport, le collège explique le choix de chaque dimension, son importance statistique dans les dernières études et les différents points importants de chaque dimension. Ainsi quarante indicateurs provisoires de RPS ont été retenus et ont permis l'élaboration d'un questionnaire permettant d'évaluer chaque dimension. Les résultats de ce questionnaire ont été prélevés dans les études existantes, au sein de la population générale puis en fonction de la catégorie socioprofessionnelle (Annexes 2) (DARES, 2009).

Les six dimensions de risques à caractère psychosocial regroupent différents axes que nous allons détailler en expliquant leur importance (Coutrot et Mermollod, 2010) :

- Les exigences au travail : cette notion regroupe des concepts développés dans différents modèles. On y retrouve en effet la demande psychologique de Karasek et les efforts du modèle de Siegrist. Il s'agit des exigences liées à l'exécution du travail en terme qualitatif et quantitatif. Quatre axes sont regroupés dans ce terme : la quantité de travail, la pression temporelle, la complexité du travail et les difficultés de conciliation entre travail et hors travail. Au final sept indicateurs ont été retenus ;
- Les exigences émotionnelles : cette notion intéresse surtout les métiers qui ont une interaction avec le public et qui doivent maîtriser voire façonner leurs propres émotions. Cinq axes sont regroupés sous ce terme : la relation au public, l'empathie/le contact avec la souffrance, la tension avec le public, le fait de devoir cacher ses émotions, la peur au travail. Huit indicateurs ont été retenus ;
- L'autonomie - la marge de manœuvre : on retrouve ici la notion de latitude décisionnelle de Karasek. Cette notion regroupe deux grands axes qui sont l'autonomie procédurale (qui est la marge de manœuvre dont dispose le salarié pour faire son travail associée à sa participation dans la prise de décision) et l'utilisation et le développement de ses compétences. Sept indicateurs ont été retenus à partir de ces deux grands axes ;
- Les rapports sociaux – relations de travail : cette notion regroupe quatre axes : le soutien social (de la part des collègues et de la hiérarchie) qui apparaît également dans le modèle de Karasek comme facteur de risque important, la violence au travail avec des situation d'agressions, de mépris, la reconnaissance que l'on retrouve dans le modèle de Siegrist et le management, qui selon la façon dont il est mené peut devenir un facteur de risque. Finalement 13 indicateurs ont été retenus ;
- Les conflits de valeur : deux indicateurs retenus : les conflits éthiques et les qualités non reconnues ;
- L'insécurité socio-économique : deux axes : la sécurité de l'emploi, du salaire et de la carrière qui entre dans les récompenses considérées par Siegrist et la « soutenabilité » du travail. Trois indicateurs ont été retenus.

Au final ce ne sont pas moins de quarante indicateurs de RPS qui ont été retenus.

Dans les deux cas de nombreux sous-axes sont évoqués et montrent la complexité d'étudier les facteurs de stress, qui restent, rappelons-le inhérents à la personne.

II ETUDES SUR LE STRESS

1 La place du stress au travail

Plusieurs enquêtes ont déjà été menées en France pour étudier le stress au travail. Voici quelques études et leurs résultats pour situer au mieux le stress au travail en France.

1.1 L'enquête SUMER 2003

Les enquêtes SUMER (Surveillance Médicale des Risques professionnels) sont lancées et gérées conjointement par la Direction générale du travail et la DARES. Elles ont pour objectif d'étudier les risques professionnels chez les salariés en France, qu'ils soient physiques ou chimiques. Les enquêtes sont réalisées de manière régulière et périodique. Ces

enquêtes reposent sur le volontariat des médecins du travail, qui acceptent de distribuer un questionnaire aux salariés qu'ils voient à l'occasion de la visite médicale systématique.

La particularité de l'enquête Sumer 2003 est que, pour la première fois, un auto-questionnaire traitant des risques psychosociaux (RPS) a été distribué en plus du questionnaire initial. Cet auto-questionnaire a été donné au hasard à un salarié sur deux.

Le champ d'action est large puisque cette étude a pris en compte tous les salariés suivis par la médecine du travail du régime général et de la mutualité sociale agricole, mais aussi les salariés des hôpitaux publics, d'EDF-GDF, d'Air France, de la Poste et de la SNCF. De cette façon l'enquête recouvre 80 % des salariés de France. 1792 médecins ont été sollicités pour interroger plus de 50 000 salariés entre mai 2002 et avril 2004 et ainsi obtenir 56 314 questionnaires initiaux et 24 486 auto-questionnaires exploitables (DARES, 2008).

Le contenu de l'enquête s'appuie sur un questionnaire initial qui s'intéresse aux risques physiques et chimiques au travail, et sur un auto-questionnaire qui s'intéresse aux RPS. Ce dernier aborde plusieurs points (DARES, 2013a) :

- le ressenti des situations de travail, avec l'utilisation du questionnaire de Karasek,
- l'évaluation du retentissement des 35 heures,
- l'estimation de son état de santé par le salarié,
- l'estimation du travail et de la relation santé/travail,
- l'absentéisme par maladie ou accident,
- la violence au travail.

Le questionnaire de Karasek utilisé comprend 26 questions. Il évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Neuf questions portent sur la demande psychologique, neuf autres sur la latitude décisionnelle et huit sur le soutien social. Les réponses proposées sont : « Pas du tout d'accord, Pas d'accord, D'accord, Tout à fait d'accord », ce qui permet de les coder de 1 à 4 et de calculer un score pour chacune des trois dimensions à l'aide de formule définies. On calcule ensuite la valeur de la médiane de chacun des scores, c'est-à-dire la valeur qui partage l'ensemble de la population enquêtée en deux parties égales : la moitié des salariés se situent au-dessus de ce score, et l'autre moitié en-dessous.

Le « *job strain* » est défini comme une situation où la demande psychologique est supérieure à la médiane et la latitude décisionnelle inférieure à la médiane, ce qui constitue une situation à risque pour la santé. Tout ceci est repris dans l'annexe 1.

Les résultats du modèle de Karasek sont présentés sur la figure 6 et dans le tableau 2.

Figure 6 : Graphique des résultats de Karasek (DARES, 2008)

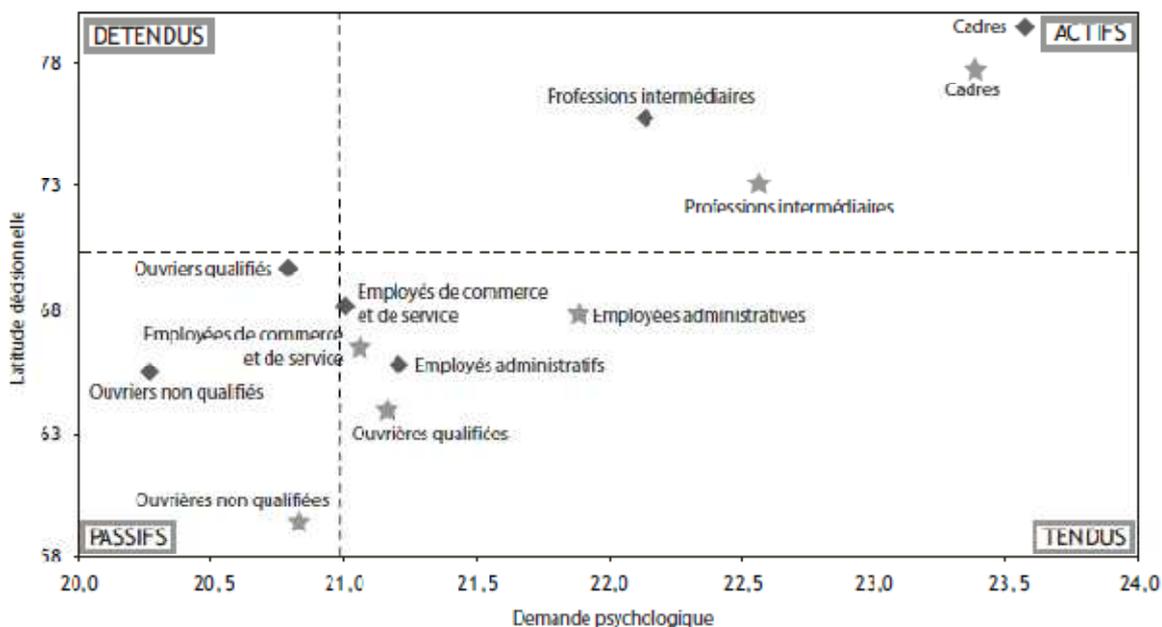


Tableau 2 : Résultats de l'enquête Sumer 2003 (DARES, 2008)

	Tendus
Catégorie Socioprofessionnelle = Job Strain	
Cadres	11,7
Professions intermédiaires.....	19,3
Employés administratifs	31,3
Employés de commerce ou de service ...	29,2
Ouvriers qualifiés	24,1
Ouvriers non qualifiés.....	27,4
Sexe	
Homme	19,6
Femme	28,2
Âge	
Moins de 25 ans	24,3
25 à 29 ans	23,8
30 à 39 ans	23,0
40 à 49 ans	23,0
50 ans ou plus	23,0
Fonction principale exercée	
Production.....	25,8
Réparation	16,4
Nettoyage, gardiennage	21,9
Manutention, transport, magasinage	28,4
Guichet, saisie, standard	31,2
Gestion, administration.....	25,6
Technico-commercial.....	21,8
Méthode, informatique	15,8
Direction générale	5,4
Santé, éducation	21,9
Ensemble	23,2

Attention à la lecture de ce tableau : il faut lire, par exemple, que 24,3 % des moins de 25 ans sont en situation de « *job strain* », c'est-à-dire qu'ils subissent une demande supérieure à la médiane et une latitude décisionnelle inférieure à la médiane de l'ensemble des répondants. Ils sont donc soumis à une forte demande psychologique tout en ayant une faible marge de manœuvre, ce qui, selon Karasek, représente un risque pour la santé physique et psychique (Chouanière, 2006).

Finalement les femmes semblent davantage soumises au « *job strain* » que les hommes (28,2 % contre 19,8 %). Il semble que plus qu'une demande psychologique élevée, ce soit une latitude décisionnelle plus faible des femmes qui expliquerait ce résultat (DARES, 2008).

Cette étude a également mis en évidence que les RPS dépendent fortement du niveau de qualification. En effet les cadres et les professions intermédiaires sont fréquemment en situation de travail dite active (forte demande mais forte latitude décisionnelle) alors que les employés sont particulièrement nombreux en situation de « *job strain* » (DARES, 2008).

Il apparaît également que les métiers régulièrement en contact, physique ou téléphonique, avec le public et qui peuvent avoir des tensions avec lui sont davantage touchés par le « *job strain* » (guichet, standard, avec 31,2 %) (DARES, 2008).

En corrélant les résultats obtenus avec le Karasek et les réponses aux autres questionnaires, il apparaît que les salariés qui sont tendus sont moins satisfaits de leur travail que les autres. Ils ressentent également davantage leur travail comme stressant. Cependant les salariés tendus ne sont pas les seuls à ressentir du stress au travail puisque 53 % des actifs trouvent aussi leur travail stressant (contre 48 % pour les salariés tendus) (DARES, 2008).

1.2 L'enquête SAMOTRACE

Une seconde enquête a été récemment réalisée. L'enquête Samotrace (Santé mentale observatoire travail Rhône-Alpes Centre) a été lancée par le Département Santé Travail (DST) de l'Institut de Veille Sanitaire (InVS) (Cohidon *et al.*, 2010). Son objectif est la mise en place d'un système de surveillance pérenne de la santé mentale en lien avec le travail. Cette étude s'est déroulée dans la région Centre principalement, puis dans la région Rhône-Alpes secondairement (Arnaudo, 2011). Le programme comporte trois volets indépendants, utilisant des méthodes d'analyses qualitatives (clinique médicale du travail) et quantitatives (épidémiologie). C'est le volet épidémiologique qui s'intéresse principalement aux RPS, c'est donc celui-ci que nous allons détailler.

Tout comme l'enquête Sumer, Samotrace a été réalisée en collaboration avec des médecins du travail. Les données ont été récoltées sur 2 ans, entre janvier 2006 et mars 2008. Les salariés interrogés ont été tirés au sort parmi ceux suivis par les médecins du travail, lors de la visite périodique de médecine du travail. Au total, en région Centre, 115 médecins ont interrogé 6 056 salariés (Cohidon et Murcia, 2007).

Les données ont été recueillies grâce à un auto-questionnaire remplis en salle d'attente ainsi qu'à un questionnaire administré par le médecin. Des tests classiques ont été utilisés dans l'auto-questionnaire pour standardiser les réponses :

- Questionnaire de Karasek, pour évaluer la tension au travail,
- Questionnaire de Siegrist, pour étudier le déséquilibre effort-récompense.

Dans le questionnaire administré par le médecin, des questions portant sur la violence au travail, l'éthique, la rémunération au travail et la compatibilité travail-vie sociale et personnelle étaient abordées (Cohidon *et al.*, 2010).

De plus un dernier test, le General Health Questionnaire (GHQ) a été utilisé pour évaluer la santé mentale des salariés (Arnaudo et Cohidon, 2006).

Des résultats intermédiaires après un an d'étude et 3000 réponses ont été publiés en 2007 (Cohidon et Murcia, 2007).

Grâce au questionnaire de Karasek, le niveau de demande psychologique et la latitude décisionnelle ont pu être étudiés. On remarque que la demande psychologique élevée suit un gradient social, les cadres étant plus exposés que les ouvriers (Figure 7).

La latitude décisionnelle faible suit également un gradient social, mais dans le sens inverse de la demande psychologique. Ainsi les cadres semblent moins atteints par une latitude décisionnelle faible que les ouvriers (Figure 8).

Figure 7: Salariés exposés (%) à une forte demande Psychologique selon leur catégorie socioprofessionnelle (Cohidon et Murcia, 2007)

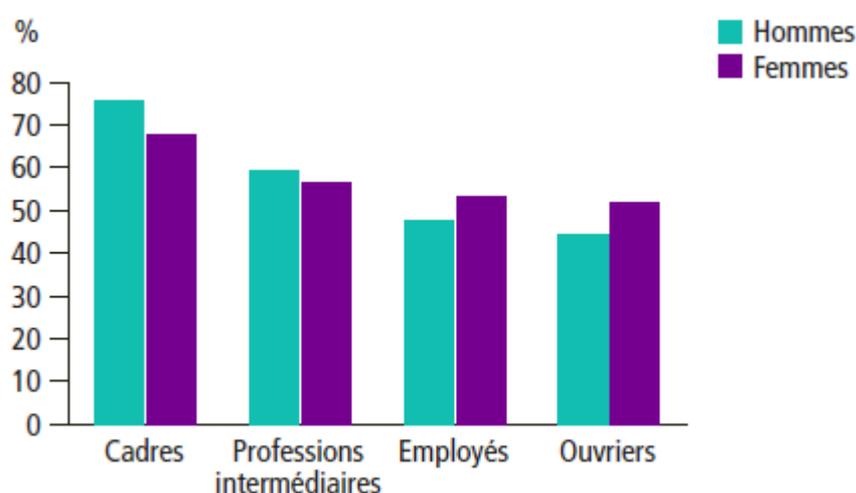
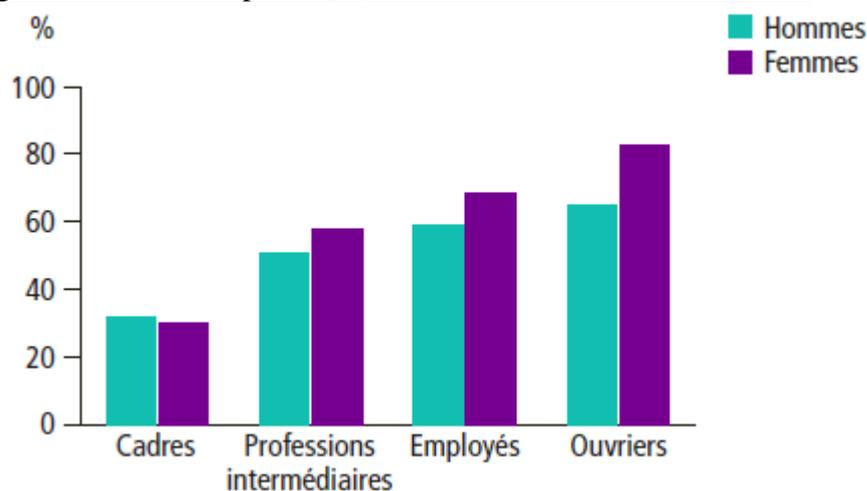


Figure 8 : Salariés exposés (%) à une faible latitude décisionnelle

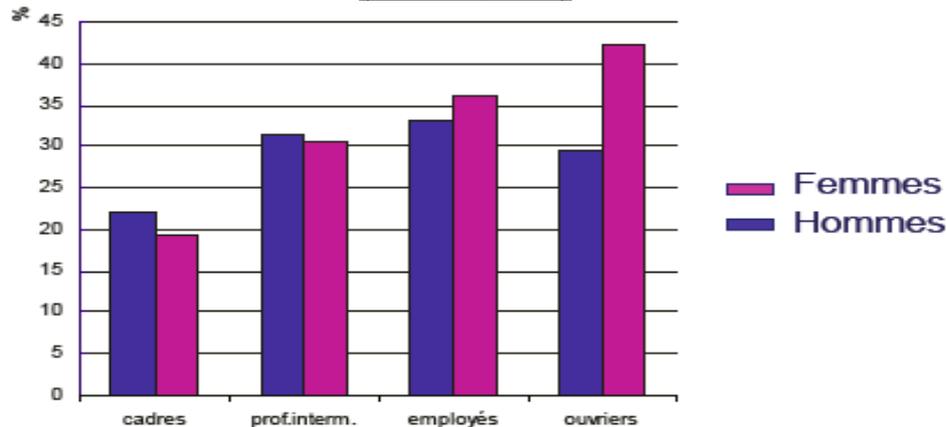


Ainsi les plus sollicités au niveau de la demande psychologique (les cadres) ne sont pas touchés par une latitude décisionnelle faible. Selon Karasek ils ont donc beaucoup de chances d'être en situation de travail actif. Les ouvriers ont eux peu de latitude décisionnelle

mais également peu de demande psychologique, ils ont plus de risque d'être en situation de travail passif. Par contre les professions intermédiaires et surtout les employés apparaissent comme les plus à risque d'être en situation tendue, en « *job strain* » puisqu'ils semblent combiner demande psychologique assez élevée et latitude décisionnelle assez faible.

Les résultats globaux de la région Centre confirment plus ou moins ces premiers résultats (Figure 9).

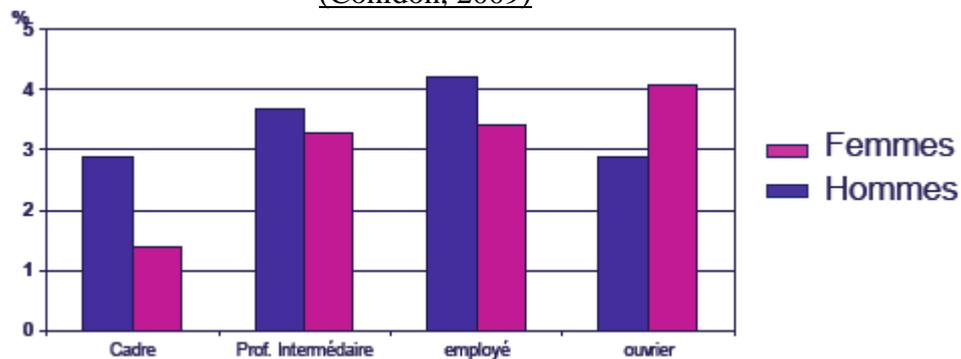
Figure 9 : Prévalence de l'exposition au « Job strain » (modèle de Karasek)
(Cohidon, 2009)



Les ouvriers et particulièrement les femmes sont le plus souvent tendus. Mais on peut également remarquer que, comme le laissait présager l'étude préliminaire, les employés apparaissent également fréquemment en situation de tension, alors que les cadres semblent moins atteints.

Les réponses au questionnaire de Siegrist ont permis d'évaluer la prévalence du déséquilibre effort/récompense (Figure 9).

Figure 10 : Prévalence de l'exposition au déséquilibre effort/récompense (modèle de Siegrist)
(Cohidon, 2009)



Ces résultats montrent que ce sont les employés hommes et les ouvriers femmes qui ressentent le plus souvent un déséquilibre entre effort et récompense. Globalement les hommes semblent plus touchés par ce sentiment que les femmes, excepté chez les ouvriers.

En combinant ces deux derniers résultats, il semblerait que les ouvriers et employés soient les plus exposés au risque de stress au travail.

Enfin les résultats globaux de la région Centre ont montré qu'un mal-être est déclaré chez 24,6 % des hommes et 37,1 % des femmes grâce au GHQ (Cohidon, 2009).

Cette enquête apporte donc de nouvelles informations tout en confortant certains résultats obtenus lors de l'enquête Sumer 2003.

1.3 L'enquête SUMER 2010

Une nouvelle enquête Sumer a été réalisée de janvier 2009 à avril 2010. Les modalités de collecte des données ont été les mêmes qu'en 2003.

Le champ d'action s'est étendu. En 2003, le champ recouvrait tous les salariés suivis par la médecine du travail du régime général et de la mutualité sociale agricole, mais aussi les salariés des hôpitaux publics, d'EDF-GDF, d'Air France, de la Poste et de la SNCF. En 2009 les salariés de la RATP, les gens de mer et une grande partie des agents de la fonction publique d'État et des collectivités territoriales ont été intégrés à l'enquête SUMER 2010. L'exception majeure concerne l'Éducation nationale dont le réseau de médecine de prévention ne dispose pas de la couverture suffisante. Grâce à l'extension de son champ, Sumer 2010 est représentative de près de 22 millions de salariés, soit 92 % des salariés de France (DARES, 2013b). Au final près de 50 000 salariés ont été interrogés.

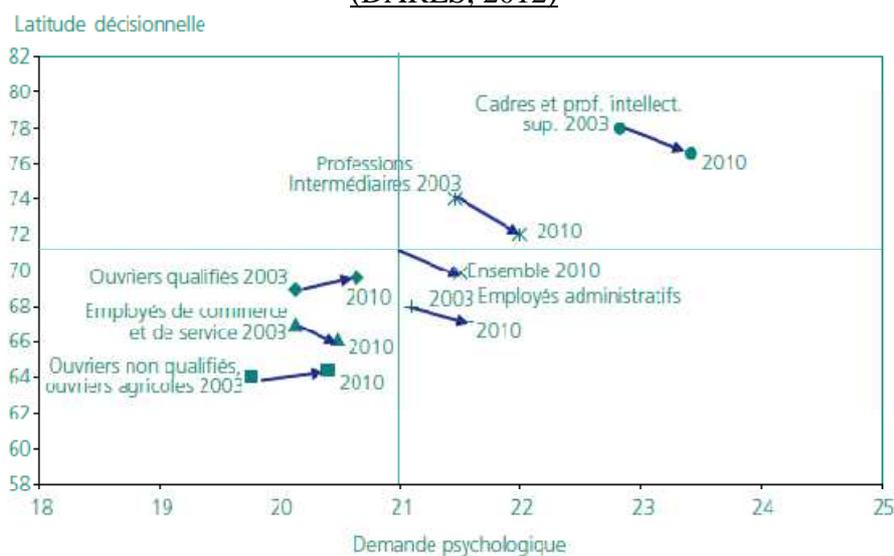
L'auto-questionnaire distribué à une personne sur deux en 2003 a été cette fois-ci distribué à tous les participants. Il est présenté en Annexe 2. Un taux de réponse de 97% a été obtenu. Ce questionnaire aborde les RPS, avec les questionnaires de Karasek et Siegrist, l'anxiété et la dépression avec le questionnaire Hospital Anxiety Depression Scale (HADS), les accidents, arrêts maladie, la satisfaction du travail, la santé perçue, la relation santé-travail et les comportements de maltraitance subis dans le cadre professionnel (DARES, 2013b).

Les résultats obtenus en 2010 ont été comparés à ceux de 2003 et de 1994. Les grands points relevés sont (DARES, 2012) :

- Au niveau de l'autonomie : après s'être développée entre 1994 et 2003, les marges de manœuvre tendent plutôt à se stabiliser sur la dernière période. Au-delà de cette stabilité d'ensemble, les cadres et les professions intermédiaires connaissent un recul de leurs marges de manœuvre, à l'inverse des ouvriers qui progressent en autonomie. De même, la « latitude décisionnelle » évaluée à partir du questionnaire de Karasek baisse globalement de 1 % entre 2003 et 2010, mais surtout pour les cadres et les professions intermédiaires (-3 %) alors qu'elle augmente légèrement pour les ouvriers ;
- La tension au travail augmente : l'augmentation, même modérée, de la demande psychologique et la diminution, même contrastée, de la latitude décisionnelle, se traduisent par un net accroissement de la proportion de salariés en situation de « *job strain* ». Ainsi, en prenant comme référence les valeurs médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle enregistrées en 2003, la proportion de salariés en situation de tension au travail, c'est-à-dire confrontés à la fois à une forte demande et une faible latitude, a augmenté (Figure 10). Entre 2003 et 2010, toutes les catégories socioprofessionnelles connaissent un accroissement de la demande psychologique, le plus souvent associé à une baisse de la latitude décisionnelle, qui les conduit à se rapprocher, en valeur médiane, du quadrant du « *job strain* », défini à partir des valeurs de 2003 (Figure 10) ;
- Le soutien social au travail reste à peu près stable.

- En décalage avec cette stabilité du soutien social, une proportion croissante de salariés déclare subir des comportements hostiles ou ressentis comme tels sur leur lieu de travail au moment de l'enquête (16 % en 2003, 22 % en 2010). L'augmentation concerne particulièrement les «comportements méprisants » (+5 points), et dans une moindre mesure les situations de «dénier de reconnaissance du travail» (+3 points) et les « atteintes dégradantes » (+1 point).

Figure 11 : Evolution des scores de Karasek entre 2003 et 2010
(DARES, 2012)



Finalement les études montrent surtout que les RPS, donc le stress qui est le premier des RPS, sont très présents en entreprises et que la santé mentale des employés en dépend.

L'une des faiblesses de ces études est la difficulté à standardiser les enquêtes. Ainsi grâce à l'étude de la DARES quarante indicateurs de RPS sont désormais disponibles pour évaluer les RPS. Une autre faiblesse de ces études est qu'elles ne s'intéressent qu'aux salariés, les vétérinaires en sont donc en grande partie exclus.

Ainsi les vétérinaires ne sont pas représentés dans les enquêtes et aucune donnée en France ne les situe face aux RPS. Bien qu'il semble raisonnable de les comparer aux cadres ou professions de santé rien ne certifie que de grosses disparités n'existent pas. Quelques études étrangères se sont tout de même intéressées à ce métier.

2 Le stress chez les vétérinaires et leurs auxiliaires

2.1 Les indicateurs de stress chez les vétérinaires

Le taux de suicide chez les vétérinaires est particulièrement élevé dans de nombreux pays (Royaume Unis, États-Unis, Belgique, Norvège, Australie) (Platt *et al.*, 2010).

En effet, en Grande Bretagne, la mortalité liée au suicide dans la profession vétérinaire est environ quatre fois plus élevée que dans la population générale, et deux fois plus élevée que dans les autres professions de santé (Bartram et Baldwin, 2010). En Australie, le taux de

suicide chez les vétérinaires est apparu trois à quatre fois supérieur à celui de la population générale dans une étude récente (Fritschi *et al.*, 2009).

Ce taux élevé de suicide peut s'expliquer par la présence de plusieurs facteurs prédisposant dans la profession vétérinaire (proximité avec la mort, euthanasie, accès facile aux médicaments...). Mais le stress est particulièrement incriminé puisque, rappelons-le, le suicide est considéré comme une des conséquences extrêmes de celui-ci.

D'autres effets du stress sont également présents dans la profession. En effet les troubles psychologiques (anxiété et dépression) touchent de façon importante la profession. Une étude de Bourdet-Loubère en 2006, a montré que dans un échantillon de 94 vétérinaires français, environ 3 % présentaient de réels symptômes de dépression et 14 % souffraient d'anxiété. De même elle conclut que les vétérinaires de l'échantillon sont plus anxieux et plus dépressifs que la population générale française (Bourdet-Loubère, 2006). De même Bartram (2009) a observé que la prévalence de symptômes d'anxiété et de dépression est significativement plus élevée chez les vétérinaires britanniques que dans la population générale. Enfin une enquête menée en Australie a montré qu'un tiers des vétérinaires de l'étude souffraient de troubles psychologiques (Fritschi *et al.*, 2009).

Ces affections ne touchent pas tous les vétérinaires de la même façon. En effet de nombreuses études dans plusieurs pays ont montré que les femmes sont plus fréquemment atteintes d'anxiété et de dépression que les hommes (Fritschi *et al.*, 2009). Elles présentent également plus souvent un état de détresse psychologique (Platt *et al.*, 2010).

Les jeunes sont aussi davantage touchés : la détresse psychologique est significativement plus élevée chez les jeunes vétérinaires de moins de 35 ans (Platt *et al.*, 2010), de même que l'anxiété et les dépressions (Fritschi *et al.*, 2009).

L'étude française de Bourdet-Loubère (2006) met également en évidence que les dépressions et l'anxiété sont plus fréquents chez les vétérinaires qui travaillent seuls par rapport à ceux qui travaillent en association.

Une étude réalisée en Nouvelle-Zélande a montré que les vétérinaires exerçant en petits animaux et en mixte sont plus souvent atteints de dépression et d'anxiété (Gardner et Hini, 2006).

Autre signe de stress : le *burn-out*. Aux Etats Unis 67 % des vétérinaires présentent des symptômes de début de *burn-out* (Platt *et al.*, 2010). Lors de leur étude en Belgique, Hansez *et al.* (2008) ont montré que 15 % des vétérinaires de l'étude présentent un état de *burn-out* sévère, et 51% présentent des signes modérés. Dans cette même étude, le type d'activité ne semble pas influencer sur la prédisposition au *burn-out*.

L'étude menée par Tupin en 2005 montre que 45 % des vétérinaires français interrogés pensent avoir vécu un épisode de *burn-out* et 46 % pensent en être victimes actuellement ou dans le futur de *burn-out*. Les femmes semblent moins touchées par ce phénomène, puisqu'elles ne sont que 29 % à répondre oui à la question « pensez-vous avoir connu un épisode de *burn-out* par le passé ? » contre 48 % des hommes. Dans cette études les canins semblent les plus touchés par le *burn-out*, suivis par les équins, les mixtes et enfin les ruraux.

La satisfaction au travail est corrélée avec une diminution du stress. Or les vétérinaires apparaissent moins satisfaits de leur travail que la population générale et le niveau de satisfaction au travail est plus élevé chez les hommes, les vétérinaires plus âgés et ceux ayant la plus longue expérience. Le salaire est plusieurs fois reconnu comme facteur d'insatisfaction au travail (Platt *et al.*, 2010).

Finalement de nombreux signes de stress sont présents chez les vétérinaires. Le stress est donc bien présent dans la profession. Des chiffres illustrent bien cela : 87 % des vétérinaires interrogés aux États-Unis jugent le métier de vétérinaire stressant (Belinda *et al.*, 2010), 80 % en Grande Bretagne (Bartram et Baldwin, 2010) et 8,3 % rapportent un stress intense dans une étude menée en Allemagne (Harling *et al.*, 2009).

Une étude réalisée en Belgique montre cependant que le « *job strain* » chez les vétérinaires n'est pas supérieur à celui de la population générale belge (Hansez *et al.*, 2008). Cette même étude met en évidence que les vétérinaires exerçant en animaux de compagnie ont un « *job strain* » inférieur à ceux exerçant en activité mixte (Hansez *et al.*, 2008).

Les vétérinaires sont donc bien exposés au stress mais certaines classes semblent plus touchées que d'autres par ses effets sur la santé : la majorité des études montrent en effet que les femmes et les jeunes vétérinaires sont les plus prédisposés aux effets néfastes du stress : suicide, atteinte mentale, insatisfaction au travail. (Hatch *et al.*, 2011 ; Platt *et al.*, 2010). Par contre l'influence du type d'activité sur le stress et ses conséquences varie selon les études (Gardner et Hini, 2006 ; Hansez *et al.*, 2008). Mais quels sont les facteurs de stress ?

2.2 Les facteurs de stress au travail chez les vétérinaires

Plusieurs études se sont intéressées aux facteurs de stress chez les vétérinaires. Les principaux facteurs de stress incriminés sont le temps de travail trop long, une quantité de travail importante, une difficulté à concilier vie professionnelle et personnelle, les relations avec les clients difficiles et les euthanasies (Platt *et al.*, 2010).

De nombreuses études incriminent la durée du temps de travail comme facteur prédominant de stress. Dans l'étude de Harling *et al.* (2009) en Allemagne, les vétérinaires ont donné comme premier facteur de stress la pression temporelle due à un emploi du temps très lourd et un travail très chargé à 26,7 %. La même réponse a été obtenue dans l'étude de Gardner et Hini (2006) en Nouvelle-Zélande.

Dans l'étude de Hansez *et al.* (2008) en Belgique, c'est la durée de travail par semaine qui est jugée trop importante par les vétérinaires : un quart des répondants travaille plus de 60 heures par semaine, et la moitié entre 40 et 60h. Les vétérinaires ruraux et mixtes travaillent plus d'heures par semaine que ceux travaillant en petits animaux (Hansez *et al.*, 2008).

La longueur du temps de travail, en consultation ou en chirurgie, est également un facteur qui augmente le stress (Platt *et al.*, 2010).

Dans l'étude de Smith *et al.* (2009) en Australie, la longueur des journées, le manque de vacances et de repos par jour sont les facteurs de risque de stress les plus importants en ce qui concerne l'évolution de la carrière professionnelle (9, 8, 6 % respectivement) (Figure 12).

Dans l'étude de Harling *et al.* (2009) on retrouve aussi le manque de temps libre comme facteur de stress, puisque 22,4 % des répondants l'ont cité. Cela le place en quatrième position sur la liste des facteurs de stress de l'étude.

Un second facteur de stress relevé est la compatibilité vie professionnelle et vie personnelle. Dans l'étude de Harling *et al.* (2009) en Allemagne, les vétérinaires ont cité la difficulté de concilier vie professionnelle et personnelle à 24,1 %, ce qui en fait le deuxième facteur de stress de l'étude. Le métier de vétérinaire semble avoir un impact plus négatif sur la vie privée que les autres métiers (Platt *et al.*, 2010).

L'étude de Hansez *et al.* en Belgique (2008), met en évidence un impact négatif du travail sur la vie personnelle plus marqué chez les vétérinaires exerçant en rurale que ceux exerçant en petits animaux.

Un troisième facteur de stress souvent relevé est la relation avec les clients. Dans l'étude de Harling *et al.* (2009) en Allemagne, les vétérinaires ont cité les clients difficiles comme facteur de stress à 22,5 %, ce qui en fait le troisième facteur de stress de l'étude.

Plusieurs études citent également l'attente des clients et leur manque de reconnaissance comme facteur de stress (Gardner et Hini, 2006).

Dans l'étude de Smith *et al.* (2009), l'attitude des clients et leur manque de reconnaissance semblent les éléments les plus stressants dans les facteurs professionnels (4 et 3 % respectivement) (Figure 12).

Figure 12 : Résultats de l'enquête réalisée en Australie sur les facteurs de stress concernant la carrière (Smith *et al.*, 2009)

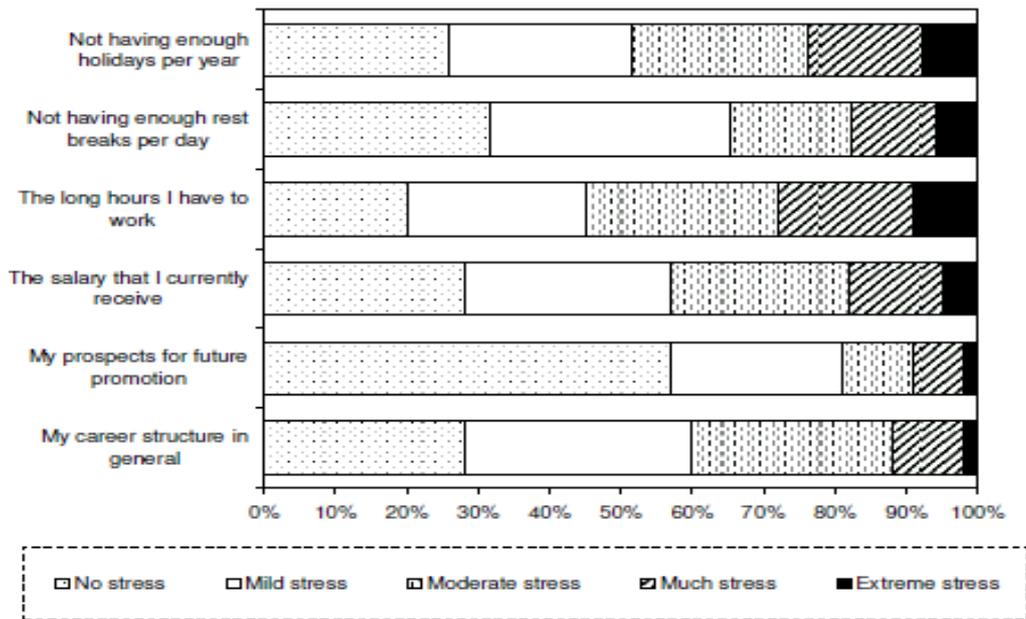
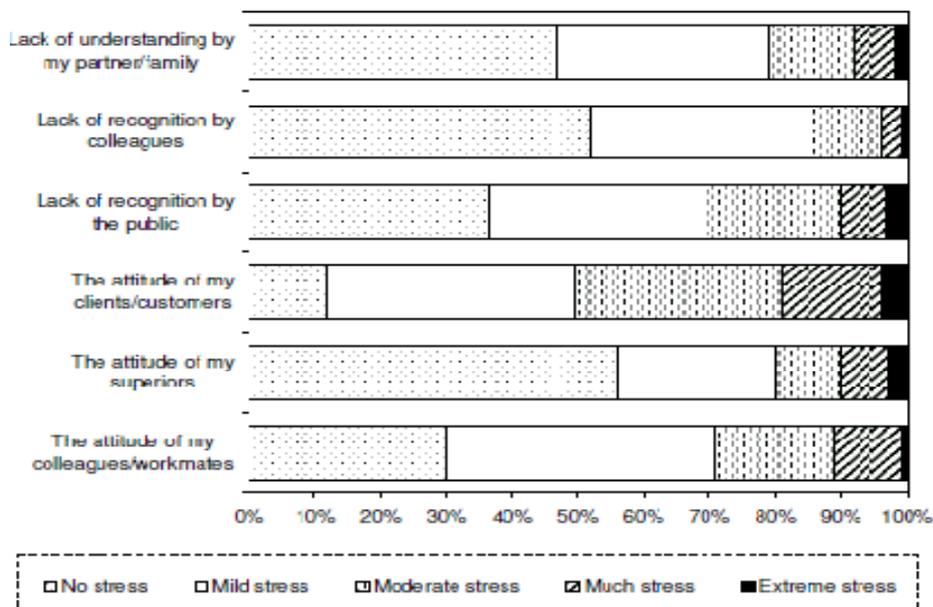


Figure 13 : Résultats de l'enquête réalisée en Australie sur les facteurs de stress professionnels (Smith *et al.*, 2009)



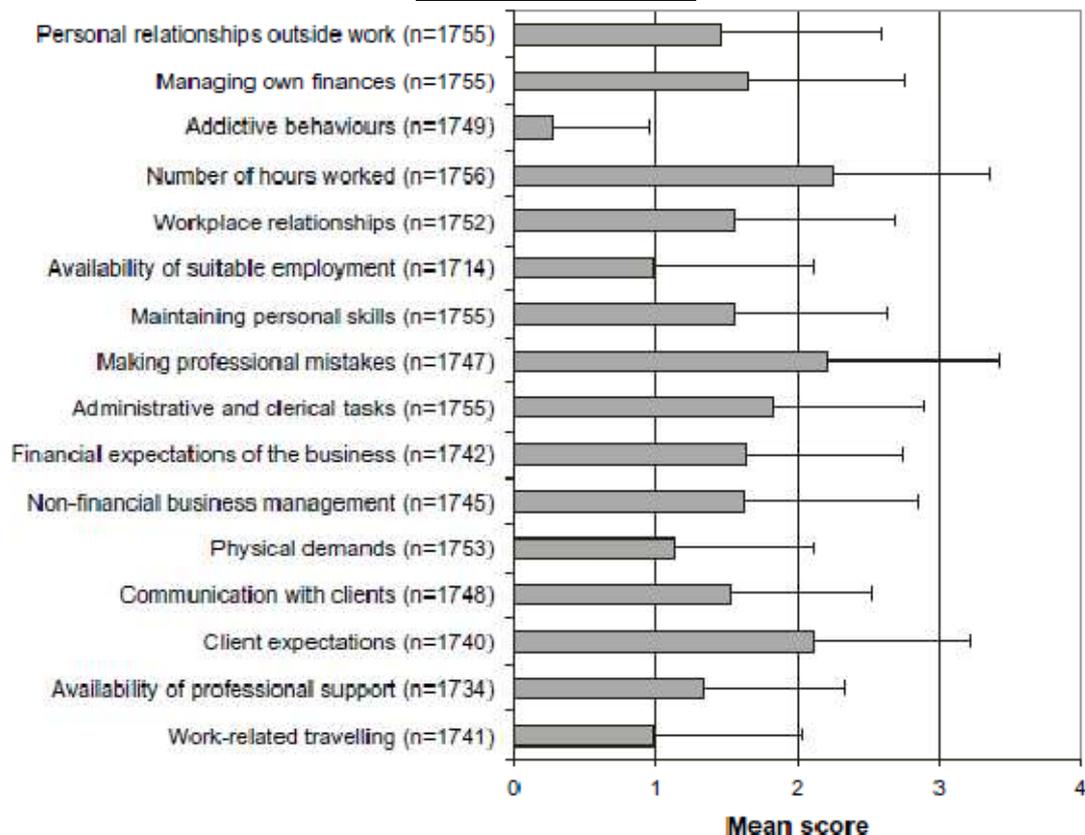
L'erreur professionnelle, les plaintes des clients et les risques de litiges sont également souvent incriminés en tant que facteurs de stress (Gardner et Hini, 2006 ; Bartram, 2009 ; Smith *et al.*, 2009).

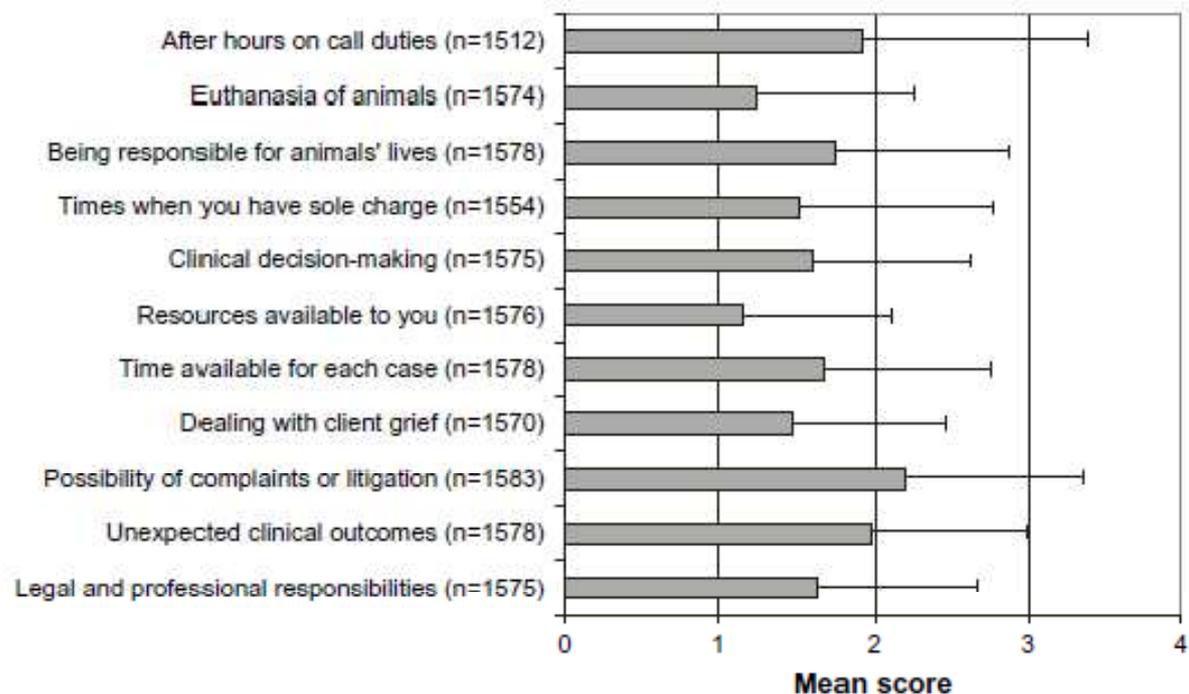
D'autres facteurs moins étudiés semblent également intervenir dans le stress :

- La relation avec le personnel et le soutien social. Il semblerait que les vétérinaires les mieux soutenus et entretenant de bonnes relations avec leurs collègues et leur personnel soient moins stressés (Gardner et Hini, 2006 ; Bartram, 2009) ;
- Les imprévus et les urgences sont régulièrement cités comme facteurs de stress supplémentaires (Gardner et Hini, 2006) ;
- Les participants à l'étude de Gardner et Hini (2006) sont également stressés par le fait de devoir entretenir et perfectionner leurs connaissances, et maîtriser des gestes techniques. À l'inverse une bonne utilisation et un développement de ses compétences sont des facteurs de satisfaction qui diminuent le stress (Bartram, 2009) ;
- Les finances peuvent aussi apparaître comme un facteur de stress non négligeable (Gardner et Hini, 2006).

Finalement de nombreux facteurs de stress existent dans la profession vétérinaire. Les résultats de l'étude de Bartram (2009) au Royaume-Unis illustrent bien cette multitude de facteurs (Figure 14). Dans cette étude un questionnaire a été utilisé et à partir de celui-ci des scores ont été obtenus : plus le score est élevé, plus le facteur est considéré comme générateur de stress, plus il est faible et moins il semble à risque.

Figure 14 : Résultats de l'étude de Bartram sur les facteurs de stress chez les vétérinaires (Bartram *et al.*, 2009)





Cette étude conclut que les principaux facteurs de stress chez les vétérinaires britanniques sont : le nombre important d'heures travaillées, le risque d'erreur professionnelle, les attentes des clients et les tâches administratives (Batram *et al.*, 2009).

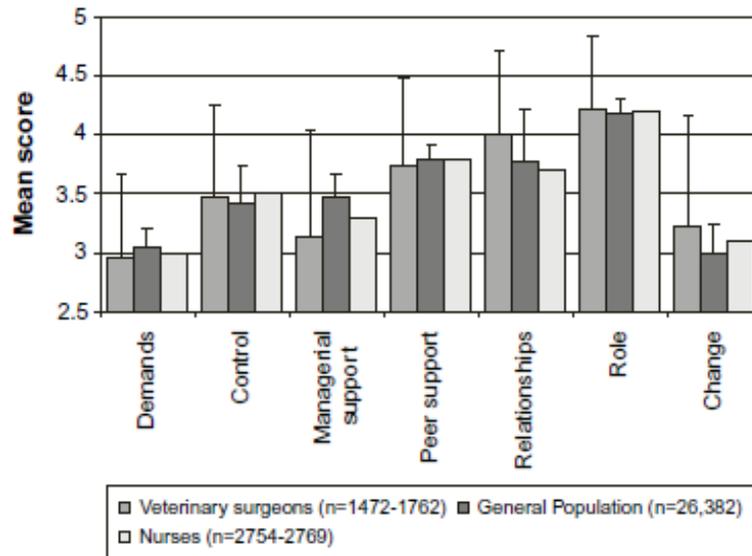
Parmi tous ces facteurs de stress, seuls certains sont spécifiques aux vétérinaires. Une étude menée par Bartram *et al.* (2009) en Grande-Bretagne a comparé les niveaux de stress des vétérinaires à ceux de la population générale et des infirmières en fonction de sept domaines :

- La demande : charge de travail, obligations professionnelles,
- Le contrôle : autonomie, choix dans la façon d'exercer son travail,
- Le soutien de la direction : soutien provenant des supérieurs, encouragements,
- Le soutien des pairs,
- La relation avec les collègues,
- Le rôle : compréhension des tâches, responsabilités,
- Le changement : communication lors de changement.

Les résultats sont obtenus sous forme de score, plus celui-ci est bas, plus le risque de stress au travail est élevé, plus il est haut et moins le risque est important (Figure 15).

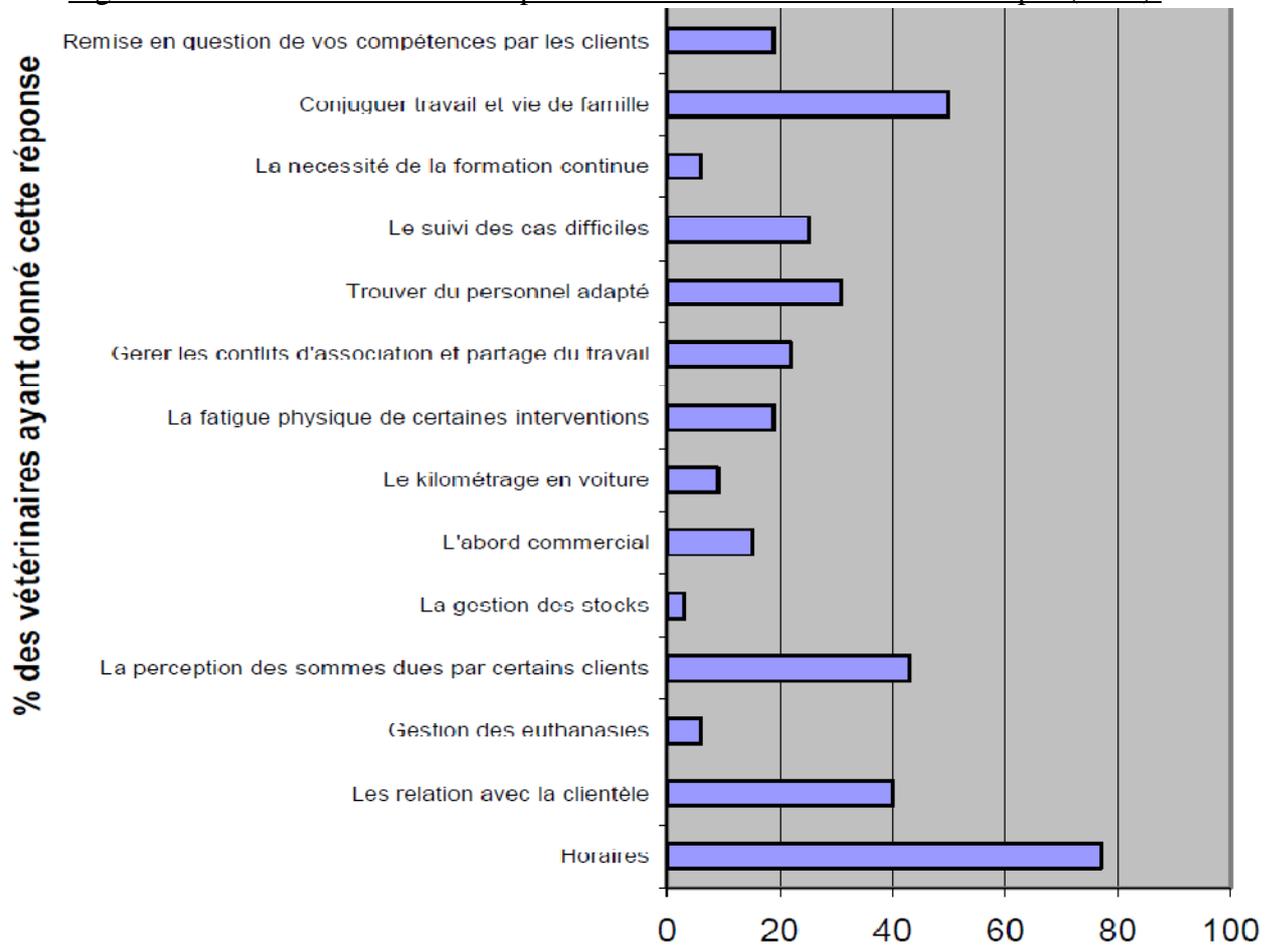
Il apparaît que les vétérinaires de Grande Bretagne ont plus de risque de développer du stress au travail en lien avec la demande et le soutien de la direction que la population générale. Les vétérinaires seraient donc davantage touchés par du stress lié à leur demande professionnelle (horaire, quantité de travail,...) et au manque de soutien de la part de leurs supérieurs que la population générale. Ainsi les vétérinaires seraient spécifiquement plus stressés à cause de la demande et du manque de soutien de la direction.

Figure 15 : Résultats de l'étude de Bartram comparant les risque de stress au travail entre vétérinaires, population générale et infirmières. (Bartram *et al.*, 2009)



Dans sa thèse, Tupin (2005) met également en évidence les facteurs de stress cités par les 235 vétérinaires français ayant répondu à son questionnaire (Figure 16). On retrouve à peu près les mêmes facteurs que dans les études étrangères.

Figure 16 : Facteurs de stress cités par les vétérinaires dans la thèse de Tupin (2005).



Toutes ces études mettent en évidence que le stress est réellement présent dans la profession vétérinaire et que les facteurs sont nombreux. Certains facteurs de stress semblent tout de même davantage intervenir que d'autres (durée de travail, manque de temps libre, conciliation vie privée-vie professionnelle).

2.3 Et les auxiliaires vétérinaires ?

Les vétérinaires ne sont souvent pas seuls à exercer dans leur cabinet, ils s'entourent fréquemment d'aides vétérinaires. Ceux-ci sont là pour aider les vétérinaires dans leurs tâches quotidiennes (anesthésie, chirurgie, contention) mais aussi dans la gestion des clients (prise de rendez-vous, ventes au comptoir) et dans l'entretien de la clinique (ménage, gestion des stocks et commandes). Ces aides vétérinaires peuvent porter différentes qualifications, selon leur formation : auxiliaire spécialisé vétérinaire (ASV), auxiliaire vétérinaire qualifié (AVQ), aide vétérinaire, infirmière et bien d'autres encore. Seuls les ASV et les AVQ sont reconnus en France dans la convention collective des auxiliaires vétérinaires.

Ainsi les auxiliaires vétérinaires travaillent dans les mêmes structures que les vétérinaires, ils sont donc soumis à des conditions de travail très proches. Or nous avons vu que les vétérinaires sont soumis à de nombreux facteurs de stress, on peut donc penser qu'il en est de même pour leurs auxiliaires.

Malheureusement très peu d'études se sont intéressées au stress chez les auxiliaires vétérinaires.

Au niveau européen un travail, nommé étude FOCUS, a été mené par le Centre d'expertise de l'emploi et de la qualification des auxiliaires vétérinaires. Grâce à des questionnaires, les auxiliaires de plusieurs pays (Danemark, Espagne, Finlande, France, Hongrie, Portugal, Roumanie, Slovénie, Slovaquie, Royaume-Unis) ont été interrogés au sujet de leur métier et les résultats ont été collectés. La France est apparue comme le pays avec le plus grand nombre d'auxiliaires, près de 13 000.

Une question sur les attentes des auxiliaires dans leur travail « *le métier correspond-il à vos attentes ?* » a obtenu 94 % de « *oui* », ce qui montre un très fort épanouissement des auxiliaires dans leur métier. De plus, une majorité des répondants ont répondu « *oui* » à la question « *Envisagez-vous de pratiquer ce métier toute votre vie* ». Les auxiliaires apparaissent donc globalement épanouis et satisfaits de leur travail. Cependant, les auxiliaires sont beaucoup plus partagés sur l'adaptation de leur formation à leurs besoins. En effet seuls 51 % des répondants ont répondu « *oui* » à la question « *Votre formation a-t-elle répondu à vos besoins ?* ». Cette inadéquation de la formation pourrait donc être un facteur de stress pour les auxiliaires. De plus, 97 % des répondants ont estimé avoir besoin d'une formation continue au cours de leur carrière. Cela montre bien le sentiment de manque de formation que ressentent les auxiliaires. Cependant, la France a eu la particularité d'obtenir les meilleurs scores au niveau de la formation. Elle est donc apparue comme l'exemple à suivre en matière de formation, même si les efforts restent à poursuivre.

Un sondage réalisé récemment, basé sur un questionnaire auquel ont répondu 144 auxiliaires, s'est intéressé au ressenti de ceux-ci sur leur travail (Desruelle, 2014). Quelques questions se sont portées sur les RPS. Parmi celles-ci une question sur le stress et la gestion des conflits qui a montré que 91 % des auxiliaires interrogés arrivaient à bien gérer les situations de stress et de conflits rencontrés au travail. Malgré ce taux élevé, 57,9 % de ces auxiliaires ont tout de même émis une demande de formation à la gestion de ces situations.

Le sondage s'est également intéressé à la relation client et les auxiliaires ont mis en évidence quelques difficultés avec la clientèle. Ont ainsi été cités : les clients bavards, le fait de devoir rester calme devant des situations stressantes ou choquantes, le manque de politesse, l'agressivité des clients, leurs exigences, le manque de reconnaissance, les problèmes liés aux prix, la mauvaise foi, les urgences plus ou moins réelles, le retard sur les rendez-vous, les difficultés à s'exprimer, le client-roi, les éternels insatisfaits, la maltraitance animale. Autant de difficultés qui pourraient s'avérer être des facteurs de stress pour les auxiliaires.

Les relations de travail ont également été abordées. 81,9 % des auxiliaires ayant répondu sont satisfaits de l'ambiance dans leur équipe. Plusieurs auxiliaires ont cependant fait part de leur volonté d'un intervenant externe et non interne pour la communication au sein de l'entreprise.

Enfin une question sur le bien-être a montré que la majorité des auxiliaires interrogés (88,65 %) apprécient leur structure.

Les gros points négatifs relevés lors de ce sondage concernent le salaire et le niveau de vie. Les auxiliaires ont en majorité répondu « non » à la question « *Votre salaire est-il à la hauteur des tâches effectuées ?* » (86,7 %). Ils ont également répondu « non » en majorité à la question « *Votre salaire vous permet-il de vivre convenablement ?* » (71,8 %).

Ce sondage montrerait donc que les auxiliaires sont finalement assez à l'aise dans leur travail, malgré une inadéquation de leur salaire.

Un article de la Dépêche Vétérinaire s'est penché sur la détresse morale des ASV. La détresse morale se définit comme « *une souffrance psychologique ou émotionnelle qui survient quand des contraintes extérieures ou personnelles empêchent quelqu'un d'agir selon ce qu'il estime être le mieux* » (Pendry, 2007). Cette détresse morale peut ainsi naître lors de refus de soins par les propriétaires, lorsqu'un auxiliaire a le sentiment que le vétérinaire n'a pas tout fait pour l'animal ou que les choses ont été mal faites. Des signes concrets de détresse morale existent et ils ont été décrits par des auxiliaires : angoisse, manque de sommeil, nausées, maux de tête, troubles gastro-intestinaux, envie de pleurer, sentiment d'isolement (Michon, 2007). Cette détresse morale peut même conduire au départ de l'auxiliaire de l'entreprise. D'ailleurs, les causes d'arrêt de travail ou de changement de structure des auxiliaires ont été classées en quatre points (Michon, 2007) :

- Soins aux patients (gravité des cas à gérer, certitude d'être assez nombreux et d'avoir tout l'équipement pour gérer au mieux) ;
- Conditions de travail (problèmes de management, manque d'aide et de support de la part du vétérinaire, trop de responsabilités) ;
- Déménagement ;
- Facteurs liés à l'emploi (salaire, horaires).

Dans ces causes on retrouve les grandes classes de facteurs de stress évoquées par la DARES (exigences du travail, rapports sociaux). Ainsi le stress pourrait être un facteur d'arrêt de travail ou de changement de structure des auxiliaires vétérinaires.

Finalement très peu d'études se sont intéressées au stress chez les vétérinaires français et leurs auxiliaires. Nous avons donc décidé de nous intéresser à eux et de tenter de mettre en évidence les facteurs de stress présents dans ces professions.

Grâce à une étude qualitative puis quantitative nous nous sommes intéressés aux facteurs de stress qui s'exercent sur les vétérinaires et leurs auxiliaires. Nous avons essayé de mettre en évidence les facteurs de stress qui semblent particulièrement toucher les vétérinaires et auxiliaires, puis nous nous sommes demandé si ces facteurs de stress variaient en fonction du sexe, du type d'activité, du statut et des années d'expérience.

DEUXIEME PARTIE :

ÉTUDES QUALITATIVE ET QUANTITATIVE DU STRESS AU TRAVAIL EN CABINET VETERINAIRE

Cette partie présente l'étude qui a été menée sur le stress chez les vétérinaires et leurs auxiliaires. Cette étude s'est déroulée en deux temps.

Dans un premier temps, une étude qualitative a été réalisée afin de déterminer les grands facteurs de stress qui touchent les vétérinaires et leurs auxiliaires.

Dans un second temps, une étude quantitative a été menée. Cette étude s'est appuyée sur des questionnaires et a tenté de mettre en évidence le niveau de stress global des vétérinaires et auxiliaires ainsi que les facteurs de stress auxquels ils sont confrontés. Une analyse statistique a également permis d'étudier les relations entre différents facteurs (sexe, domaine d'activité). Enfin une comparaison entre les résultats des vétérinaires et des auxiliaires a été réalisée.

PREMIER CHAPITRE :

ÉTUDE QUALITATIVE

I METHODE

Afin de mieux comprendre les facteurs de stress des personnes exerçant au sein d'un cabinet vétérinaire et d'élaborer un questionnaire cohérent, une étude qualitative a été réalisée sous forme d'entretiens.

1 Description des entretiens

Cette étude se présente sous la forme d'entretiens semi-directifs avec des vétérinaires et des auxiliaires vétérinaires.

L'entretien semi-directif est une technique qualitative de recueil d'informations permettant de centrer le discours des personnes interrogées autour de thèmes définis préalablement.

Les questions ont été posées en allant du plus général au plus spécifique. Les différents points ont été abordés les uns à la suite des autres sans questions préalablement définies. Les thèmes abordés étaient les six axes de risques psychosociaux proposés par la DARES : les exigences au travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et la marge de manœuvre, les rapports sociaux, les conflits de valeur et l'insécurité socio-économique. L'entretien a été mené de façon à aborder les six axes, en laissant un maximum de liberté aux répondants dans leurs réponses.

Les entretiens étaient individuels. Ils se sont déroulés au sein du cabinet dans lequel les personnes interrogées exercent. Ils ont duré une heure, excepté si tous les points étaient abordés en moins de temps. Tous les entretiens ont été enregistrés avec un dictaphone. Le respect de l'anonymat a été promis aux participants.

Durant les entretiens des notes écrites ont été prises afin de diriger au mieux l'interview et de ne pas oublier de thématique importante.

Après les entretiens, les enregistrements ont été écoutés afin de relever les réponses et les points précis cités par les participants.

2 Echantillon interrogé

Dix entretiens ont été réalisés au cours du mois de mai 2013. Six vétérinaires et quatre auxiliaires ont accepté de participer à l'étude (Tableau 3).

Parmi les vétérinaires interrogés, trois exercent en canine pure, deux en rurale pure et un a une activité mixte canine-rurale à dominance rurale. Quatre vétérinaires interrogés sont des femmes (trois en exercice canin pure et une en rurale), deux sont des hommes. Deux vétérinaires interviewés sont salariés, deux autres sont associés dans une structure avec d'autres vétérinaires et les deux derniers sont chef d'entreprise (seuls à la tête de la structure, avec ou non des salariés).

Parmi les auxiliaires, deux exercent en canine pure et deux en activité mixte canine-rurale. Seules des femmes ont été interrogées.

Tableau 3 : Description de l'échantillon interrogé

Profession	Sexe	Domaine d'activité	Statut
<u>Vétérinaires :</u>			
- 1	Femme	Canine pure	Salariée
- 2	Femme	Canine pure	Chef d'entreprise
- 3	Femme	Canine pure	Chef d'entreprise
- 4	Femme	Rurale pure	Salariée
- 5	Homme	Mixte à dominance rurale	Associé
- 6	Homme	Rurale pure	Associé
<u>Auxiliaires :</u>			
- 1	Femme	Canine pure	} Salariées
- 2	Femme	Canine pure	
- 3	Femme	Mixte à dominance rurale	
- 4	Femme	Mixte canine- rurale	

II RESULTATS

Globalement, les vétérinaires citent davantage de facteurs de stress que les auxiliaires. Parmi les six axes, tous sont incriminés comme présentant un risque de stress selon les vétérinaires. Selon les auxiliaires, ce sont les exigences du travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et les rapports sociaux qui apportent le plus de stress alors que les conflits de valeur et l'insécurité socio-économiques semblent moins les préoccuper.

1 Les exigences du travail

Cet axe s'intéresse aux facteurs de stress en lien avec les obligations du travail lui-même. Quatre grands thèmes y sont abordés : la quantité de travail, la pression temporelle au travail, la complexité du travail et la conciliation vie personnelle et vie professionnelle.

1.1 Chez les vétérinaires

Le premier facteur de stress à avoir été cité était une quantité de travail importante, avec un emploi du temps lourd, de gros horaires et de longues journées (quatre vétérinaires sur six). Parmi ces quatre vétérinaires, deux exerçaient en canine et deux en rurale. Une des vétérinaires travaillant seule avec une auxiliaire a illustré cela en précisant qu'« *elle travaillait six jours sur sept* ». Une autre a ajouté, à propos de ces horaires difficiles, « *je fais avec, je n'ai pas le choix* » mais elle préférerait avoir « *plus de liberté pour la vie familiale* ».

La conciliation vie professionnelle-vie personnelle a été considérée comme difficile selon cinq des vétérinaires interrogés. Une vétérinaire a expliqué « *le soir mon mari fait la tête parce que je rentre à 21h, que les enfants sont fatigués et je ne les vois que 5 minutes* ».

Le manque de temps libre et de vacances a aussi été incriminé par deux vétérinaires comme facteur de stress « *je n'ai pas pris de vacances depuis juillet 2012* ». À l'inverse, une bonne gestion des temps libres et des repos est apparu être un facteur améliorant les conditions de travail et diminuant le stress (deux vétérinaires sur six) « *j'aime bien le travail ici, on est quatre véto mais il y a du travail pour trois, donc on peut prendre nos jours de repos et nos congés facilement* ».

Parmi les vétérinaires de l'étude, trois réalisaient des gardes de weekend et de nuit. Deux ont cité ces gardes comme grand facteur de stress. Ils ont précisé que les gardes « *tuent la qualité de vie* » et pouvaient avoir un impact négatif sur leur santé physique et mentale « *j'ai perdu le sommeil, c'est les gardes qui me sont pénibles le soir et le weekend* », « *je ne supporte plus les gardes* ». La peur d'être débordé lorsqu'on est seul en garde a également été citée « *avant on était toujours deux et puis maintenant on est souvent tout seul et moi j'ai peur d'être tout seul, parce qu'il y a des weekends où ça va bien et des fois où ça bloque* ». À l'inverse, le troisième vétérinaire effectuant des gardes a considéré que les urgences représentaient du « *bon stress* ».

Après ces principaux facteurs de stress, d'autres ont été abordés plus ponctuellement :

- La nécessité de tenir à jour ses connaissances (deux vétérinaires sur six), « *quand on n'a pas les connaissances nécessaires c'est stressant* », « *il y a des actes qui me stressent quand je ne les ai pas fait depuis longtemps* » ;
- Le risque médical (deux vétérinaires sur six) avec la peur de l'erreur ou de l'oubli : une « *profession médicale est toujours stressante, il y a toujours un risque d'accident* » ;
- La répétitivité des actes (un vétérinaire sur six) ;
- La difficulté physique du métier (un vétérinaire sur six) ;
- La gestion du personnel (un vétérinaire sur six).

Malgré ces exigences du travail, les vétérinaires ont indiqué apprécier celui-ci, comme l'ont précisé deux vétérinaires « *je veux être heureuse dans mon travail, ici c'est le cas, d'ailleurs les vacances l'été c'est long* », « *soigner un animal ça me donne satisfaction* ».

1.2 Chez les auxiliaires

Le premier point qui est apparu comme stressant a été la quantité de travail qui est demandée (trois auxiliaires sur quatre). Régulièrement les auxiliaires ont considéré ne pas avoir « *assez de temps pour faire tout ce qu' [elles ont] à faire* » (trois auxiliaires sur quatre). Cette quantité de travail importante s'est illustrée par différentes situations : « *il y a 4 lignes téléphoniques et parfois tout sonne en même temps* », « *il y a souvent un pic d'activité après 17h en canine quand les gens sortent du boulot* » « *on est sollicité un petit peu partout, ça demande beaucoup d'attention* ». Les auxiliaires interrogées ont précisé que ce manque de temps engendrait du stress « *parfois on a l'impression de courir de tous les côtés* » et influait sur la qualité du travail puisque le métier paraissait « *plus agréable quand ce n'est pas speed* » et serait « *mieux fait si pas dans le stress* ».

De plus cette grande quantité de travail conduirait à des horaires parfois difficiles avec de longues journées (deux auxiliaires sur quatre) : « *il y en a qui font des heures pas possibles* », « *on finit souvent un quart d'heure / 20 minutes plus tard* ».

Les auxiliaires ont expliqué que cette importante quantité de travail était due entre autre, à la multiplicité des tâches que doivent accomplir les auxiliaires (trois auxiliaires sur quatre) : accueil, RDV, comptoir, téléphone... Parfois « *plusieurs tâches peuvent être en même temps : téléphone, ordres des vétos* », du coup « *[on] ne [peut] pas dire que c'est cool parce que ce n'est pas un travail cool (...) il faut être attentif dès la première minute où on démarre (...) il y a les appels, la prise de rendez-vous, la délivrance des médicaments* ».

Un autre point stressant pour les auxiliaires était les connaissances nécessaires pour pouvoir répondre aux clients (trois auxiliaires sur quatre). Le fait de ne pas savoir répondre à un client a été cité comme situation stressante par trois des auxiliaires interrogées.

La gestion des urgences était également un facteur de stress pour deux des auxiliaires. « *Au départ ce travail est stressant parce qu'on ne sait pas définir les urgences* », « *il y a toujours le stress de l'urgence* ».

Finalement une des auxiliaire a conclu sur les exigences de son travail en disant que « *ce n'est pas si simple, il faut vraiment que le métier plaise* » et que même si les tâches étaient multiples cela restait un côté « *plaisant* » du métier.

Les vétérinaires et les auxiliaires semblent à peu près soumis aux mêmes facteurs de stress au niveau des exigences du travail, même si la difficulté de conciliation vie personnelle-vie professionnelle a davantage été citée chez les vétérinaires.

2 Les exigences émotionnelles

Ce second axe concerne principalement les professions en contact avec le public, les vétérinaires et auxiliaires sont donc particulièrement concernés. Cinq thèmes étaient regroupés dans cette partie : la relation client, l'empathie/le contact avec la souffrance, la tension avec le public, le fait de devoir cacher ses émotions et la peur au travail.

2.1 Chez les vétérinaires

Le facteur principal de stress pour les vétérinaires au niveau des exigences émotionnelles a été la gestion des clients difficiles, souvent qualifiés de « *chiant*s ». Tous les vétérinaires ont cité ce facteur. Une vétérinaire a même suggéré de « *faire le tri* » dans les clients pour améliorer les conditions de travail. Les clients difficiles apporteraient du stress de plusieurs façon : « *il faut rester aimable avec eux* », « *leur apporter le même service qu'aux clients agréables* » alors qu'on aurait tendance à « *faire plus pour un éleveur sympa* » : « *c'est stressant d'aller chez un client négatif, parce qu'on se dit sans arrêt il ne faut pas que je fasse une erreur, et c'est dans ces moments-là que rien ne va* ».

Le premier type de clients considéré comme difficile a été celui des clients exigeants (quatre vétérinaires sur six). En effet les vétérinaires ont expliqué que les attentes de ces clients sont souvent élevées. Or « *les clients avec des attentes élevées sont souvent insatisfaits, ils font alors des reproches* » qui peuvent atteindre les vétérinaires. La difficulté citée par les vétérinaires était qu'on peut leur reprocher à la fois « *d'en faire trop mais également qu'il n'en fait pas assez* ». Les vétérinaires ont alors désigné comme contrainte supplémentaire le fait d'évaluer correctement la demande et les attentes des clients (deux vétérinaires sur six).

Les clients qui contestent les prix ou ne veulent pas payer ont également été jugés stressants (quatre vétérinaires sur six), ceux « *qui contestent tout ce qu'on fait, et les tarifs* ». Un bel exemple du ressentiment que peuvent éprouver les vétérinaires face à la contestation des tarifs a été donné par une vétérinaire : « *chez le garagiste quand on demande 500 euros c'est normal, alors que nous on nous traite de voleurs quand on demande 100 euros pour sauver une vie* »

Le manque de confiance des clients est également apparu comme stressant pour les vétérinaires (deux vétérinaires sur six).

Les clients qui arrivent en fin de journée ou en retard à leur rendez-vous ont aussi été cités comme source de stress pour deux des vétérinaires interrogés, c'est une « *plaie quand les gens viennent tard, c'est pesant* ».

Enfin les clients impolis ou manquant de respect envers les vétérinaires ont été incriminés « *Il y a des clients qui pensent que comme ils paient ils peuvent tout faire* » (deux vétérinaires sur six). « *Il y a des éleveurs qui n'ont pas de respect envers la profession, qui changent de vétérinaire sans arrêt* ».

Certains vétérinaires ont considéré qu'un moyen de faire face à ces situations stressantes était de bien expliquer au client ce qu'on va faire et ce qu'il paie. Ces explications prennent du temps mais amélioreraient selon trois vétérinaires sur les six interrogés, les conditions de travail : « *si on leur explique ils voient qu'on ne les prend pas pour des débiles, et ils comprennent pour quoi ils paient. En plus ils suivent plus les traitements quand ils savent à quoi à sert* ».

Une des vétérinaires a évoqué le devoir de soutenir les « *gens en détresse* » ou « *les gens qui vivent mal la mort* » comme stressant. Il faut en effet « *être à la hauteur, et ne pas laisser transparaître d'émotions* ».

Finalement ce qui stresse le plus les vétérinaires émotionnellement parlant est la gestion des clients « *hostiles* ». Cette relation conflictuelle avec les clients peut mener à la violence, comme le raconte un des vétérinaires interrogés qui s'est déjà fait agresser physiquement lors de son travail.

2.2 Chez les auxiliaires

C'est également la gestion des clients qui est arrivée en première place comme facteur de stress émotionnel (trois auxiliaires sur quatre). Les auxiliaires ont remarqué qu'elles sont au premier plan dans la relation client puisque ce sont elles qui ont le premier contact avec lui. Cette position les exposerait davantage, « *en face à face on est les premiers que les clients voient donc ils se déchargent sur nous* ».

Les premiers clients incriminés ont été les mal aimables, « *les pas souriants* » (trois auxiliaires sur quatre). Les auxiliaires ont précisé que ces clients demandaient un effort particulier car il fallait rester poli et aimable avec eux malgré leur attitude désagréable « *quand le visage est fermé, il faut aller vers eux* », « *parfois quand on a des clients embêtants on devient mal aimable, et pourtant on doit rester agréable* ». De plus la « *communication est souvent difficile avec eux* ».

Les clients de canine ont été décrits comme particulièrement stressants car ils sont très attachés à leur animal. Ils ont donc du mal à gérer leurs émotions, « *ils s'inquiètent très vite* », « *il y en a qui passent ou qui appellent 5-6 fois par jour* » (trois auxiliaires sur quatre).

Pour les auxiliaires aussi les « *clients qui arrivent toujours à la fermeture, ou qui arrivent en retard* », sans rendez-vous, ou ceux qui appellent à n'importe quelle heure étaient un facteur de stress (deux auxiliaires sur quatre).

Les clients constamment insatisfaits « *quoi qu'on fasse ce n'était pas la bonne solution* » ont également été cités (une auxiliaire sur quatre).

Les clients qu'il faut reconforter ou soutenir pourraient être des facteurs stressants car ils forcent les émotions « *quand je n'ai pas trop le moral je me dis allez il faut prendre sur soi et ne rien montrer, alors s'il faut remonter le moral d'un client en plus c'est difficile* ».

Face à ce facteur de stress commun de la relation client entre vétérinaires et auxiliaires, il semble important que les professions s'entraident. En particulier les auxiliaires ont précisé qu'elles apprécient « *être épaulée par les vétérinaires dans les situations difficiles* » (deux auxiliaires sur quatre).

3 Autonomie et marge de manœuvre

Cet axe aborde deux thèmes : la liberté procédurale (liberté dans sa façon de gérer, d'organiser et d'exercer son travail) ainsi que l'utilisation et la progression des compétences.

3.1 Chez les vétérinaires

La liberté dans la manière d'exercer son métier est apparue comme un facteur très important chez les vétérinaires (cinq vétérinaires sur six). « *On ne m'impose pas ce que je dois faire* » Pour « *ne pas avoir de regret en rentrant le soir, [je dois avoir] fait ce que je pensais être bon pour l'animal et pas ce qu'on m'a demandé de faire* ».

L'imprévisibilité du travail au cours de la journée « *on ne sait jamais quand le téléphone va sonner, ce stress du téléphone est vraiment problématique* » (vétérinaire rurale) ainsi que son irrégularité « *avec de gros creux* » (« *parfois on peut ne rien faire pendant 3h et d'un coup tout le monde arrive* ») ont été tous les deux des facteurs de stress bien décrits (quatre vétérinaires sur six). Le fait de consulter sans rendez-vous semblerait augmenter le stress à cause de l'imprévisibilité des cas et des horaires (deux vétérinaires sur six). Les vétérinaires ruraux étaient évidemment plus exposés à l'imprévisibilité du travail, au « *fait d'être toujours en attente de quelque chose* ».

Cependant un vétérinaire de l'étude a précisé que « *les creux au cours de la journée permettent de se mettre à niveau en lisant des articles, de faire de l'administratif...* » alors qu'un autre a précisé qu'il était « *possible de s'ennuyer dans la journée* ».

L'utilisation de ses compétences et l'amélioration de celles-ci sont apparues comme des facteurs améliorant les conditions de travail (quatre vétérinaires sur six). « *On ne reste pas dans le train-train quotidien, on peut se former* », « *on ne stagne pas à notre niveau en médecine* ».

La possibilité de formation et d'acquisition de nouvelles compétences est aussi apparue importante dans l'épanouissement au travail (deux vétérinaires sur six), « *si on me donne de la connaissance c'est de l'or* ». À l'inverse une non-évolution serait souvent vécue comme un échec et pourrait apporter du stress. Un vétérinaire interrogé a partagé ce sentiment « *en 25 ans tu dis toujours les mêmes choses, il y a des éleveurs qui ne veulent pas évoluer et qui t'empêchent de progresser toi-même* ».

Les vétérinaires semblent donc avoir besoin de liberté dans l'exercice de leur travail tout en ayant la possibilité d'améliorer et d'élargir leurs domaines de compétences.

3.2 Chez les auxiliaires

Les auxiliaires ont rapporté qu'un certain degré d'autonomie dans son travail est agréable (trois auxiliaires sur quatre) « *ne pas avoir le vétérinaire pas sur le dos* ». Avoir une « *patronne très ouverte, très sympathique, qui nous laisse faire beaucoup de choses, permet de se sentir valorisé* ».

Une bonne utilisation de ses compétences et une progression dans ses connaissances sont apparues possibles (accès à diverses formations) (trois auxiliaires sur quatre). Même si parfois un manque de connaissances a été évoqué (deux auxiliaires sur quatre).

Le travail a été décrit comme souvent imprévisible « *on ne peut pas prévoir, parfois il n'y a que quelques appels dans la journée et le soir à 18h tout le monde se réveille* » et irrégulier « *pics le matin et le soir* », dans la journée mais aussi au cours des saisons « *il peut y avoir une surcharge de travail pendant quelques heures ou quelques jours et après avoir des périodes très calmes* » (deux auxiliaires sur quatre).

Finalement, les vétérinaires, de par leur grade, ont davantage d'autonomie que les auxiliaires et en ressentent surtout le besoin.

Par contre l'imprévisibilité du travail et son irrégularité touchent à la fois les vétérinaires et les auxiliaires et représentent des facteurs de stress dans les deux professions.

4 Rapports sociaux

Cet axe aborde surtout les relations sociales au travail, que ce soit avec les collègues ou les supérieurs. Quatre thèmes sont abordés : le soutien social, la violence au travail, la reconnaissance et le management.

4.1 Chez les vétérinaires

Tous les vétérinaires interrogés ont rapporté qu'il est moins stressant de travailler quand « *l'entente est bonne au sein du cabinet* ». En effet même si beaucoup de vétérinaires travaillent en association ou en collaboration, cela n'est pas toujours facile « *les associations ce n'est pas facile, c'est comme un mariage, il y a beaucoup d'ententes et de mésententes* »

Pour définir la « *bonne entente* », les vétérinaires ont cité différents points :

- Une bonne communication et des discussions au sein de l'équipe, (quatre vétérinaires sur six), « *c'est bien quand on peut discuter avec le patron* », « *ça aide de travailler en groupe, on peut parler, et discuter des cas* » ;
- Une reconnaissance du travail de la part des autres membres de l'équipe (quatre vétérinaires sur six), « *la considération personnelle des autres vétos envers nous* ». Parfois c'est stressant « *quand on bosse comme des malades et qu'on est mal traité, même si les clients sont contents* », de ressentir le « *peu de reconnaissance des associés pour les choses que j'apporte à la structure* ». Une vétérinaire a également souligné le manque de reconnaissance financière que peuvent rencontrer les vétérinaires salariés « *même si on travaille plus, on ne gagne jamais plus* » ;
- Une même vision du travail entre les membres de l'équipe (quatre vétérinaires sur six) « *on n'avait pas la même conception de la médecine : pour eux un animal qui a une tumeur il est foutu, mais pas pour moi, et je vivais mal cette différence* », « *je suis moins stressée depuis que je suis ma propre patronne, quand on est salarié on dépend toujours des gens avec qui on travaille qui n'ont pas forcément les mêmes idées* » ;
- Une relation de confiance entre les membres de l'équipe (trois vétérinaires sur six) ;
- Un respect entre les différents membres de l'équipe (deux vétérinaires sur six). « *Il y a une bonne entente au sein de l'équipe on se respecte, on a de l'estime les unes pour les autres* » ;
- Une coopération efficace au sein de l'équipe (quatre vétérinaires sur six). « *C'est important de pouvoir appeler quelqu'un qui te rassure* », « *je n'ai pas peur d'appeler mon patron quand j'ai un problème ou une question* ».

La gestion des employés est également apparue comme un facteur de stress, « *on stresse pour les employés* » (deux vétérinaires sur six).

Enfin les vétérinaires ont aussi cité le manque de reconnaissance des clients face à leur travail (cinq vétérinaires sur six). « *On fait le travail le mieux possible (...) et ils contestent tout* », « *c'est bien quand les gens disent ce qui va, et pas seulement ce qui ne va pas* ».

Une vétérinaire interrogée a exprimé le manque de soutien social qu'elle rencontre dans son quotidien : « *le plus dur c'est quand on est tout seul, surtout le soir (...) on continue à réfléchir à sa journée, au travail parce qu'on a rien d'autre à penser* ».

Les vétérinaires considèrent donc que le soutien entre collègues est important puisqu'ils ont cité l'ambiance au travail comme facteur éventuel de stress.

4.2 Chez les auxiliaires

Les rapports sociaux ont été l'un des premiers facteurs de stress à être cité par les auxiliaires. Tout comme les vétérinaires, c'est la bonne entente au sein de l'équipe qui a été considérée comme primordiale (quatre auxiliaires sur quatre), comme le raconte une des auxiliaires interrogées : il y a « *une clinique où je suis restée 3 ans c'est l'ambiance qui m'a fait partir à la fin, pourtant j'aimais le travail* ».

Les principaux facteurs cités participant à cette entente ont été :

- Une bonne communication (quatre auxiliaires sur quatre), « *on peut parler de tout avec les patrons, quand il y a quelque chose qui va pas on peut en parler et on trouve des solutions* » ;
- Une reconnaissance de la part des vétérinaires (quatre auxiliaires sur quatre), « *on est au même niveau les uns des autres* », « *plus on donne plus on reçoit* » contrairement à ce que certaines peuvent subir « *souvent elles n'ont pas de reconnaissance, elles ne peuvent pas prendre de congés, il y en a c'est de l'abus, on leur dit tu fais ça et ça sans s'il te plaît ni merci* ». Cette reconnaissance passe par des « *récompenses* », des « *remerciements* », « *des choses simples finalement* », du « *donnant-donnant* » : « *on donne beaucoup, on n'hésite pas à faire des heures supplémentaires mais en contre partie si on demande quelque chose, un congé pour enfant malade etc. on sait que ça va être accepté, et ça compte beaucoup* » ;
- Un respect de la part des patrons (trois auxiliaires sur quatre), il faudrait « *un respect de la hiérarchie* » sans que ça ne se ressente trop « *ça ne se ressent pas et il n'y a pas cet aspect patron-employé (...). Je suis tombée dans des cliniques où l'infirmière c'est un chien, (...) on devient dégoûtée du métier* » ;
- Une bonne relation avec les vétérinaires (trois auxiliaires sur quatre) « *tout est dit amicalement, plutôt que par ordre, après c'est des gestes, des coups de mains qui sont donnés quand il y a besoin* », « *on rigole beaucoup* ». Des choses simples aideraient à l'obtention de bonnes relations : « *les demandes peuvent être exprimées de façon non directive, avec des mercis, des s'il te plaît* », « *quand elle est contente elle me le dit assez souvent, mais il y a beaucoup de vétos qui ne le font pas* » ;
- La confiance de la part des patrons (deux auxiliaires sur quatre) « *je me sens espionnée quand je suis au téléphone, du coup à chaque fois que le téléphone sonne je préfère me mettre dans une pièce à côté parce ma véto vient écouter* » ;
- Une considération de la part des patrons (deux auxiliaires sur quatre) « *on nous demande notre avis, on participe à plein de choses* ».

La peur du patron a également été citée « *je dois rester à ma place d'ASV, sinon...* » (deux auxiliaires sur quatre).

Une auxiliaire a rapporté que les patrons stressés étaient aussi une source de stress comme par exemple une « *patronne qui dégage un certain stress sans rien dire et rien faire, du coup tout le monde est stressé* ».

Finalement, que ce soient les vétérinaires ou les auxiliaires l'ambiance au travail et l'entente avec les collègues et supérieurs sont apparues primordiales. Les points importants relevés par les deux professions sont : une bonne communication, une reconnaissance du travail de l'autre, un respect des membres de l'équipe et l'existence d'une relation de confiance.

5 Conflits de valeur

Cet axe aborde deux thèmes : les problèmes d'éthique et les qualités non reconnues.

5.1 Chez les vétérinaires

L'éthique est apparue importante pour les vétérinaires. Tous les vétérinaires interrogés ont jugé qu'il était « *essentiel* » que les vétérinaires d'une même structure aient la même éthique. « *On a la même éthique, une gestion humaine des clients (...) sans petites économies inutiles* », « *Même état d'esprit, même façon de voir la profession dans le cabinet* ».

Une question éthique plusieurs fois abordée était le niveau de soins que l'on doit apporter aux animaux en fonction de la demande des clients (quatre vétérinaires sur six) « *c'est souvent difficile de savoir jusqu'où on peut aller et où il faut s'arrêter* ». Une vétérinaire a reconnu avoir régulièrement « *peur de ne pas bien s'adapter à la demande, [car] parfois il faut comprendre à demi-mot les attentes des clients* ». Alors que d'autres ont décidé « *je n'ai pas à me justifier, je propose et les gens font ce qu'ils veulent* ».

Le problème des moyens financiers des propriétaires a aussi été cité par trois vétérinaires. Doit-on faire tout ce que demande le propriétaire même si on sait que c'est au-dessus de ses moyens ? « *Il y a des gens qui n'ont pas accès aux soins qu'on va proposer pour leur animal, ça me choque, il faut être raisonnable, même si parfois on nous dit de ne pas décider à la place des gens, il y en a qui s'endetterait pour leurs animaux* ». Doit-on arrêter des soins pour faute de moyens financiers ou proposer une médecine plus « *bas de gamme* » ? « *On fait toujours plus d'analyses, donc le coût augmente et pas forcément pour un meilleur résultat, parfois je me dis qu'on pourrait faire beaucoup plus simple mais moins moderne* ».

Ainsi la question des tarifs a souvent été un facteur de stress. Une vétérinaire a reconnu : « *J'ai toujours eu un problème avec les prix (...) j'ai toujours trouvé que c'était trop cher, maintenant je relativise car le prix de tout a augmenté* ».

Est ensuite venue la question du bien-être animal. Quatre des vétérinaires interrogés ont considéré que la question du bien-être animal était stressante. « *C'est difficile quand l'animal est en mauvais état et qu'on ne fait rien* ». La gestion de la douleur animale a souvent été abordée (trois vétérinaires sur six) « *Le stress en se disant pauvre bête !* ».

Les euthanasies, et surtout les euthanasies de convenance ont représenté un facteur de stress (trois vétérinaires sur six). « *Je n'euthanasie pas un animal en bonne santé, ça serait un stress si on m'obligeait à euthanasier des animaux mais tant que c'est fait dans les règles, ça ne me dérange pas* ».

Les vétérinaires portent donc une grande importance à l'éthique, ce qui peut causer du stress dans de nombreuses situations.

5.2 Chez les auxiliaires

Les auxiliaires interrogées n'ont pas décrit de situation stressante en relation avec des conflits de valeurs.

Seuls les vétérinaires ont décrit des facteurs de stress liés aux conflits de valeur. Ceci peut s'expliquer par la différence de responsabilités et de prises de décisions entre les deux professions.

6 Insécurité socio-économique

Cet axe regroupe deux thèmes : la sécurité de l'emploi, du salaire et de la carrière, et l'aspect soutenable ou non du métier sur une carrière.

6.1 Chez les vétérinaires

La concurrence entre vétérinaires a été abordée par tous les vétérinaires interrogés « *il faut se bagarrer* ». Cependant trois ont considéré que la concurrence ne représentait pas de risque « *les avis sur internet peuvent perturber, mais personnellement ça ne m'empêche pas de dormir* » alors que les trois autres la voyait comme dangereuse économiquement « *la foire d'empoigne du prix des médicaments c'est pesant, mon client maintenant ce n'est plus l'éleveur c'est le représentant de labo* », « *il faut faire attention à la concurrence du coup j'ai dû me mettre au management, avant la vente d'aliments ça ne m'intéressait pas du tout* ».

Le niveau de salaire n'a pas été directement abordé comme facteur de stress mais beaucoup de remarques laissaient entrevoir un doute à ce niveau. Par exemple une vétérinaire a cité : « *le stress de ne pas avoir de salaire fixe lorsque l'on est associé* », une autre a relevé « *un véto seul qui doit subvenir à sa famille doit faire attention* », une dernière a parlé de « *la peur du rouge* » lors de la création de son entreprise.

La lourdeur des charges a également été évoquée (deux vétérinaires sur six).

Les vétérinaires ruraux ont semblé plus touchés par ces problèmes économiques pour plusieurs raisons :

- La situation économique difficile des éleveurs « *il faut que les éleveurs aient les moyens de s'offrir des services* » ;
- Les projets de découplage prescription-délivrance des médicaments « *si on perd les médicaments moi je ferme peut-être boutique, pour les jeunes ruraux ça peut être un vrai stress* » ;
- La concurrence d'organismes autres que vétérinaires comme le contrôle laitier par exemple, qui propose de plus en plus de services.

6.2 Chez les auxiliaires

Globalement les auxiliaires ont rapporté peu de stress face à des facteurs socio-économiques. L'une considérait même que « *le salaire passe au second plan, je préfère cent fois être ici avec mon salaire, qui est déjà un bon salaire, qu'être dans une autre boîte où on se tire dans les pattes, je ne donnerai ma place pour rien au monde* ».

La majorité des auxiliaires interrogées étaient satisfaites de leur rémunération (trois auxiliaires sur quatre) « *le salaire est motivant avec des petites attentions qui font qu'on a envie de se donner à fond pour cette clinique* ».

Finalement, ce sont les vétérinaires qui sont le plus stressés par l'insécurité socio-économique. Cela peut s'expliquer par le fait que ce sont souvent des chefs d'entreprises dont les salaires dépendent des recettes alors que les auxiliaires sont salariés avec des revenus fixes.

7 Conclusion

Cette étude qualitative a donc mis en évidence de nombreux facteurs de stress dans la profession vétérinaire mais aussi chez les auxiliaires. Les vétérinaires semblent soumis à davantage de facteurs de stress de par leur statut : chef d'entreprise exerçant la médecine, et soumis à de grandes responsabilités.

De nombreux facteurs de stress abordés sont communs à la plupart des autres professions : emploi du temps chargé, manque de temps libre... Mais quelques facteurs de stress spécifiques à ces métiers semblent déjà apparaître : le contact avec le client, la gestion du bien-être animal, l'euthanasie de convenance.

Afin d'étudier de façon plus exhaustive les facteurs de stress chez les vétérinaires et leurs auxiliaires, une étude quantitative a été menée à plus grande échelle.

SECOND CHAPITRE :

Etude quantitative

I METHODE

Notre étude a eu pour but d'évaluer les facteurs de stress chez les vétérinaires et les auxiliaires de manière quantitative, tout en abordant un éventail de facteurs de stress qui s'est voulu exhaustif.

Compte tenu de la structure de la population étudiée (vétérinaires et auxiliaires), nous avons élaboré un questionnaire spécifique à chacune de ces professions. Ces questionnaires ont été diffusés afin d'obtenir un nombre de réponses suffisamment grand pour permettre par la suite, la réalisation de comparaisons entre différentes strates démographiques.

1 Elaboration des questionnaires

Deux questionnaires ont été réalisés : un concernant les vétérinaires et l'autre les auxiliaires (Annexes 3 et 4). En effet, les différences de statuts et d'activités n'ont pas permis la réalisation d'un questionnaire unique.

1.1 Présentation générale

Ces questionnaires ont été élaborés à partir des résultats obtenus lors d'études déjà publiées et de l'étude qualitative présentée ci-dessus.

L'organisation générale a été la même pour les deux questionnaires, seules quelques questions différaient entre les deux.

Ils étaient organisés en quatre grandes parties. La première partie a permis aux répondants de se présenter. Elle recueillait les informations sur le sexe, le secteur d'activité, le statut professionnel (salarié, associé), le nombre d'années d'expérience, la région d'exercice, soit cinq questions pour les vétérinaires. Pour les auxiliaires cette présentation comprenait douze questions car ont été abordés en plus : le type de formation suivie, la qualification précise du statut, le niveau de rémunération et l'organisation de la structure où ils exercent (nombre de vétérinaires et auxiliaires).

La seconde partie a permis d'évaluer le niveau global de stress du répondant en utilisant un test reconnu, le PSS (Perceived Stress Scale).

La partie suivante s'est intéressée aux facteurs de stress fréquemment rencontrés au travail à travers un ensemble de questions définies par la DARES. Afin de pouvoir réaliser une étude de « *job strain* » selon le modèle de Karasek, quelques questions ont été ajoutées.

Enfin des questions s'intéressant à des facteurs de stress plus spécifiques aux vétérinaires et auxiliaires ont été abordées.

1.2 Le PSS (Perceived Stress Scale)

Cette échelle de stress a été utilisée dans les deux questionnaires. Elle évalue l'état de stress perçu par le répondant (Langevin *et al*, 2011). Elle est internationalement reconnue et a été validée à partir d'un échantillon de 2 387 américains représentatifs de cette population au niveau du sexe, de l'âge, de l'origine ethnique, des revenus et du statut professionnel (Cohen *et al*, 1983).

Pour chaque question le répondant évalue la fréquence d'apparition d'un événement au cours d'une période donnée (le mois passé). L'évaluation de la fréquence se fait en cinq modalités : « Souvent », « Assez souvent », « Parfois », « Presque jamais », « Jamais ». Chaque type de réponse est converti en un nombre de points : décroissant pour les questions 1, 2, 3, 6, 9 et 10 (« Souvent » rapportant cinq points, « Assez souvent » quatre et ainsi de suite), et croissant pour les questions 4, 5, 7 et 8 où l'échelle de valeurs est inversée : « Souvent » donne un point, « Assez souvent » deux etc. (Bellinghausen, 2007)

Le niveau final de stress perçu est calculé en additionnant tous les scores. Ainsi les personnes avec les plus hautes notes sont celles avec un niveau de stress perçu le plus élevé, et inversement les notes les plus basses sont obtenues par les personnes au stress perçu le moins élevé (Quintard, 2001).

Il existe plusieurs versions du questionnaire, plus ou moins longues (entre quatorze et quatre items). Nous avons choisi d'utiliser la version à dix questions afin d'avoir une évaluation globale du stress perçu satisfaisante sans pour autant alourdir notre questionnaire, déjà complet.

Les réponses à ces dix questions étaient obligatoires pour pouvoir poursuivre et valider les réponses au questionnaire, afin qu'il soit possible d'obtenir une note de stress perçu pour tous les répondants.

1.3 Les quarante indicateurs de la DARES

Cette partie est consacrée aux facteurs de stress au travail selon les modalités proposées par la DARES dans son étude de 2010. Nous avons donc repris les quarante indicateurs organisées en six parties correspondant aux six axes précédemment définis : les exigences au travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et la marge de manœuvre, les rapports sociaux, les conflits de valeur et l'insécurité socio-économique.

Cette organisation a été choisie pour deux raisons principales :

- Les entretiens qualitatifs ont montré que la majorité des points abordés par les vétérinaires et auxiliaires interviewés trouvent leur place dans ces six axes ;
- Elle permet de comparer les résultats obtenus dans notre étude à ceux considérés par la DARES comme références (Annexe 2).

Quelques petites différences ont cependant été apportées aux quarante indicateurs initiaux de la DARES :

- Deux questions ont été supprimées des deux questionnaires car elles ne concernaient aucune des deux professions : « Subir au moins trois contraintes de rythme parmi neuf propositions » et « Votre travail consiste-t-il à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ? » ;
- Trois questions ont été supprimées du questionnaire vétérinaire dans la partie des exigences émotionnelles car elles ne semblaient pas pertinentes : « *Je suis en contact avec le public, si oui est ce de vive voix ou en face à face ? Par téléphone ?* » En effet les vétérinaires sont par définition en contact avec le public puisqu'ils côtoient les

clients. Ces questions ont été gardées pour les auxiliaires puisque selon leur poste, ceux-ci sont ou on en contact avec le public (exemple des auxiliaires de bloc qui ne voient pas les clients).

- Une question de la partie autonomie-marge de manœuvre a pour les mêmes raisons été supprimée du questionnaire vétérinaire. La question « *Le personnel du cabinet a-t-il été consulté au moment de la mise en place de changements récents?* » ne semblait pas pertinente à poser aux vétérinaires puisque ce sont souvent eux qui initient des changements, plus que les auxiliaires qui de par leur statut de salariés subissent davantage ces situations ;
- Deux questions appartenant au questionnaire de Karasek n'ont pas été comparées à la population générale car la forme de réponse considérée par la DARES était « oui/non » alors que nous avons proposé des réponses de type « s'accord/pas d'accord » pour rester fidèle au Karasek.

Finalement, 32 items ont été repris pour les vétérinaires, contre 36 pour les auxiliaires.

Afin de détailler les facteurs de stress spécifiques aux vétérinaires et d'évaluer au mieux leur impact chez les vétérinaires et les auxiliaires, nous avons ajouté deux questions à la fin de chaque grand axe.

Tout d'abord nous avons demandé aux répondants d'illustrer chaque axe avec un ou plusieurs exemples de situations stressantes. Pour cela une question à réponse ouverte du type « *Décrivez d'autres situations stressantes liées à* » a été posée à la fin de chaque axe.

Puis pour évaluer le niveau de stress apporté par chaque axe, une notation de ce niveau de stress a été demandée à chaque répondant à l'aide d'une question de type « *À combien évaluez-vous votre niveau de stress lié à* ».

1.4 Questionnaire de Karasek

Toujours dans le but d'utiliser des méthodes reconnues et comparables, nous avons introduit dans nos questions le questionnaire de Karasek. Nous avons procédé avec la même méthode que lors de l'enquête Sumer 2003 (Annexe 1).

Ce sont donc vingt-six questions liées à la demande psychologique, à la latitude décisionnelle et au soutien social qui ont été posées. Ces questions ont été intégrées au questionnaire de la DARES puisque celle-ci avait déjà relevé plusieurs de ces questions comme indicateurs dans son étude de 2010. Finalement ce sont une quinzaine de questions qui ont été ajoutées.

La réponse à ces questions permet l'obtention d'un score pour chacune de ces dimensions qui permettent ensuite de placer les individus sur un graphique définissant leur état « de tension » au travail.

Les réponses à ces vingt-six questions étaient obligatoires afin de pouvoir calculer les scores pour la totalité des répondants.

La réalisation de ce test permet de comparer les résultats de notre étude à ceux obtenus lors de l'enquête Sumer 2003 qui sont considérés comme références.

Finalement la troisième partie du questionnaire contient soixante-quatre questions pour les vétérinaires et soixante-sept pour les auxiliaires, avec pour les deux questionnaires treize questions sur les exigences au travail, dix-neuf sur les rapports sociaux, sept sur les conflits de valeur et l'insécurité socio-économique, et plus spécifiquement sept questions pour les vétérinaires et dix pour les auxiliaires sur les exigences émotionnelles et treize questions pour les vétérinaires et quatorze pour les auxiliaires sur l'autonomie et la marge de manœuvre,

1.5 Questions spécifiques aux personnes travaillant en cabinets vétérinaires

Pour clôturer ces questionnaires nous avons décidé d'aborder des sujets plus spécifiques aux professions de vétérinaires et d'auxiliaires vétérinaires. Nous nous sommes basé sur les réponses obtenues lors des entretiens qualitatifs et sur les études déjà existantes dans d'autres pays. Trois sujets différents ont été abordés à l'aide de plusieurs questions :

- Le ressenti du répondant sur son travail (satisfaction, épanouissement),
- L'emploi du temps, son irrégularité, la place des gardes dans le stress au travail,
- Deux questions qui s'intéressent aux événements les plus fréquemment stressants et vécus comme les plus stressants.

Trois types de questions sont présents dans cette partie :

- Des questions à choix multiples ;
- Des questions demandant au répondant d'évaluer sur une échelle l'importance ou la fréquence de l'objet de la question ;
- Des questions à réponse ouverte qui permettent aux répondants de s'exprimer librement sur les points qui leur semblent importants.

Cette partie se compose finalement de quatorze questions pour les vétérinaires et de treize pour les auxiliaires.

Au final, le questionnaire pour les vétérinaires comporte 92 questions (Annexe 3) contre 102 pour celui concernant les auxiliaires (Annexe 4). Ils demandent tous les deux entre 20 et 30 minutes de temps pour être complétés.

2 Diffusion

Ces questionnaires ont été diffusés aux vétérinaires et aux auxiliaires via les réseaux sociaux avec l'aide du Dr Gil Wittke. Le bouche-à-oreille a également été utilisé en sollicitant quelques vétérinaires intéressés à diffuser les questionnaires via leurs listes d'adresses personnelles.

Vétos Entraide a également été un relai important dans l'élaboration et la diffusion du questionnaire vétérinaire. Ont participé aussi à cette diffusion : les GTV via leur site internet, Vétonet, Vétérissphère, Vetofocus, Vetbridge et Vétoliste. Le lien vers le questionnaire a également été posté sur plusieurs pages Facebook spécifiques aux vétérinaires.

Au niveau des auxiliaires, une forte diffusion a été réalisée par L'Auxiliaire Vétérinaire via sa page Facebook et Twitter. ASVinfos ainsi que JobASV ont également participé.

Les questionnaires ont été diffusés entre le premier décembre 2013 et le 23 janvier 2014 pour les auxiliaires et entre le premier décembre 2013 et le 10 mars 2014 pour les vétérinaires. Trois relances ont été effectuées auprès des réseaux vétérinaires, alors que deux seulement ont suffi pour les auxiliaires.

3 Analyse des résultats

Les questionnaires ont été élaborés sous Google Doc. Les résultats ont été obtenus sous Google Doc également. L'exploitation a été réalisée sous Excel.

Les calculs statistiques ont été faits sous Statistica. Des tests ont été utilisés pour l'exploitation statistique :

- tests de χ^2 pour comparer des distributions d'effectifs ;
- analyses de la variance (ANOVA) pour comparer différentes classes ;
- comparaisons de moyennes (test de Fischer).

Le seuil critique de signification des tests retenu (p) a été fixé à 0,05.

Dans tous les cas nous avons considéré que les conditions d'application de ces tests étaient remplies. Même si cette considération n'était pas toujours vérifiée en toute rigueur, nous avons considéré que la puissance de ces outils permettait de supporter l'erreur possiblement introduite.

II RESULTATS

Les résultats seront présentés selon l'ordre du questionnaire : PSS, puis Karasek, puis questions de la DARES et enfin questions plus spécifiques aux deux professions étudiées. Les résultats seront commentés tout au long de leur exposition. La discussion finale portera surtout sur une comparaison des résultats vétérinaires et auxiliaires.

1 Vétérinaires

1.1 Description de l'échantillon obtenu

Nous avons obtenu 494 réponses de vétérinaires dont la répartition est présentée dans le tableau 4. Étant donné le mode de diffusion du questionnaire nous ne pouvons pas avoir de taux de réponses puisque nous ne savons pas exactement combien de vétérinaires ont eu accès au questionnaire. Cependant le nombre de vétérinaires inscrits à L'Ordre des vétérinaires en France était de 16 747 en décembre 2012. En utilisant ce chiffre nous pouvons dire que presque 3 % (2,9 exactement) des vétérinaires français ont répondu au questionnaire.

La majorité des répondants au questionnaire sont des femmes (66 % contre 34 % d'hommes). De même, la majorité des vétérinaires ayant répondu exercent une activité canine pure (63 %). Par contre nous avons obtenu une répartition égale entre les vétérinaires salariés et les associés, avec une minorité de collaborateurs libéraux et de vétérinaires travaillant seuls.

Tableau 4 : Répartition de l'échantillon des vétérinaires selon le sexe, le secteur d'activité et le statut professionnel

		Sexe						
		Hommes		Femmes				
- Échantillon (pourcentage) :		167 (34)		327 (66)				
- Population générale Pourcentage : (SNVEL, 2012)		56		44				
		Domaine d'activité						
		Canine	Mixte à dominante canine	Rurale	Mixte à dominante rurale	Équine	Mixte à dominante équine	Productions animales intensives
- Échantillon (pourcentage) :		313 (63)	73 (15)	23 (5)	67 (14)	5 (1)	11 (2)	2 (0,4)
- Population générale Pourcentage : (SNVEL, 2012)		65,8		24,2		4,3		
		Statut						
		Salarié	Associé	Vétérinaire travaillant seul	Collaborateur libéral			
- Échantillon (Pourcentage) :		197 (40)	195 (40)	66 (13)	36 (7)			
- Population générale Pourcentage (SNVEL, 2012) :		33,2	63,4		3,4			

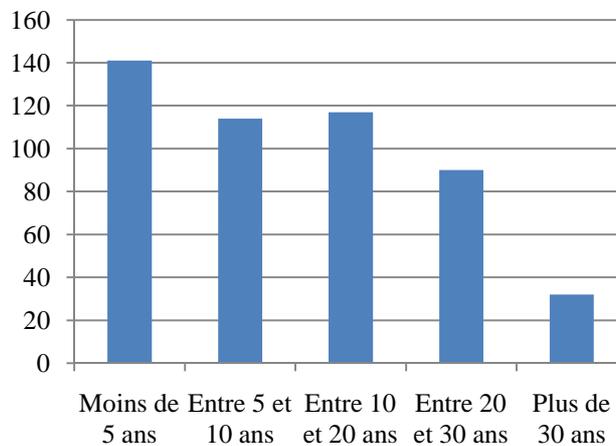
La répartition selon le sexe est éloignée (écart significatif, $p = 0,0001$) de celle de la population totale des vétérinaires où l'on compte seulement 44 % de femmes selon le Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral (SNVEL) en 2012. Cependant une féminisation récente de la profession pourrait diminuer cet écart.

La répartition selon le domaine d'activité ressemble également peu à la population vétérinaire totale (écart significatif, $p = 0,0001$). En effet le SNVEL donne, en décembre 2012, 65,8 % de vétérinaires ayant une activité canine pure ou à dominante canine (contre 78 % dans notre échantillon), 24,2 % de vétérinaires ayant une activité rurales ou mixte à dominante rurale (contre 19 % dans notre échantillon) et 4,3 % de vétérinaires exerçant en équine (contre 4% dans notre échantillon).

La répartition selon le statut est assez éloignée de la population vétérinaire si l'on en croit les chiffres donnés par le SNVEL fin 2012 (écart significatif, $p = 0,0001$) : 63,4 % de vétérinaires libéraux (travaillant seuls ou en association) contre 53 dans notre échantillon, 3,4 % de collaborateurs libéraux (contre 7 % dans notre échantillon) et 33,2 % de vétérinaires salariés contre 40 % dans notre échantillon.

La répartition de l'échantillon selon l'expérience est présentée en figure 17. On voit que les différentes classes sont à peu près représentées de façon équitable, avec cependant une faible participation des vétérinaires de plus de 30 ans d'expérience.

Figure 17 : Répartition de l'échantillon en fonction de l'expérience



L'échantillon obtenu n'est donc pas représentatif de la population vétérinaire (sous-représentativité des hommes, sur-représentativité des canins).

Cependant toutes les classes sont correctement représentées. Cela nous a permis de réaliser des calculs selon les différentes strates, tout en tenant compte des particularités de notre échantillon pour la présentation des résultats.

1.2 PSS (Perceived Stress Scale)

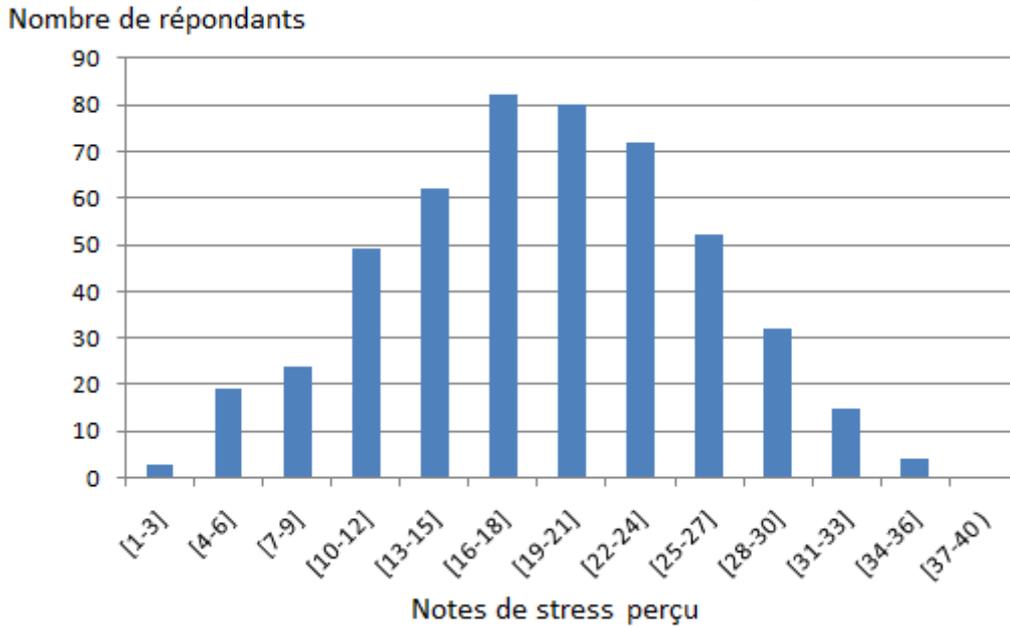
Les premières questions du questionnaire sont celles de l'échelle de stress perçu de Cohen. Ce test donne une note sur 40 du niveau de stress perçu par le répondant. Les résultats sont présentés pour l'échantillon complet, puis en fonction du sexe, du statut, du domaine d'activité et de l'expérience.

1.2.1 PSS : Sur l'échantillon total

Ce test évalue le niveau de stress perçu. Plus la note est élevée et plus le niveau de stress perçu l'est aussi, avec une note maximale de 40.

Dans notre étude le score obtenu le plus bas est de 1 et le plus élevé est de 36. La figure 18 présente la répartition des réponses.

Figure 18 : Répartition des notes de stress perçu



La courbe est plutôt centrée sur les valeurs moyennes. En effet la note moyenne est de 18,7 avec un écart-type de 6,8 et la médiane est de 19.

Les vétérinaires ont un stress perçu de niveau moyen. Cette note est assez proche de celles trouvées dans différentes études, réalisées entre autre sur des étudiants (Lancry et Lemoine, 2004).

La relation entre différents facteurs et la note de stress perçu a été étudiée.

1.2.2 PSS : Selon le sexe

Les notes moyennes de stress perçu des femmes (29,9, écart type 1,15) et des hommes (27,7, écart type 1,20) sont significativement différentes ($p = 0,02$).

Les femmes de notre échantillon ont donc obtenu des notes de stress perçu plus élevées que les hommes.

1.2.3 PSS : Selon le statut

Les notes moyennes de chaque statut sont présentées dans le tableau 5.

Tableau 5 : Notes de stress perçu selon le statut

	Salariés	Associés	Collaborateurs libéraux	Vétérinaires travaillant seuls
Effectif	197	195	35	66
Note de stress perçu (Écart type)	19,1 (7,2)	18,2 (6,8)	19,7 (7,4)	18,3 (7,3)

Les notes moyennes de stress perçu selon le statut ne sont pas notablement différentes ($p = 0,69$). On peut conclure que la note de stress perçu n'était pas en relation avec le statut des vétérinaires répondants.

1.2.4 Selon le domaine d'activité

Les notes moyennes de stress perçu par domaine d'activité sont présentées dans le tableau 6.

Tableau 6 : Notes de stress perçu selon le domaine d'activité

	Canine	Rurale	Équine	Mixte à dominante canine	Mixte à dominante rurale	Mixte à dominante équine	Productions animales intensives
Effectif	313	23	5	73	67	11	2
Note de stress perçu (Écart type)	18,5 (6,9)	17,3 (6,3)	19,6 (4,2)	19,8 (6,8)	18,7 (6,7)	17,6 (7,5)	24 (1,4)

Les notes moyennes de stress perçu n'étaient statistiquement pas associées au domaine d'activité ($p = 0,76$). Par conséquent on peut conclure que le niveau de stress n'était pas en relation avec le domaine d'activité.

1.2.5 Selon l'expérience

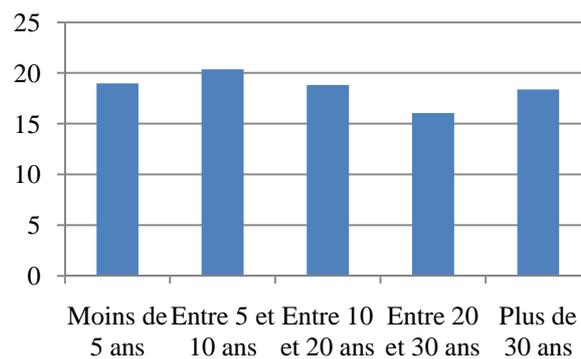
Les notes moyennes de stress perçu en fonction de l'expérience sont présentées dans le tableau 7.

Tableau 7 : Notes de stress perçu selon l'expérience

	Moins de 5 ans	Entre 5 et 10 ans	Entre 10 et 20 ans	Entre 20 et 30 ans	Plus de 30 ans
Effectif	141	114	117	90	32
Note de stress perçu (Écart type)	19 (6,2)	20,4 (6,4)	18,9 (7,3)	15,9 (7,2)	18,4 (5,7)

Les notes de stress perçu selon l'expérience sont significativement différentes ($p = 0,003$). Ainsi on peut conclure que le niveau de stress perçu est en relation avec l'expérience des vétérinaires avec la répartition suivante (Figure 19).

Figure 19 : Moyenne de stress perçu selon l'expérience (n = 494)



1.2.6 Conclusion du PSS

Finalement, cette évaluation de stress perçu nous permet de conclure que les vétérinaires ressentent un stress de niveau moyen. Cependant il est apparu que les femmes se sentent généralement plus stressées que les hommes, et que le niveau de stress perçu est en relation avec l'expérience des vétérinaires. Ces observations coïncident avec plusieurs études réalisées à l'étranger chez les vétérinaires qui ont souvent montré que les femmes et les jeunes vétérinaires seraient les plus touchés par le stress au travail.

1.3 Karasek

Pour rappel, le modèle de Karasek considère que le stress au travail est favorisé par un état de travail tendu, également appelé « *job strain* », qui se définit comme une situation avec une forte demande psychologique et une faible latitude décisionnelle. Cette situation est aggravée si un soutien social faible s'ajoute à la situation, on parle alors d' « *isostrain* ».

Une étude des résultats sur l'échantillon total a été réalisée, ainsi que selon le sexe, le statut, le domaine d'activité et l'expérience.

1.3.1 Karasek : Sur l'échantillon total

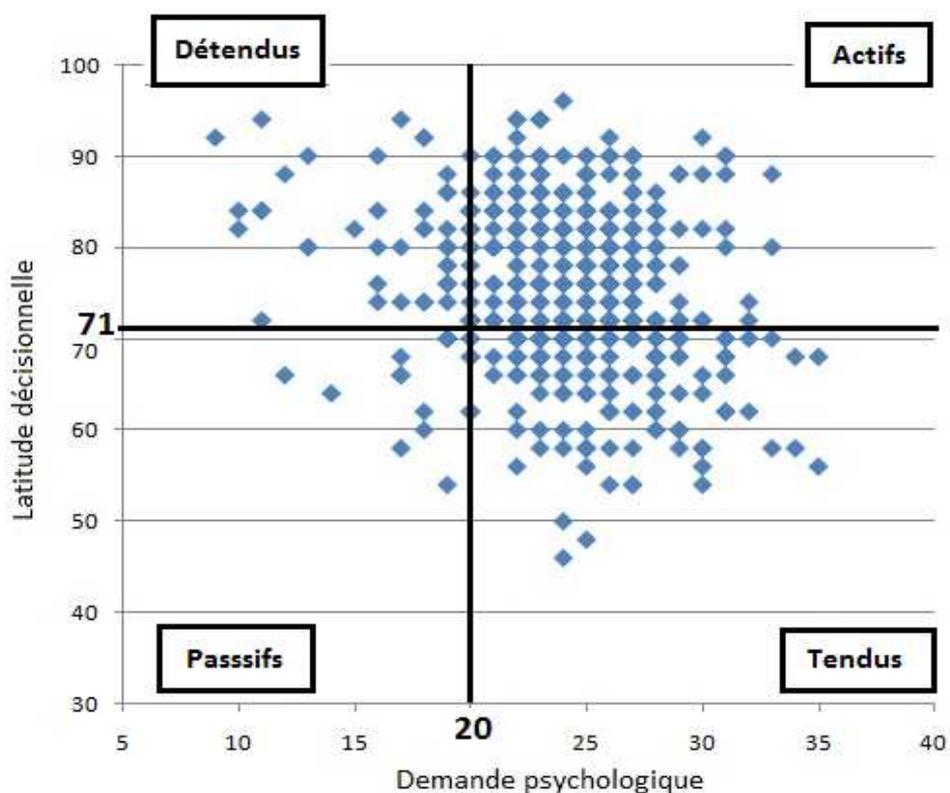
Les médianes des scores de chaque critère (demande psychologique, latitude décisionnelle, soutien social) sont présentées dans le tableau 8.

La note moyenne de demande psychologique était 24,1 avec un écart type de 4,1. La médiane était de 24. La médiane de la population générale obtenue lors de l'enquête Sumer 2003, et qui sert de référence était de 21. Les vétérinaires avaient une demande psychologique statistiquement identique à celle de la population générale ($p = 0,7$).

La note moyenne de latitude décisionnelle était de 75,5, avec un écart type de 9,2. La médiane était de 76. La médiane de la population générale obtenue lors de l'étude Sumer 2003 était de 70. Les vétérinaires avaient donc une latitude décisionnelle statistiquement supérieure à la population générale ($p = 0,001$).

La note moyenne de soutien social était de 25,6 avec un écart type de 7,37. La médiane était de 24. La médiane de la population générale obtenue lors de l'étude Sumer 2003 était de 23,3. Les deux médianes ne sont pas statistiquement différentes ($p = 0,9$) donc le soutien social des vétérinaires ne diffère pas de celui de la population générale.

Figure 21 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle



En utilisant les médianes calculées pour la population générale, 136 vétérinaires sont en situation de travail tendu soit 27,5 % contre 23 % de la population générale dans l'étude Sumer 2003. Les vétérinaires sont donc davantage touchés par le travail tendu que la population active ($p = 0,02$).

En intégrant le soutien social aux deux premiers paramètres, on remarque que 67 vétérinaires sont en situation d'« isostrain » soit 13,6 %. Ce pourcentage est assez bas, et peut laisser penser que les vétérinaires ne souffrent pas particulièrement d'un manque de soutien social dans leur travail.

1.3.2 Karasek : selon le sexe

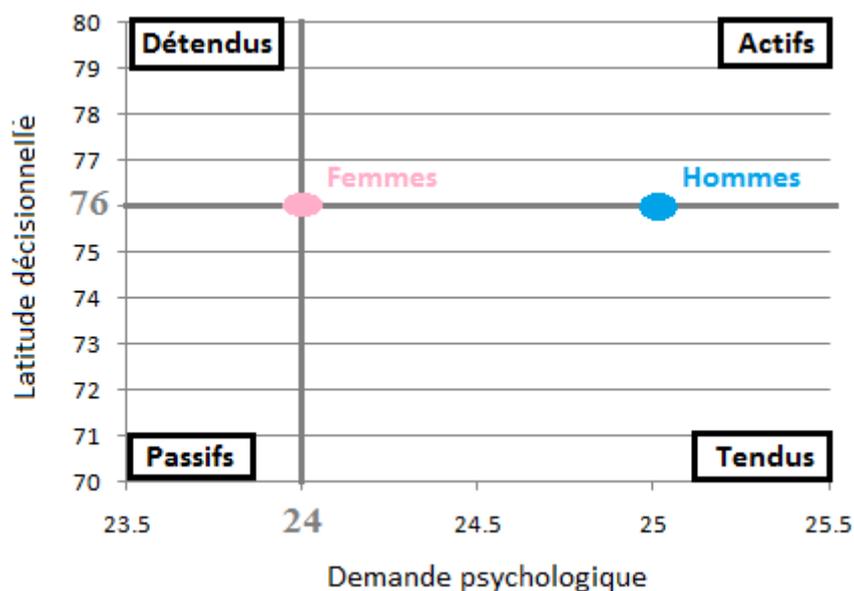
Les médianes de ces deux classes sont présentées dans le tableau 9 et le graphique correspondant (Figure 22).

Tableau 9 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon le sexe

Sexe	Nombre de vétérinaires	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
Femmes	327	25	76	24
Hommes	167	24	76	26
Total	494	24	76	24

Les demandes psychologiques et les latitudes décisionnelles ne sont pas significativement différentes (respectivement $p = 0,09$ et $p = 0,95$).

Figure 22 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle selon le sexe



Aucune catégorie n'apparaît tendue sur le graphique. Le statut tendu au travail n'est pas statistiquement en relation avec le sexe ($p = 0,33$).

Ainsi le fait d'être un homme ou une femme vétérinaire ne semble pas influencer sur le statut tendu ou non au travail.

Remarque : Les médianes de références du graphique sont celles obtenues par les vétérinaires car il s'agit d'une comparaison intra-populationnelle.

1.3.3 Karasek : Selon le statut

Les médianes de chaque catégorie sont présentées dans le tableau 10 et le graphique correspondant en figure 23.

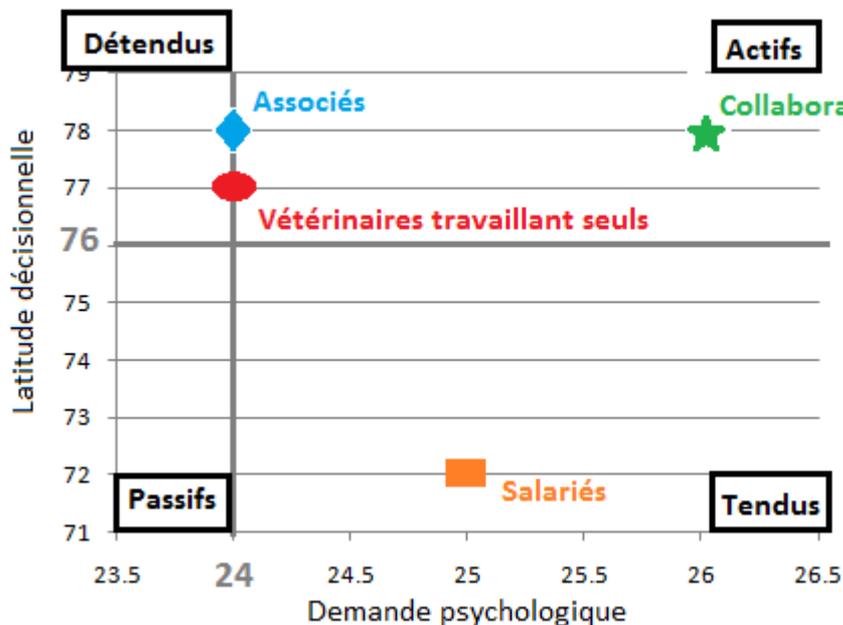
Tableau 10 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon le statut

Statut	Nombre de vétérinaires	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
Salariés	197	25	72	24
Associés	195	24	78	25
Vétérinaires travaillant seuls	66	24	77	
Collaborateurs libéraux	35	26	78	26
Total	494	24	76	24

Nous n'avons pas considéré le soutien social pour les vétérinaires travaillant seuls. En effet dans cette catégorie sont regroupés les vétérinaires qui travaillent seuls avec ou sans auxiliaire. Ces derniers ont donc dû répondre aux questions obligatoires, mais ils ont souvent répondu de façon aléatoire puisqu'ils n'ont pas forcément de collègues, de patron ou d'associé. Nous reparlerons de ce biais dans la discussion.

La latitude décisionnelle est statistiquement en relation avec le statut des vétérinaires ($p = 0,01$) alors que la demande psychologique ne l'est pas ($p = 0,16$).

Figure 23 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle selon le statut



On voit sur le graphique que les salariés apparaissent plus tendus que les autres catégories, surtout à cause d'une latitude décisionnelle plus faible. Cette observation peut s'expliquer par la liberté moindre que peuvent ressentir les salariés par rapport aux associés qui sont leurs propres patrons et exercent avec une totale liberté.

Les différences selon le statut sont significatives ($p = 0,01$). Ainsi le fait d'être salarié, associé, collaborateur libéral ou de travailler seul, influe sur le statut tendu ou non au travail, de façon *a priori* défavorable pour les salariés.

1.3.4 Karasek : selon le domaine d'activité

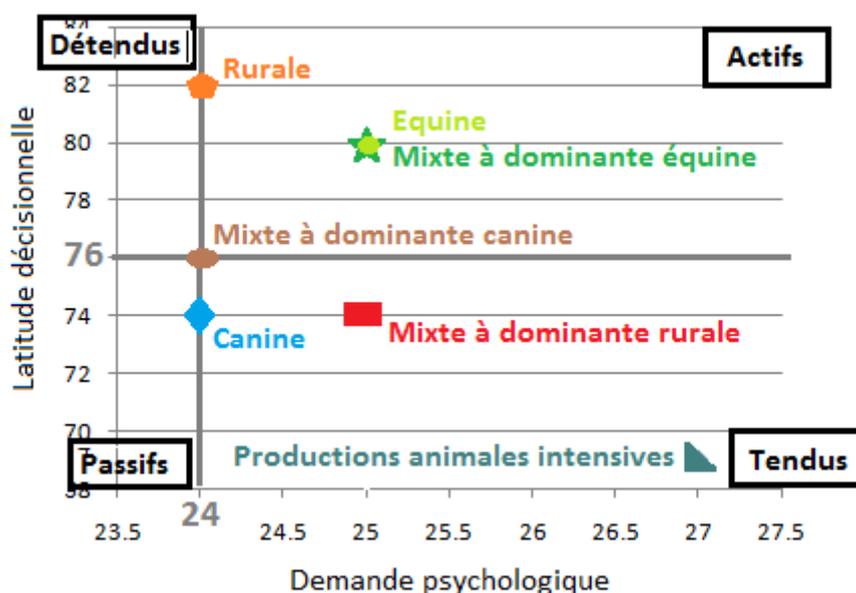
Afin de comparer le stress en fonction du domaine d'activité, un graphique de Karasek a été réalisé (Figure 24) après que les médianes de chaque catégorie aient été calculées (Tableau 11).

Tableau 11 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon le type d'activité

Domaine d'activité	Nombre de vétérinaires	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
Canine	313	24	74	24
Mixte à dominante canine	73	24	76	27
Mixte à dominante rurale	67	25	74	24
Mixte à dominante équine	11	25	80	24
Rurale	23	24	82	29
Équine	5	25	80	24
Productions animales intensives	2	27	69	21
Total	494	24	76	24

Les demandes psychologiques et les latitudes décisionnelles ne sont pas en relation avec le domaine d'activité des vétérinaires (respectivement $p = 0,3$ et $p = 0,8$).

Figure 24 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle selon le domaine d'activité



Pour le test de χ^2 les effectifs théoriques doivent être supérieurs à 5. Les vétérinaires exerçant en production animales intensives ont donc été exclus et les vétérinaires exerçant en équine ou en mixte à dominante équine ont été regroupés. Les différences selon le domaine d'activité ne sont pas significatives ($p = 0,47$).

1.3.5 Karasek : selon l'expérience

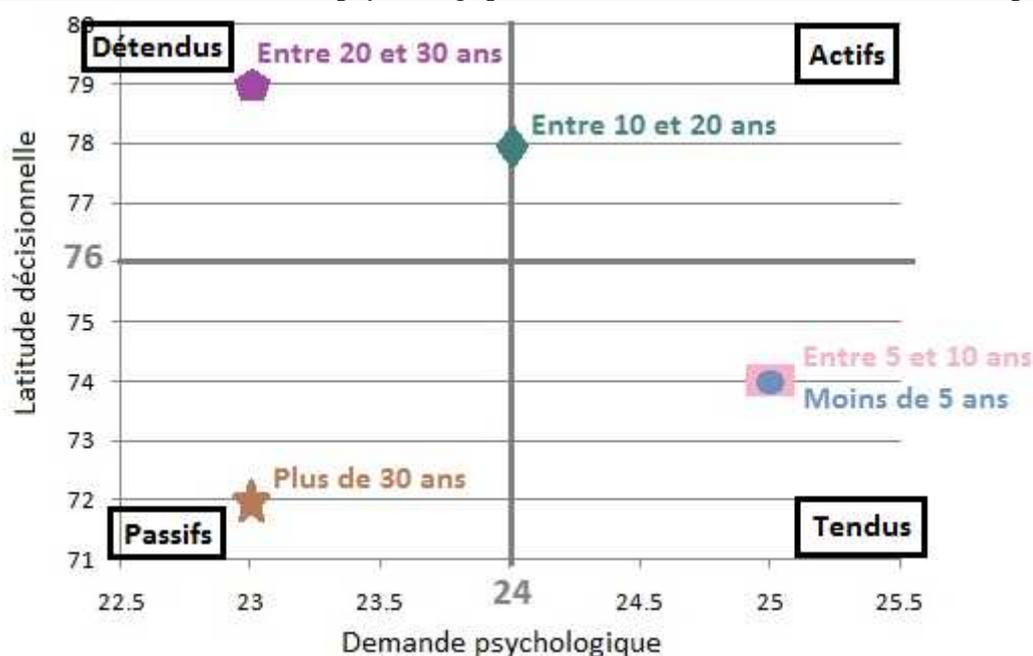
Pour cela nous avons séparé les vétérinaires en cinq catégories selon leurs années d'expérience : moins de 5 ans, entre 5 et 10 ans, entre 10 et 20 ans, entre 20 et 30 ans et plus de 30 ans. Les médianes des différentes catégories sont présentées dans le tableau 12, et le graphique est en figure 25.

Tableau 12 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon l'expérience

Années d'expérience	Nombre de vétérinaires	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
Moins de 5 ans	141	25	74	25
Entre 5 et 10 ans	114	25	74	24
Entre 10 et 20 ans	117	24	78	24
Entre 20 et 30 ans	90	23	78	26
Plus de 30 ans	32	23	72	24,5
Total	494	24	76	24

Les demandes psychologiques et les latitudes décisionnelles sont statistiquement en relation avec l'expérience (respectivement $p = 0,001$ et $p = 0,02$).

Figure 25 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle selon l'expérience



Les vétérinaires les moins expérimentés (moins de 5 ans et entre 5 et 10 ans d'expérience) seraient davantage touchés par le « *job strain* » que les vétérinaires plus expérimentés.

Les effectifs de vétérinaires tendus selon l'expérience sont significativement différents ($p = 0,01$). Ainsi l'expérience des vétérinaires influence vraisemblablement sur leur état tendu ou non au travail, de façon *a priori* défavorable pour les vétérinaires les moins expérimentés.

1.3.6 Résultats du questionnaire de Karasek

Plusieurs résultats sont intéressants :

- Les vétérinaires ont davantage de risques d'être en situation de travail actif que la population générale, avec une latitude décisionnelle plus élevée ;

- Cependant les vétérinaires sont apparus plus souvent en « *job strain* » que la population active ;
- Le statut des vétérinaires influe sur l'état de travail tendu (les salariés semblent davantage touchés que les autres statuts) ;
- L'expérience des vétérinaires influe sur l'état de travail tendu (les vétérinaires les moins expérimentés (moins de 10 ans d'expérience) semblant davantage en « *job strain* » que les vétérinaires plus expérimentés).

Ainsi, comme vu précédemment, les vétérinaires sont bel et bien davantage en situation de travail tendu que la population générale, et par conséquent plus exposés au stress au travail. Nous avons donc essayé d'expliquer cette situation en mettant en évidence les facteurs de stress principaux qui s'exercent sur les vétérinaires.

1.4 Questions de la DARES

Ces questions abordent les grands axes de facteurs de stress définis par la DARES. Elles se présentent sous la forme de questions à choix multiples qui nous ont permis d'obtenir des résultats quantitatifs, et de questions à réponse ouverte qui ont livré des résultats qualitatifs.

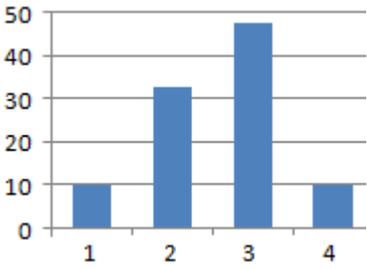
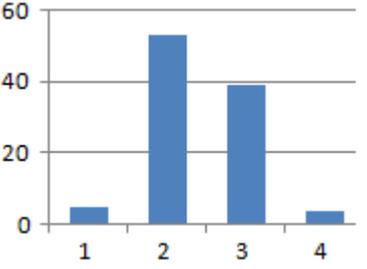
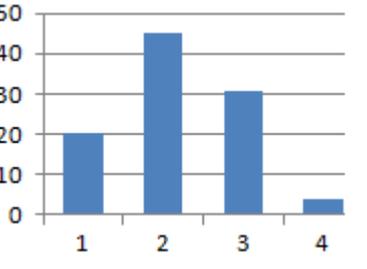
1.4.1 Exigences au travail

Les exigences au travail sont représentées par la quantité de travail, la pression temporelle qui peut s'exercer sur les vétérinaires, la complexité des tâches et du travail en lui-même ainsi que la conciliation entre travail et vie personnelle.

1.4.1.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 13, pour les questions extraites du questionnaire de Karasek (réponses en « pas du tout d'accord, pas d'accord, d'accord, tout à fait d'accord ») et dans le tableau 14 pour celles tirées d'autres questionnaires (réponses en « toujours, souvent, parfois, jamais »).

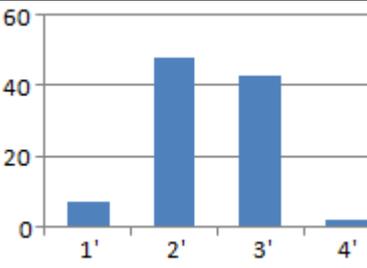
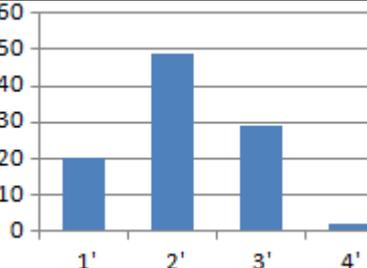
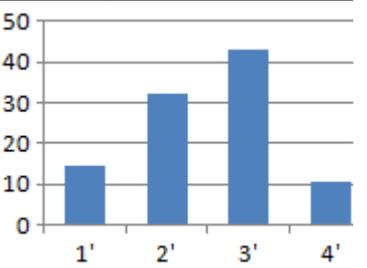
Tableau 13 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek
(n=494)

Question	<i>On me demande une quantité de travail excessive</i>	<i>Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail</i>	<i>Je dois fréquemment interrompre une tâche avant de l'avoir terminée et la reprendre plus tard</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)			
Pourcentage de :	« Tout à fait d'accord » et « d'accord »	« Pas du tout d'accord » et « pas d'accord »	« Tout à fait d'accord » et « d'accord »
- dans l'échantillon	43	42	66
- donné par la DARES	22,6	30,9	22,8
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001	<0,0001

^(a) 1 (Tout à fait d'accord), 2 (d'accord), 3 (pas d'accord), 4 (pas du tout d'accord)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

Tableau 14 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires

Question	<i>Je suis obligé(e) de me dépêcher pour faire mon travail</i>	<i>Je dois penser à trop de choses à la fois</i>	<i>J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)			
	n = 492	n = 494	n = 493
Pourcentage de :	« Toujours » et « Souvent »	« Toujours » et « Souvent »	« Toujours » et « Souvent »
- dans l'échantillon	55	69	46
- donné par la DARES	48,5	44,8	10,5
Valeur de p ^(b)	0,004	<0,0001	<0,0001

^(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est de 0,05

Finalement les vétérinaires de l'échantillon étaient davantage soumis à une quantité de travail excessive, disposaient moins du temps nécessaire pour faire leur travail et étaient davantage dérangés dans leur tâche que l'ensemble de la population active.

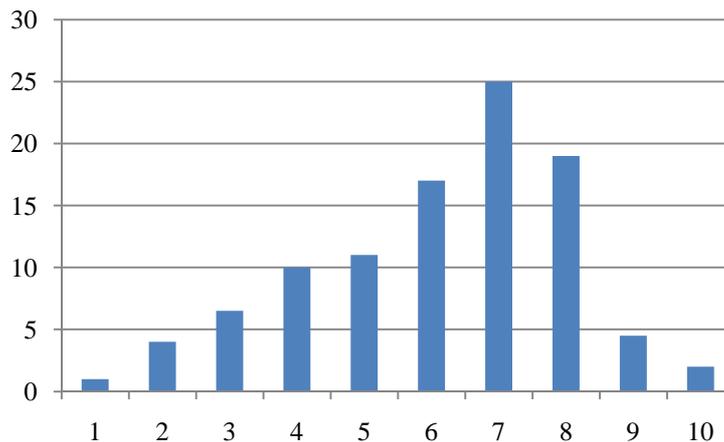
Notons que la quantité de travail excessive pourrait être une explication de la note élevée de demande psychologique obtenue par les vétérinaires lors du Karasek.

Les vétérinaires de l'échantillon avaient davantage le sentiment de devoir se dépêcher pour faire leur travail, de devoir penser à trop de choses à la fois et d'avoir du mal à concilier travail et obligations familiales que l'ensemble de la population active.

Finalement, tous les résultats concernant les exigences du travail sont supérieurs aux moyennes de la population active données par la DARES. Les exigences du travail de vétérinaire (quantité de travail, pression temporelle, conciliation vies privée et professionnelle) apparaissent donc comme de réels facteurs de stress.

Pour connaître le sentiment des vétérinaires, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportaient les exigences de leur travail (Figure 26).

Figure 26 : Niveau de stress estimé en lien avec les exigences du travail (%) (n = 494)



La courbe est décalée vers le niveau de stress le plus élevé. La note médiane est de 6. Le niveau moyen de stress lié aux exigences du travail est de 6,1, avec un écart-type de 1,9. Le niveau de stress engendré par les exigences du travail n'est donc pas négligeable. Cependant aucun facteur de la population vétérinaire pris en compte dans notre étude n'est en relation avec le niveau de stress en lien avec les exigences du travail (sexe $p = 0,4$, statut $p = 0,65$, domaine d'activité $p = 0,91$ et expérience $p = 0,15$). Tous les vétérinaires semblaient donc touchés de façon équitable par ce stress, que l'on peut certainement imputer directement à l'exercice vétérinaire en lui-même.

Les exigences du travail sont donc apparues comme un facteur de stress important pour les vétérinaires. Afin d'identifier au mieux ces facteurs, nous leur avons demandé de décrire des situations liées aux exigences du travail qui les stressent fréquemment.

1.4.1.b Résultats qualitatifs

312 vétérinaires se sont exprimés sur ce point.

La première situation stressante citée a été la gestion des urgences (115 vétérinaires). Qu'elles surviennent au cours de la journée « *alors qu'il y a des consultations prévues, ou en cours* » ou « *alors que le planning est plein* », le matin « *césarienne bovine le matin à 8h avec une journée remplie de rendez-vous toutes les 30 minutes dès 8h30* », le midi « *lorsqu'on est en pause* », le soir « *l'urgence qui arrive lorsqu'on doit partir le soir* » ou « *au moment de rentrer à la maison pour dîner avec mes enfants ou au moment de me coucher* », et même la nuit « *réveil téléphonique à 2 heures du matin pour une urgence* », la gestion des urgences « *est toujours stressante* » et « *chronophage* ». Les urgences représentent donc un stress pour les vétérinaires puisqu'elles sont par définition imprévisibles et qu'elles peuvent arriver n'importe quand, en bousculant souvent le planning initial. Un vétérinaire a cependant précisé que ces urgences sont « *aussi le piment du métier* ».

Un autre point stressant est la gestion des « *fausses urgences* », des « *urgences "psychologiques" pour le propriétaire (c'est-à-dire les situations perçues comme urgentes par les clients, ces derniers demandant une consultation immédiate en dépit du planning)* ». En effet, celles-ci perturbent la planification des tâches, « *bousculent le planning avec de pseudo urgences* » et les clients peuvent être difficiles à gérer, car trop inquiets ou trop exigeants « *client qui exige de passer immédiatement pour une maladie qui dure depuis 15 jours* ». « *Toutes les visites, même les plus insignifiantes, sont devenues urgentes actuellement (il est malade depuis 4 jours, mais maintenant ça ne va pas)* ».

Ces urgences, bien qu'elles puissent arriver en journée, ont souvent le bon goût de se produire la nuit ou le week-end lorsque les vétérinaires sont de garde. Les gardes et le travail de nuit ont d'ailleurs été cités de nombreuses fois comme facteurs de stress (51 fois) « *Les fréquentes gardes de nuit (3 nuits sur 4 en hiver) pendant lesquelles on est beaucoup dérangé sont très stressantes* », « *Les gardes et astreintes qui augmentent la fatigue et le stress* ». Ces gardes ou astreintes génèrent du stress pour plusieurs raisons.

Tout d'abord il faut « *être disponible à toute heure du jour et de la nuit pendant les gardes* », ce qui empêche toute activité autre : « *impossibilité de prévoir quoi que ce soit en dehors du travail (amis, famille, sport, ...)* ». Et si finalement les vétérinaires prennent le risque de prévoir quelque chose de personnel ils savent qu'ils peuvent être amenés à partir à tout moment : « *les soirées et nuits de garde alors que du monde est à la maison, appel pour un vêlage durant un repas de famille ou entre amis* ». Ces gardes peuvent donc nuire à la vie de famille : « *plusieurs urgences (vêlage) à gérer en même temps lors de mon dernier week-end de garde, qui m'ont empêché d'être auprès de ma famille, alors que des événements familiaux sérieux exigeaient ma présence* », « *départ pour une activité sportive à 11h 30 mais le téléphone sonne à 11h50 pour un bouc malade puis un chien de chasse éventré. Retour à la maison pour le déjeuner à 14h30 : mon fils est déçu car il n'a pu profiter de son père pour faire son tour de vélo et ma femme est énervée car le repas a brûlé* ».

Les gardes représentent également beaucoup de fatigue car les vétérinaires sont souvent seuls pour les assurer (« *gestion des astreintes seul le weekend* ») avec souvent une « *forte charge de travail par définition inattendue et désordonnée* » : « *un dimanche en garde quand il y a 5 personnes dans la salle d'attente et que je suis seule* ». Cette surcharge de travail est bien sûr totalement « *imprévue* » et apporte de la fatigue à cause des « *amplitudes horaires presque inhumaines de certains gros week-ends de garde* », du « *manque de sommeil la nuit lors des périodes de vêlages* » ou même des « *nuits blanches* » lorsque les consultations s'enchaînent. Et cette fatigue s'accumule lorsque ces gardes suivent ou précèdent des journées de travail normales : « *devoir travailler toute la journée qui suit une garde de nuit où on n'a pas dormi, qui elle a suivi la journée précédente de travail* ».

Les gardes représentent donc un grand facteur de stress pour les vétérinaires de par leur côté imprévisible, contraignant et fatiguant.

Le second point très abordé au sujet des exigences du travail, a été la difficulté à concilier vies personnelle et professionnelle (73 vétérinaires) : *« le plus difficile étant de concilier l'emploi du temps familial et professionnel. Exemple quotidien récupérer les enfants à la garderie tous les soirs entre 2 consultations », « conjuguer l'exercice en solo 10 heures par jour avec la gestion au quotidien d'un enfant en bas âge est souvent une jonglerie entre le téléphone, la voiture et les clients »*. Ainsi de nombreux vétérinaires ont reconnu avoir du mal à dégager du temps pour leur vie personnelle à cause de leur activité : *« difficultés de se réserver des moments pour la vie privée », « en période de fêtes et vacances des enfants, gérer des visites à l'extérieur, des animaux hospitalisés, des animaux à consulter, des chirurgies à faire, et rentrer à l'heure pour apercevoir sa famille et ses enfants en bas âge qui veulent vous voir lors de leurs vacances est une situation stressante »*. D'autres ont remarqué la fréquente intrusion de leur travail dans leur vie privée : *« retards fréquents pour les activités personnelles (ex sport) et/ou familiales (dîners, réunion de famille etc.) », « sortie en retard les soirs de boulot alors qu'attendue dans la vie privée », « la culpabilité de rentrer tard chez soi quasiment tous les soirs et de privilégier la clinique à la vie perso »*. Plusieurs vétérinaires ont regretté de finir souvent en retard le soir : *« rien ne me garantit que je pourrai fermer à l'heure (et, en pratique, je ne ferme jamais à l'heure). Je travaille depuis 3 ans dans cette entreprise et j'ai raté (en partie ou totalement) plusieurs événements importants à cause de ça »*. La difficulté à concilier *« horaires de travail et rythme scolaire »* a également été évoquée plusieurs fois : *« Je me retrouve parfois avec 1 h de retard c'est stressant surtout quand on doit récupérer ses enfants à l'école »*.

Plusieurs causes à cette difficulté à concilier vies personnelle et professionnelle ont été mises en évidence. En plus des urgences et gardes déjà évoquées, des contraintes d'emploi du temps ont été citées : le fait d'avoir des horaires hebdomadaires lourds (5 vétérinaires) : *« Les semaines sont très chargées (environ 45-50h de travail par semaine + les gardes une nuit par semaine et un weekend sur 3) », « 70h/semaine »* avec des journées très longues (*« journée de 15h avec 15minutes de pause déjeuner »*) qui se terminent tard (17 vétérinaires) *« journées qui finissent à 20h passées »*, souvent sans pause (5 vétérinaires) *« journées en quasi continu », « régulièrement j'ai des chirurgies à faire entre 12h30 et 15h (heures théoriques de fermeture) et j'ai à peine le temps de manger »* et avec peu de vacances *« 8 jours de vacances en 3 ans »*.

Le troisième point qui a été abordé est la quantité de travail souvent très importante que doivent fournir les vétérinaires (71 vétérinaires) : *« 8 visites à réaliser en une matinée, 100km de voiture pour les réaliser, compter 45 minutes par visite sans le déplacement. Il est 9h30 », « un planning avec des rendez-vous tous les quarts d'heure »*.

Le premier facteur participant à cette quantité de travail importante et apportant du stress est la multitude de tâches que les vétérinaires doivent accomplir (43 vétérinaires) : *« devoir gérer les rendez-vous, le téléphone, la salle d'attente, les urgences en même temps », « faire une consultation, renseigner en même temps une ASV pour une vente au comptoir et répondre à un client qui veut me parler au téléphone »*. Ainsi une vétérinaire a regretté de *« ne pas pouvoir se concentrer sur une seule tâche à la fois et être toujours sollicitée pour d'autres choses en même temps »* alors qu'une autre a avoué : *« J'ai souvent le sentiment d'être débordée par tout ce qu'il faudrait faire en même temps »*.

Le second point qui a été relevé est le manque de temps dont disposent les vétérinaires pour réaliser tout ce qu'ils ont à faire (28 vétérinaires) : *« c'est simple, j'ai toujours l'impression qu'il me manque deux heures dans ma journée »*. Ce manque de temps pour tout

faire donne aux vétérinaires le sentiment de « *ne pas toujours pouvoir correctement faire son travail à cause du temps* », ils ont « *l'impression de devoir "bâcler" certains actes pour réussir à gérer tout dans le temps imparti* » : « *quand il n'est pas prévu plus de temps pour les rendez-vous nécessitant des examens complémentaires, que je sais d'avance que les retards s'accumuleront, que je suis obligée d'expédier les consultations vaccinales en remettant à plus tard les questions sur l'alimentation ou l'éducation. Bref quand j'ai l'impression de bâcler mon travail pour que tout soit fait dans les temps avec un minimum de mécontents* ». Cette situation peut donner aux vétérinaires le sentiment de ne pas « *aller au fond des choses* » : « *Concernant les cliniques sans rendez-vous, il arrive qu'on se dépêche et qu'on ne prenne pas assez de temps sur un cas qui en mériterait car la vue de la salle d'attente bondée de monde nous oblige à accélérer. Cela apporte stress et l'impression de ne pas être allé au bout des choses* ». Ce manque de temps peut également mener à l'erreur ou tout du moins à la « *peur de passer à côté d'un élément important par manque de temps* ». Par manque de temps les vétérinaires se retrouvent également souvent à faire des heures supplémentaires, ou à ramener du travail chez eux le soir, le week-end ou pendant les vacances : « *Il m'arrive de devoir revenir faire des papiers sur mes jours de congé* », « *j'ai quasiment toujours un travail à terminer le week-end, le soir ou un jour de congés* », « *être obligé de faire de l'administratif (papier, facture) sur mon temps libre chez moi* », « *la difficulté à assurer mon agenda (trop de rendez vous en élevage) donc prendre sur le samedi et temps libre* ».

Plusieurs vétérinaires ont également précisé que « *la paperasse administrative* », les « *lourdeurs administratives* » (« *comptabilité* », « *dossier PCR* »...) représentaient un travail supplémentaire très prenant et « *envahissant* » (23 vétérinaires) : « *Tâches administratives, dossiers de mise en conformité, de contrôles réguliers qui demandent énormément de temps pour gérer la clinique, au détriment de l'aspect purement médical du métier* ». Ces travaux administratifs s'accumulent souvent et les vétérinaires se retrouvent fréquemment à les effectuer dans des conditions peu propices « *quand je suis épuisée il faut quand même faire les déclarations et payer impôts, TVA, URSSAF, AG2R, Malakoff Médéric, la DADS, OPCA, la médecine du travail* ».

Enfin, plusieurs vétérinaires se sont plaints du sous-effectif et de ses conséquences (16 vétérinaires) : « *Je suis parfois seule à la clinique pour gérer une clientèle mixte de montagne ce qui implique que les déplacements à l'extérieur pour les urgences peuvent durer longtemps (éloignement + neige ...). J'ai des rendez-vous de fixés en canine, quelque fois sans créneau pour "caser" une urgence* ». Plusieurs causes à ce sous-effectif : les congés ou vacances d'un collègue « *ce mois-ci, vacances de mon associé : 18 jours ET nuits au boulot* », un « *congé maternité non remplacé* » ou une « *absence de collègues non remplacés ce qui surcharge les restants* », ou un collègue retenu ailleurs « *devoir assumer seule les rendez-vous prévus pour deux parce que le confrère est parti en urgence ou retenu à l'extérieur* ».

D'autres facteurs un peu plus divers ont été cités comme stressants. La plupart correspondaient à des situations de surcharge de travail à laquelle s'ajoute un facteur de stress supplémentaire. Les clients qui viennent sans rendez-vous ont été cités comme facteur de stress par 52 vétérinaires. Que ce soit lors de plages de consultations sur rendez-vous « *l'insertion de clients sans rendez-vous dans un planning chargé* » ou lors de temps dédiés aux consultations sans rendez-vous « *l'arrivée de clients en grand nombre d'un coup, pendant les deux heures "sans rendez-vous" du planning* », la gestion de ces « *sans rendez-vous* » est apparue stressante. En effet, ces consultations ont été décrites comme perturbatrices (« *clients sans rendez-vous venant bousculer le planning* »), et génératrices de retard dans les consultations « *les gens qui arrivent sans rendez-vous, qui ne sont jamais filtrés à l'accueil et qui retardent les rendez-vous* », « *lorsque je travaille sur RDV et que des sans RDV arrivent*

en nombre important, et ne veulent pas revenir quand ce n'est pas urgent car ils me mettent en retard pour des bêtises ». Elles sont également imprévues et peuvent modifier grandement l'emploi du temps « *Les consultations sans rendez-vous sont aussi stressantes, car jusqu'au dernier moment rien ne me garantit que je pourrai fermer à l'heure* ».

On voit ainsi qu'un « *planning plein* » est un facteur de stress (9 vétérinaires). Mais il devient encore plus stressant lorsque du retard dans les consultations s'accumule, lors de « *prise de retard sur le planning* » (28 vétérinaires). « *Le fait d'être en retard dans mes rendez-vous me stresse souvent* ».

La surcharge de travail ponctuelle liée à la gestion simultanée de plusieurs clients a aussi été citée comme facteur de stress (24 vétérinaires) « *devoir prendre deux consultations en même temps dans 2 salles différentes* », « *devoir gérer 2 patients urgents en même temps dans les mêmes 5 minutes* ».

1.4.1.c Conclusion

Finalement les exigences du travail apparaissent comme un facteur de stress primordial pour les vétérinaires (bien plus que pour la population générale) et touche de façon égale toutes les classes de vétérinaires. Les facteurs qui semblent les plus importants sont :

- la quantité de travail que doivent fournir les vétérinaires (emploi du temps lourd, surcharge de travail ponctuelle) ;
- la multitude des tâches à réaliser, souvent dans un temps imparti très court ;
- la pression temporelle qui s'exerce sur les vétérinaires lorsqu'ils manquent de temps pour mener leurs consultations comme ils le souhaiteraient ;
- les difficultés que rencontrent les vétérinaires à concilier vie de famille et vie professionnelle, surtout à cause de leur amplitude horaire de travail élevée et de l'incertitude sur les horaires de fin de travail le soir et le midi.

1.4.2 Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles regroupent la relation avec le public, le contact avec la souffrance, le fait de devoir cacher ses émotions ou d'avoir peur au travail.

1.4.2.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 15.

Tableau 15 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES

Question	<i>Je vis des tensions ou des conflits avec les clients</i>	<i>Au cours de mon travail je suis amené(e) à être en contact avec des personnes en situation difficile voire de détresse</i>	<i>Au cours de mon travail je suis amené(e) à devoir calmer des gens</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)	<p>n = 493</p>	<p>n = 491</p>	<p>n = 488</p>
Pourcentage de :	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »
- dans l'échantillon - donné par la DARES	11 11,2	49 37,2	50 47,4
Valeur de p ^(b)	0,55	<0,0001	0,3
Question	<i>Dans mon travail je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur</i>	<i>Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail</i>	
Répartition des Réponses ^(a) (en %)	<p>n = 491</p>	<p>n = 491</p>	
Pourcentage de :	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « Souvent »	
-dans l'échantillon - donné par la DARES	71 42,2	13 33,6	
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001	
	^(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)		
	^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05		

Les vétérinaires de l'échantillon étaient davantage confrontés au contact avec des personnes en situation difficile que la population active, mais aussi davantage amenés à devoir cacher leurs émotions.

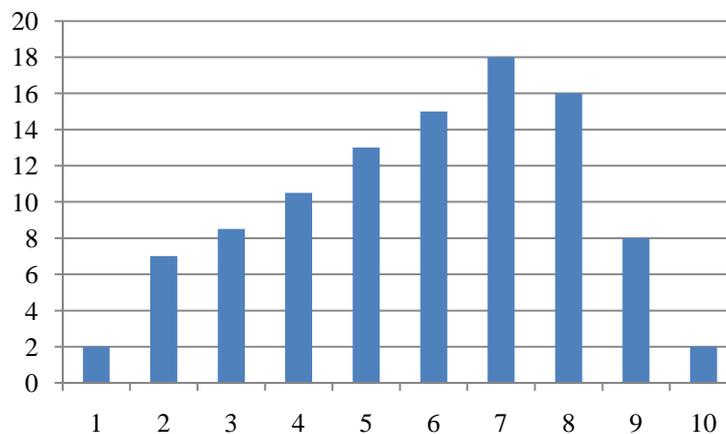
Cette observation pourrait s'expliquer par le contexte dans lequel les vétérinaires côtoient les clients, souvent lors de maladie ou de soin, voire de fin de vie de leurs animaux. Ces situations sont souvent difficiles émotionnellement pour les propriétaires.

De plus les vétérinaires ayant répondu avaient moins souvent peur au travail que l'ensemble de la population active.

Finalement les exigences émotionnelles ne semblent pas être un facteur de stress majoritaire pour les vétérinaires, puisque seuls deux points diffèrent de la population générale. Cependant, la relation client est assez peu évoquée au travers de ces questions.

Pour connaître le sentiment des vétérinaires sur ce point, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent les exigences émotionnelles de leur travail (Figure 27).

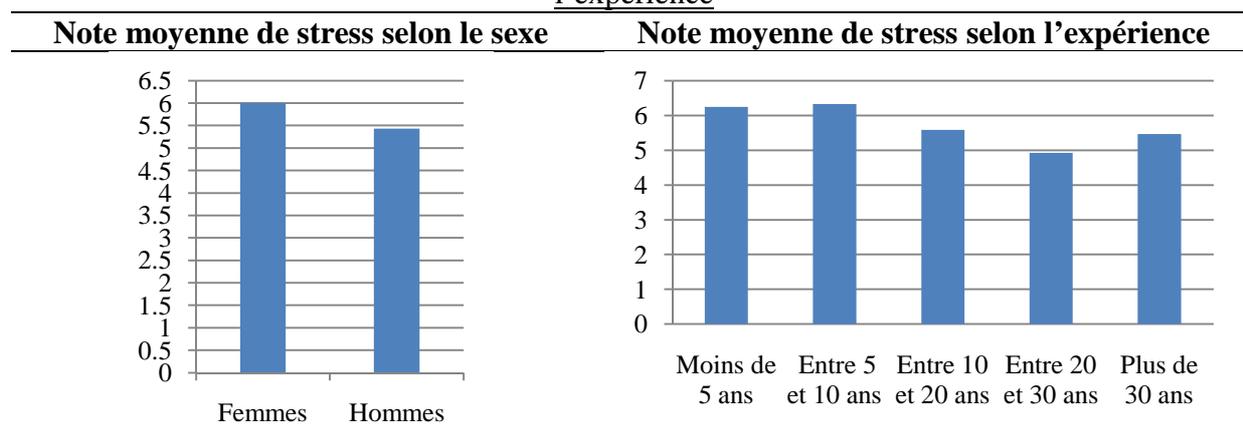
Figure 27 : Niveau de stress estimé en lien avec les exigences émotionnelles du travail (%)
(n = 491)



La courbe est légèrement déportée vers les niveaux de stress les plus élevés. La note médiane des réponses est de 6. Le niveau moyen de stress lié aux exigences du travail est de 5,8, avec un écart-type de 2,2. Le niveau de stress engendré par les exigences émotionnelles est donc inférieur à celui en lien avec les exigences du travail (6,1).

Cependant le niveau de stress en lien avec les exigences émotionnelles est en relation avec le sexe et l'expérience (respectivement $p = 0,01$ et $p = 0,04$, Tableau 16) : les femmes ont donné des niveaux de stress en lien avec les exigences émotionnelles plus élevés que les hommes. De même les vétérinaires peu expérimentés sembleraient davantage touchés par ce stress.

Tableau 16: Niveau de stress en lien avec les exigences émotionnelles selon le sexe et l'expérience



Ainsi les exigences émotionnelles du travail apparaissent comme facteur de stress assez important chez les vétérinaires, bien que la note moyenne de stress soit inférieure à celle des exigences du travail (5,8 contre 6,1). Ceci peut paraître étonnant puisque, à part sur quelques points (contact avec des gens en détresse et facticité des émotions), les vétérinaires sont assez proches de la population générale au niveau des exigences émotionnelles. Cependant la DARES n'aborde que quelques points des exigences émotionnelles, et très peu la relation client. Afin d'approfondir et de décrire au mieux ces facteurs de stress, nous avons demandé aux vétérinaires de décrire les situations liées aux exigences émotionnelles qui les stressent le plus.

1.4.2.b Résultats qualitatifs

292 vétérinaires se sont exprimés sur ce point.

Le point qui a été le plus abordés par les vétérinaires au sujet des exigences émotionnelles est la relation client (126 vétérinaires). Plusieurs types de clients ont été cités, plus ou moins souvent.

Les clients qui ont été jugés les plus stressants sont ceux qui contestent les prix (99 vétérinaires). En effet les vétérinaires sont souvent confrontés à des remarques ou des mécontentements au sujet des tarifs pratiqués. Ainsi plusieurs vétérinaires ont cité le fait d'être traités de « voleurs » par les clients comme stressant : « *Clients qui sous entendent que les véto sont des voleurs* », « *marre de passer pour un voleur* ». De même les vétérinaires se sont plaints des critiques et des « *plaintes de clients vis à vis de tarifs* », ainsi que du fait de devoir fréquemment se justifier : « *Propriétaires mécontents sur le prix, nécessité de se justifier alors que tous les actes ne sont pas comptés et que mon salaire n'est pas si enviable compte tenu des heures passées au travail et de l'investissement personnel* ». Ce problème de tarifs amène parfois les clients à jouer avec la sensibilité des vétérinaires, en leur reprochant leur manque de moyens : « *Clients ne pouvant donner des soins à leur animaux à cause du coût, qui nous le reprochent* », « *le client qui ne peut (veut) rien payer et qui veut qu'on fasse tout pour son animal, et qui menace ou cherche à faire culpabiliser si on refuse les soins autre qu'urgent* ». Certains en arrivent même à faire du « *chantage sur le fait que le vétérinaire doit soigner l'animal* », ou même à négocier les prix : « *marchandage sur les prix* ». D'autre part, il est apparu que les clients semblent souvent penser que puisqu'ils paient un service, il y a une obligation de résultat « *Les clients paient, donc considèrent que le résultat doit suivre or la médecine n'est pas une science exacte* ». Ils deviennent alors très exigeants : « *il est difficile pour certains clients de comprendre qu'on ne facture pas à la*

réussite ». La situation a également été décrite en rurale : « *Pression en élevage liée aux contraintes financières qui pèsent sur les exploitations, besoin de résultats* », « *exigence des clients de rurale à cause de la situation économique difficile* ».

Ce problème de tarifs amène également à des situations difficiles à gérer lorsque les clients sont « *sans ressource* » ou qu'il s'agit de personnes « *avec peu de moyens qui amènent des cas qui nécessiteraient un certain budget* ». Il peut alors y avoir des « *prises de décisions difficiles (liées au coût des soins)* » surtout lors d'« *incapacité des propriétaires à payer les soins* » : « *Les clients qui ont peu de moyens financiers et qui sont très attachés à leur animal. Lors de pathologies graves, il est difficile de devoir leur expliquer que sans examens complémentaires, on ne pourra sûrement pas le sauver* ».

Enfin les « *mauvais payeurs* » et la « *gestion des impayés* » ont été incriminés comme facteur de stress par 35 vétérinaires : « *Devoir gérer des impayés, cela me met dans un état de stress très important, car cela résulte toujours d'un manque de respect, et une remise en question de la confiance que je leur porte* ». Ainsi les vétérinaires ont avoué avoir du mal à gérer les « *clients qui ne paient pas* », et même les « *clients dont on pense qu'ils ne paieront pas* ». Certains ont même reconnu avoir du mal à apporter les mêmes soins à l'animal si le propriétaire est connu comme mauvais payeur « *il m'est difficile de gérer la nécessité de soins quand je sens le mauvais payeur* ».

Le second type de client à avoir été cité est le client mécontent (27 vétérinaires) « *Bien sûr les clients mécontents occasionnent un stress, surtout quand on a fait de notre mieux !* », La réaction de ces clients a été plusieurs fois incriminée comme facteur de stress : « *Un client mécontent qui fait un scandale dans la salle d'attente* », « *client mécontent, à tort ou à raison, qui vocifère voire crie, insulte, injurie, menace* ».

Les clients qui ne font pas confiance aux vétérinaires, « *dont on sent qu'il[s] n'accorde[nt] pas sa confiance* » ont également été montrés du doigt (24 vétérinaires) : « *Personne non confiante, suspicieuse en permanence* », « *clients inquisiteurs, méfiants, suspicieux dont on a l'impression qu'ils cherchent à vous piéger* ». Ce manque de confiance s'exprime souvent par une remise en cause des compétences du vétérinaires : « *Un client peut mettre en doute mes compétences lorsqu'il considère que j'hésite sur un diagnostic ou un traitement* » ; du diagnostic : « *Clients qui mettent en doute le diagnostic* » ; ou même du traitement : « *Désaccord avec votre manière de soigner l'animal (type de traitement entrepris)* ». Ce manque de confiance survient souvent lorsque le client pense en savoir davantage sur son animal que le vétérinaire : « *Client qui paraît tout savoir mieux que moi* » ou même « *un médecin qui dit en savoir beaucoup plus* ». Cette situation se produit par exemple lorsque le client s'est informé sur internet avant de venir consulter « *Merci Internet, désormais tous les clients sont vétérinaires et certains bien meilleurs que moi* ». Ce manque de confiance peut également s'exprimer par un désir de n'avoir à faire qu'à un seul vétérinaire toujours identique. Onze vétérinaires ont cité cette situation comme stressante : « *Clients fidélisés à un collègue qui gèrent les choses différemment* », « *client qui ne fait confiance qu'au patron* ». Ces situations peuvent mettre les vétérinaires dans l'embarras face aux clients lorsqu'ils sont obligés d'assurer tout de même la consultation : « *situations stressantes quand les gens ne sont pas contents d'avoir la salariée* » ; surtout que ce client peut avoir des réactions particulières, également sources de stress : « *Inquiétudes énoncées à haute voix par les propriétaires au cours de la consultation car ne sont pas face à leur vétérinaire habituel* », « *client très anxieux qui souhaitait voir le véto "habituel", qui n'est malheureusement pas présent* ».

Les clients impatientes qui ne veulent pas attendre et « *qui veut tout, tout de suite* » ont aussi été cités (22 vétérinaires) « *Des clients qui se croient à la clinique comme au "fast-food", tout et tout de suite!* ». Ce type de clients se croit prioritaire sur tout, et veut que tout soit mis en œuvre pour lui lorsqu'il le demande : « *Le client qui n'est pas content parce qu'on*

n'est pas disponible sur place dans la minute aussi bien dans la journée qu'à 2 heures du matin (surtout quand c'est un motif qui s'avère en fait non urgent) », « appel à 21h pour motif non urgent et il faut le recevoir ce soir », « éleveur qui veut 200 doses de vaccins tout de suite et comprend pas que pas en stock ». Ces clients utilisent parfois le chantage pour arriver à leurs fins « le chantage "si vous ne me recevez pas maintenant je vais voir ailleurs", ça me met hors de moi ».

Les clients très exigeants ont également été cités par 21 vétérinaires. Plusieurs types d'exigence ont été mis en évidence : *« L'exigence de résultats est de plus en plus fréquente », « exigence énorme en terme de rapidité d'intervention même pour des interventions non-urgentes médicalement », « exigence croissante des propriétaires qui veulent souvent un diagnostic minute, sans avoir pris rendez-vous, qui exigent un résultat immédiat, sans que ça leur coûte trop cher », « clients très exigeants qui voudraient que l'on soigne leur animal immédiatement et qui ont du mal à comprendre une démarche diagnostique ». Malheureusement certains clients ont « des exigences qui vont au-delà de ce qui est possible » et sont condamnés à être insatisfaits, ce qui apporte du stress pour les vétérinaires.*

Les clients très inquiets et « très stressés » ont aussi été cités comme facteur de stress (16 vétérinaires) : *« Clients stressés qui me rappellent plusieurs fois dans la journée car ils ne voient pas d'amélioration dans l'état de leur animal alors que le traitement vient seulement d'être mis en place ». Ces clients ont surtout été cités à cause des appels répétitifs qu'ils peuvent passer aux vétérinaires « des clients qui appellent 10 fois par jour pour la pathologie lourde de kiki », et du non-respect des consignes données par les vétérinaires : « Appel téléphonique d'un client à qui on avait dit de prendre des nouvelles de son animal à 9h00 alors qu'il n'est que 8h00 », « cliente stressée qui a du mal à intégrer les conseils et qui appelle 3 fois par jour », « appel plusieurs fois dans la même journée de clients qui ont déposé leur animal [...] pour "prendre des nouvelles" alors qu'on leur a dit qu'on les appellerait en fin de journée ».*

Les clients qui gèrent mal leurs animaux, et qui mettent ainsi en danger les vétérinaires ont également été montrés du doigt (16 vétérinaires). Ce type de client se retrouve dans tous les domaines d'activité : *« Mauvaise éducation du chien mettant ma sécurité en danger », « mauvaise contention des chevaux entraînant un réel danger pour moi ». Il s'agit souvent d'un problème de contention mal assurée par les propriétaires ou les éleveurs qui peut mettre les vétérinaires en difficulté et même en danger face aux animaux : « Clients qui ne savent pas tenir leur chien agressif », « propriétaire qui ont peur de leur animal et qui comptent sur nous pour le maîtriser alors qu'il est immaîtrisable ». Mais il arrive aussi que ce soit les propriétaires ou les éleveurs qui refusent la contention, et ce aux dépens de la sécurité du vétérinaire : « Quand les éleveurs vous engueulent car on leur demande d'attacher leur vache et qu'ils sont fatigués/pas content/ ou de mauvaise volonté et ne veulent pas le faire », « refus de la muselière par le propriétaire sur un chien qui grogne », « clients inconscients de la dangerosité de leur animal et refusant les mesures de sécurité (laisse en salle d'attente, muselière, sédation...) ».*

Les clients qui réclament des médicaments sans ordonnance ont aussi été incriminés comme stressants (9 vétérinaires) : *« Conflit lorsque nous refusons la vente de certains médicaments (au comptoir) », « menaces car vous refusez de vendre un médicament sur ordonnance sans avoir vu l'animal ».*

D'autres types de clients ont été cités de façon anecdotique : *« les clients alcoolisés », « les clients énervés », « les clients dépressifs », et même les clients qui ne gèrent pas leurs enfants « difficultés à gérer les enfants des clients qui mettent le bazar ».*

Le second point le plus abordé a été *« la gestion des euthanasies »* (44 vétérinaires) (*« Stress émotionnel parfois important lors de certaines euthanasies »*). Que ce soit la gestion

des propriétaires (« *conseiller l'euthanasie pour un animal que son propriétaire n'envisageait pas si malade* »), de leurs émotions (« *gestion d'une euthanasie avec propriétaires effondrés, nécessitant un soutien psychologique* », « *désespoir du client lors d'euthanasie* ») ou ses émotions personnelles (« *nous sommes parfois aussi très peinés lorsqu'on a suivi longtemps l'animal* »), ces moments sont souvent difficiles à vivre pour les vétérinaires, et peuvent générer du stress.

Les situations où l'animal décède spontanément ont aussi été citées comme stressantes (29 vétérinaires) : « *Mort d'un veau lors d'un vêlage ou après des soins* », « *décès d'un animal en cours de soin (chirurgie, hospitalisation etc.)* ». La gestion des clients dans ces situations est tout aussi délicate que lors d'euthanasie « *gestion de la mort d'un animal que le client n'accepte pas* », et peut mener à des « *conflits avec les clients* » : « *certains refusent de régler les soins parce que l'animal est décédé* ». Le suivi des animaux en fin de vie a également été cité par plusieurs vétérinaires comme facteur de stress (« *tout ce qui touche à la fin de vie* »).

Dans ces cas-là les vétérinaires se trouvent face à des « *clients en détresse* », situation considérée comme stressante par 13 vétérinaires : « *Détresse de certains client quand le pronostic vital de leur animal est engagé (ex: cancer chez l'animal d'un client qui a perdu un enfant du cancer...)* ». Le fait d' « *être face à la douleur et détresse d'autrui* » est difficile pour certains vétérinaires qui ont de l' « *empathie avec des clients fidèles lors d'un événement difficile* », et qui regrettent d' « *être souvent pris pour des psychologues* ». Les réactions de ces clients peuvent également être difficiles à gérer comme l'ont exprimé plusieurs vétérinaires : « *Réactions violentes* », « *agressivité face au refus d'accepter une situation de dégradation de l'animal malgré les soins donnés* ».

Enfin le problème des échecs thérapeutiques à gérer et à expliquer aux clients a été évoqué par 16 vétérinaires : « *lors de l'échec d'une thérapeutique, car très souvent je pense que cet échec doit venir soit d'une erreur personnelle soit d'un manque d'explications de ma part* ». Le plus difficile face à ces échecs est leur gestion, que ce soit d'un point de vue médical ou de la gestion des propriétaires : « *gestion d'un client dont l'animal ne guérit pas malgré le traitement* », « *client qui ne comprend pas qu'il puisse y avoir un échec thérapeutique* ».

L'annonce d'une pathologie grave sur un animal au propriétaire qui ne s'y attend pas est également une situation qui a été citée plusieurs fois (16 vétérinaires) « *Découverte d'une maladie incurable que le client ne parvient pas à appréhender* », « *lors de l'annonce de diagnostic avec des pronostics très sombres* ».

1.4.2.c Conclusion

Finalement les exigences émotionnelles apparaissent comme un facteur de stress important pour les vétérinaires. Cependant ce sont surtout des facteurs de stress spécifiques à la profession qui entrent en jeu. Ainsi nous avons pu relever les facteurs de stress suivants :

- La relation client dans sa globalité, qui amène les vétérinaires à tout type de situation et à gérer de nombreuses personnalités parfois difficiles ;
- Plus précisément tous les conflits en lien avec l'argent et les règlements sont apparus particulièrement stressants ;
- Le contact et la gestion des clients en détresse, confrontés à la maladie ou à la mort de leur animal ;
- Les euthanasies qui sont toujours lourdes émotionnellement pour les propriétaires et par conséquent pour les vétérinaires ;
- Le fait de devoir cacher ses émotions et paraître toujours agréable, même dans des situations émotionnellement difficiles ou agaçantes.

Nous avons également observé que les femmes sont davantage touchées par ces facteurs de stress, et que l'expérience est en relation avec ce stress (les vétérinaires les moins expérimentés étant *a priori* plus sensibles. On peut penser qu'avec l'expérience les vétérinaires gèrent mieux la relation client, et ainsi le stress émotionnel.

1.1.3 Autonomie et marge de manœuvre

Dans cette partie nous nous sommes intéressé aux facteurs de stress liés à l'autonomie et à la marge de manœuvre au travail. Ces termes regroupent : l'autonomie procédurale (c'est-à-dire la liberté dans la façon d'exercer et de gérer son travail), l'utilisation et l'accroissement des compétences ainsi que la participation au sein de l'entreprise.

1.4.3.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 17, pour les questions extraites du questionnaire de Karasek (réponses en « pas du tout d'accord, pas d'accord, d'accord, tout à fait d'accord ») et dans le tableau 18 pour celles tirées d'autres questionnaires (réponses en « toujours, souvent, parfois, jamais »).

Tableau 17 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek (n=494)

Question	<i>Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail</i>	<i>J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)		
Pourcentage de :	« Tout à fait d'accord » et « d'accord »	« Pas d'accord » et « pas du tout d'accord »
- dans l'échantillon	12,5	21
- donné par la DARES	19,7	20,3
Valeur de p ^(b)	0,006*10 ⁻⁸	0,68
	^(a) 1 (Tout à fait d'accord), 2 (d'accord), 3 (pas d'accord), 4 (pas du tout d'accord)	
	^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05	

Les vétérinaires de l'échantillon avaient moins le sentiment de manquer de liberté dans leur travail que la population active. Ainsi les vétérinaires sont vraisemblablement soumis à une liberté supérieure dans la façon d'exercer leur travail que la population active. Ceci est en corrélation avec la note de latitude décisionnelle élevée obtenue par les vétérinaires dans le questionnaire de Karasek.

Tableau 18 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires

Question	<i>Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite</i>	<i>Je peux employer pleinement mes compétences</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)	<p>n = 491</p>	<p>n = 493</p>
Pourcentage de :	« Jamais »	« Jamais » et « parfois »
- dans l'échantillon	27	31
- donné par la DARES	38,3	12,9
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001

^(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,005

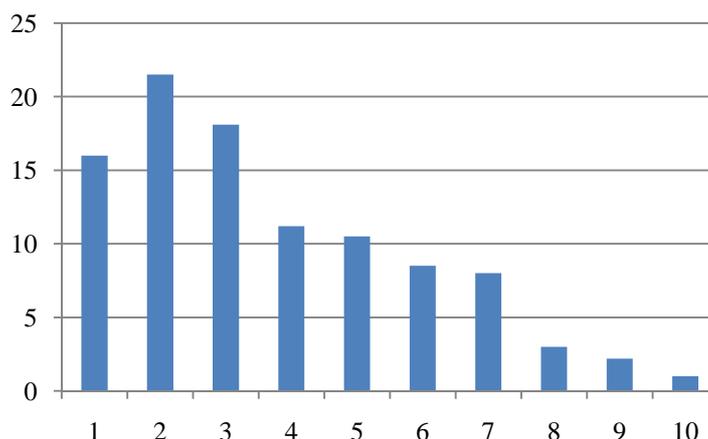
Les vétérinaires de l'échantillon pouvaient davantage interrompre leur travail quand ils le souhaitent que la population générale. Ceci peut être relié au fait que les vétérinaires sont parfois leurs propres patrons.

Les vétérinaires de l'échantillon pouvaient moins employer pleinement leurs compétences que la population générale. Ce résultat est étonnant puisqu'on a vu précédemment que les vétérinaires avaient une assez grande liberté dans leur manière d'exercer. Il est possible qu'il existe un frein à cette utilisation des compétences extérieur aux vétérinaires (clients, moyens financiers etc.).

Finalement, la majorité des résultats obtenus concernant l'autonomie et la marge de manœuvre au travail sont inférieures ou égales aux moyennes de la population active données par la DARES. C'est surtout la difficulté à utiliser pleinement ses compétences qui est apparue comme facteur de stress pour les vétérinaires.

Pour connaître le sentiment des vétérinaires, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent l'autonomie et la marge de manœuvre (Figure 28).

Figure 28 : Niveau de stress estimé en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre (%)
(n = 491)

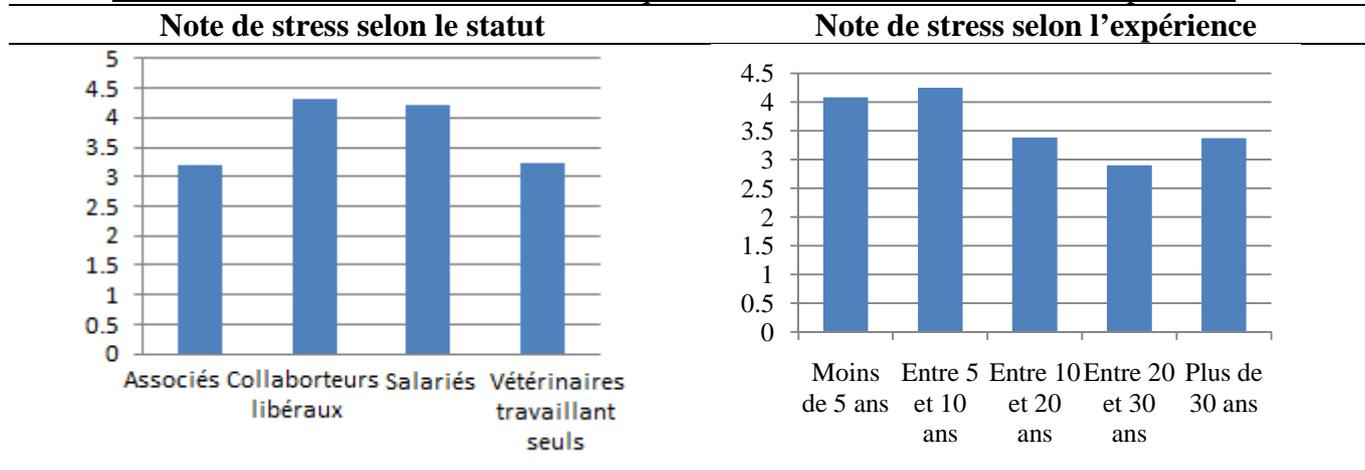


La courbe est décalée vers les notes les plus basses. En effet la médiane est de 3. Le niveau moyen de stress est 3,7 avec un écart type de 2,23.

L'autonomie et la marge de manœuvre apportent donc un niveau de stress plutôt bas, et moins élevé que les exigences du travail (6,1) et que les exigences émotionnelles (5,8).

Le statut et l'expérience sont en relation avec le niveau de stress en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre (respectivement $p = 0,01$ et $p = 0,002$). Les tendances des variations sont présentées dans le tableau 19.

Tableau 19 : Niveau de stress lié au manque d'autonomie selon le statut et l'expérience



Les collaborateurs libéraux et les vétérinaires salariés seraient davantage stressés par l'autonomie et la marge de manœuvre, de même que les vétérinaires les moins expérimentés.

Finalement l'autonomie et la marge de manœuvre ne semblent pas être des facteurs de stress particulièrement importants pour les vétérinaires.

Afin d'identifier au mieux ces facteurs, nous leur avons demandé de décrire les situations liées aux exigences émotionnelles du travail qui les stressent le plus.

1.4.3.b Résultats qualitatifs

141 vétérinaires se sont exprimés sur le sujet. De nombreux vétérinaires ayant répondu à cette question se sont contentés d'un « aucune » ou de réponses du type « *je ne connais pas de stress à ce niveau-là* ».

Le premier facteur de stress cité en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre a été le fait de devoir suivre la volonté des clients, de ne pas pouvoir agir comme on le veut si le propriétaire refuse ce que l'on propose (46 vétérinaires) : « *Lorsqu'un éleveur ne souhaite pas faire des examens plus poussés sur son troupeau* ». « *Le manque de marge de manœuvre vient à mon avis essentiellement du fait que parfois, pour des raisons financières principalement, il est impossible de réaliser la totalité des actes nécessaires (soins ou examens complémentaires), ce qui complique voire rend impossible le diagnostic* ». Les vétérinaires se heurtent souvent aux limites économiques et financières des clients qui refusent alors certains actes : « *mes seules marges de manœuvre contrariées le sont par le frein financier des propriétaires* », « *manque de marge de manœuvre : dû au caractère "économique" de notre travail en filière animaux de rente* », « *budget limité des clients, entraînant un choix cornélien entre les différents examens complémentaires qui seraient pourtant tous nécessaires* ». Parfois ce sont les décisions et le point de vue des clients qui limitent l'action des vétérinaires « *Manque de marge de manœuvre lié aux propriétaires : refus de devis, refus de soins, incapacité d'observance du traitement* », « *animal qui peut être soigné par la médecine mais dont les proprios ne veulent pas faire d'efforts et/ou de frais* ».

Le second point qui a été abordé est le manque d'autonomie dû à un supérieur qui oblige à faire les choses d'une certaine façon (21 vétérinaires) : « *Pression du patron, son idéologie, sa façon de faire* ». « *Je suis salariée et doit respecter les consignes de mon patron quand à certains traitements, même si à la base j'aurais souhaité mettre en place un autre traitement* ». Ce manque d'autonomie lié au patron a été dénoncé lors de mise en place de traitements (« *décisions thérapeutiques dictées par le "chef" et qui vont à l'encontre de ce que j'estime juste* »), voire dans le choix d'une technique chirurgicale à utiliser (« *quand un employeur impose une technique chirurgicale plutôt qu'une autre qu'on maîtrise mieux* »). Parfois les supérieurs préfèrent même réaliser les actes à la place des salariés pour être certains de tout faire à leur façon : « *patrons qui préfèrent effectuer les actes eux même* ». Ces situations peuvent mettre les salariés dans l'embarras et créer des situations compliquées à gérer : « *Je dois souvent traiter un animal comme le veut mon patron mais il n'est quasiment jamais disponible pour que je puisse avoir son avis avant d'administrer le traitement. Et si ce n'est pas bien, ça se retourne contre moi* », « *Il arrive à mon patron de passer "derrière" moi et de donner sa théorie au client qui est différente de la mienne* », « *utilisation d'une technique opératoire qui ne me paraissait pas la plus adéquate mais imposée par ma patronne, suite à laquelle il y a eu un problème en post-op et où je me suis trouvée dans une situation délicate face au client* ».

Dans la même idée, certains vétérinaires se sont plaints de devoir agir selon les habitudes de la clinique dans laquelle ils exercent (9 vétérinaires). « *Volonté de standardisation du déroulé des consultations et stratégies thérapeutiques par les employeurs qui veulent que chacun des nombreux vétérinaires salariés rentrent dans un moule, alors que chacun a sa propre personnalité et approche du client et que chaque client et chaque situation est différente* », « *les consignes du patron pour garder une cohérence dans la clinique qui nous obligent à faire des examens complémentaires plus conséquents que prévus (ex. analyse 6 paramètres minimum pour une urée/créatinine car sinon pas rentable)* ». Ces habitudes peuvent toucher également les traitements (« *manque de marge de manœuvre quand il faut suivre les habitudes de la clinique, en terme de traitement (par exemple antibiothérapie post opératoire ou non suite à une ovariectomie de chatte...)* »), les techniques, mais aussi la

vente de produits ou d'alimentation (« obligation de rentabiliser la consultation en vendant tel ou tel produit en fonction du moment de l'année »).

Le manque de moyens matériels a également été cité comme facteur limitant la marge de manœuvre (13 vétérinaires). « *Je travaille dans un cabinet qui fait un peu d'équine. Le problème, c'est qu'on est peu équipé pour l'équine et je suis parfois démunie face à certaines pathologies et mal à l'aise avec le propriétaire car je n'ai pas toujours les moyens de poser un diagnostic précis* ». Ce manque de moyen s'est exprimé par un manque de matériel (« *le manque de moyen limite les possibilités de chirurgie (pas d'anesthésie gazeuse)* »), « *manque de moyens pour avoir du matériel (j'ai un échographe, mais pas de radio, trop cher à l'entretien)* »), mais également par un manque de personnel ou d'aide dans certaines situations (« *absence de mes collègues pour réaliser certaines chirurgies* »).

Le manque de connaissance et de formation pour affronter certaines situations a aussi été évoqué comme facteur de stress (11 vétérinaires) : « *Manque d'autonomie par manque de compétence technique ou manque de connaissance* », « *gardes avec un stress maximum puisque je ne pratique quasiment jamais de césariennes, ou d'exams de cheval en temps normal, et que je suis obligée "d'improviser" quand je suis de garde* ».

Ces manques de moyens et de compétences obligent les vétérinaires à référer, ce qui représente un manque d'autonomie pour 4 d'entre eux : « *être obligé de référer le client pour un examen simple parce que mon lieu de travail n'est pas équipé* », « *le fait de devoir référer un client pour une imagerie particulière car je ne possède pas la formation qui me permettrait de le faire moi-même* ».

Enfin un planning très chargé a également été cité comme facteur de manque de marge de manœuvre (8 vétérinaires). « *Les consultations sans rendez-vous ne permettent pas de gérer les choses convenablement, souvent je dois me dépêcher et faire des choses à minima, parce que je sais que, derrière, la salle d'attente est pleine et que les gens s'impatientent* ». En effet celui-ci ne laisse aucune liberté aux vétérinaires qui sont tributaires de ce planning, que ce soit professionnellement « *Respect du planning, impossibilité de développer une consultation par manque de temps. Être contraint de privilégier quantité sur qualité* » ou personnellement « *gestion des imprévus familiaux difficiles avec un cahier de rendez-vous complet* ».

Il apparaît bien, avec les réponses qualitatives, que les vétérinaires connaissent des obstacles extérieurs à leur marge de manœuvre (décisions des clients, manque de moyens). Ce sont ces obstacles qui doivent leur donner le sentiment de ne pas pouvoir utiliser pleinement leurs compétences, malgré une liberté d'exercice assez élevée.

1.4.3.c Conclusion

Finalement, les vétérinaires disposent d'une assez grande autonomie dans leur exercice, et ne semblent pas connaître particulièrement de stress en lien avec un manque de liberté. Ces résultats concordent avec ceux obtenus dans le questionnaire de Karasek, qui mettaient en évidence une latitude décisionnelle élevée des vétérinaires.

Cependant quelques points sont intéressants à retenir :

- Le statut des vétérinaires influe sur le niveau de stress en lien avec l'autonomie : les salariés et collaborateurs libéraux semblant plus touchés par ce type de stress que les associés et les vétérinaires travaillant seuls ;
- De même l'expérience est également en relation avec ce type de stress : les vétérinaires peu expérimentés semblant plus touchés par ce stress que ceux avec plus d'années d'exercice.

Certains facteurs de stress en lien avec un manque de marge de manœuvre peuvent également être retenus :

- Le fait de devoir respecter la volonté des clients est un frein à un exercice totalement libre des vétérinaires ;
- Le manque de moyens financiers des clients est aussi un frein important pour les vétérinaires ;
- Avoir un supérieur qui impose une façon d'exercée est un facteur de stress important pour les vétérinaires salariés qui perdent alors beaucoup en autonomie ;
- Enfin le manque de connaissances auquel les vétérinaires peuvent se retrouver confrontés est également reconnu comme une limite à l'autonomie des vétérinaires.

Même si ces quelques facteurs de stress sont intéressants à garder en mémoire, le stress en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre est bien moins présent dans la profession vétérinaire que celui en lien avec les exigences du travail et les exigences émotionnelles.

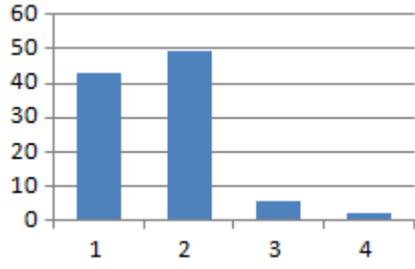
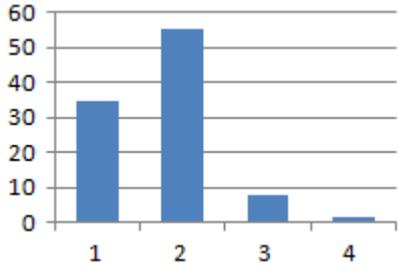
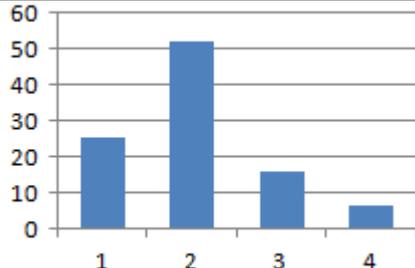
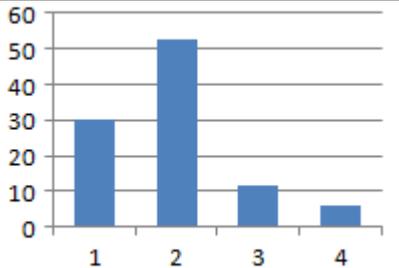
1.4.4 Rapports sociaux et relations de travail

Dans cette partie nous allons nous intéresser aux rapports sociaux et aux relations de travail. Ces termes regroupent la coopération et le soutien au travail, les conflits éventuels, la reconnaissance que l'on peut recevoir de ses collègues ou de son patron et la qualité du management.

1.4.4.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 20, pour les questions extraites du questionnaire de Karasek (réponses en « pas du tout d'accord, pas d'accord, d'accord, tout à fait d'accord ») et dans le tableau 21 pour celles tirées d'autres questionnaires (réponses en « toujours, souvent, parfois, jamais »).

Tableau 20 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek
(n = 494)

Question	<i>Les membres de l'équipe (vétérinaires et auxiliaires) avec qui je travaille sont amicaux</i>	<i>Les membres de l'équipe (vétérinaires et auxiliaires) avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)		
Pourcentage de : « Pas du tout d'accord » et « pas d'accord »	7	9
- dans l'échantillon	8,5	14,2
- donné par la DARES	0,33	0,004
Valeur de p ^(b)		
Question	<i>Mon employeur (ou mes associés) prête(nt) attention à ce que je dis</i>	<i>Mon employeur (ou mes associés) m'aide(nt) à mener mes tâches à bien</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)		
Pourcentage de : « Pas du tout d'accord » et « pas d'accord »	22	18
- dans l'échantillon	20,5	20,5
- donné par la DARES	0,24	0,12
Valeur de p ^(b)		

^(a) 1 (Tout à fait d'accord), 2 (d'accord), 3 (pas d'accord), 4 (pas du tout d'accord)

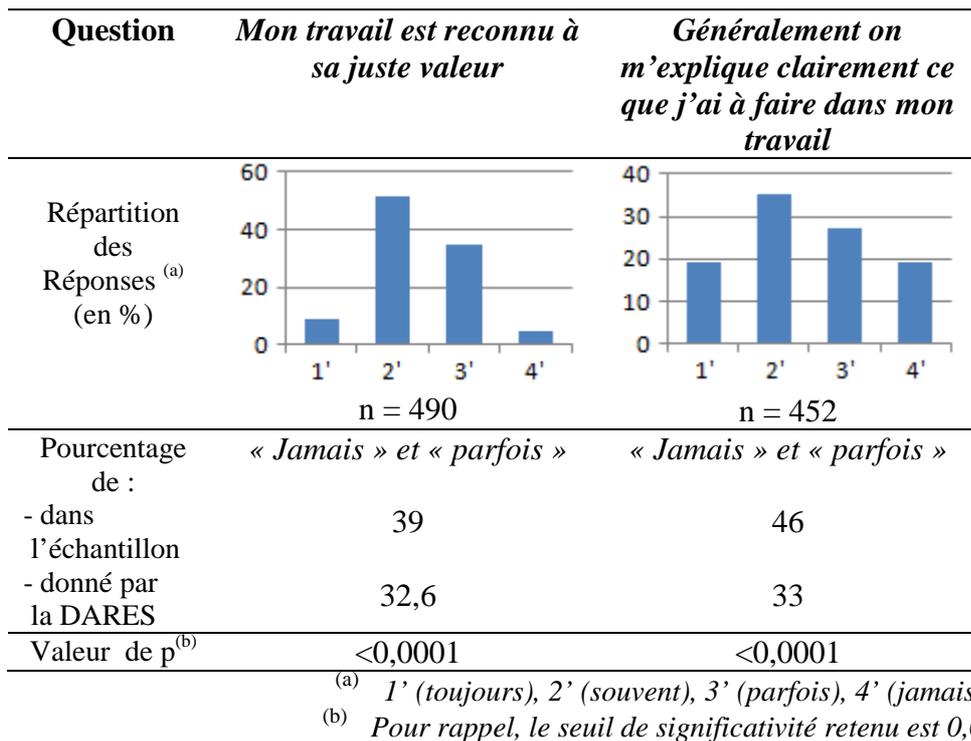
^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,005

Finalement les résultats obtenus par les vétérinaires ne diffèrent pas de ceux obtenus par la population générale. Seule l'aide apportée par les collègues est significativement différente, mais dans un sens bénéfique : ainsi les vétérinaires de l'échantillon avaient des collègues les aidant davantage que la population générale. Ces résultats montrent un bon de soutien de la part des collègues, vétérinaires et auxiliaires.

Finalement ces quatre premières questions mettent en évidence une bonne coopération et un bon soutien de la part des collègues et des supérieurs des vétérinaires. Ce constat est en adéquation avec les résultats du Karasek qui montrent un soutien social des vétérinaires très proche de celui de la population active (respectivement 24 et 23,3).

Tableau 21 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires

Question	<i>Au cours de mon travail je suis exposé(e) à des agressions verbales, des injures, des menace</i>	<i>Au cours de mon travail je suis exposé(e) à des agressions physiques</i>	<i>Je suis soumis(e) à des comportements méprisants dans mon travail</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)	<p>n = 491</p>	<p>n = 490</p>	<p>n = 490</p>
Pourcentage de :	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »
- dans l'échantillon	4	0,6	6
- donné par la DARES	7	1,6	13,3
Valeur de p ^(b)	0,001	0,08	0,03*10 ⁻⁸
Question	<i>Je suis soumis(e) à un déni de la qualité de mon travail</i>	<i>Je suis soumis(e) à une atteinte dégradante</i>	<i>Mon travail est utile aux autres</i>
Répartition des Réponses ^(a) (en %)	<p>n = 486</p>	<p>n = 488</p>	<p>n = 489</p>
Pourcentage de :	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »	« Jamais » et « parfois »
-dans l'échantillon	8	2,4	13,3
- donné par la DARES	10,3	1,8	8,7
Valeur de p ^(b)	0,07	0,27	<0,0001



Les vétérinaires ayant répondu étaient moins exposés aux agressions verbales et aux comportements méprisants que l'ensemble de la population active.

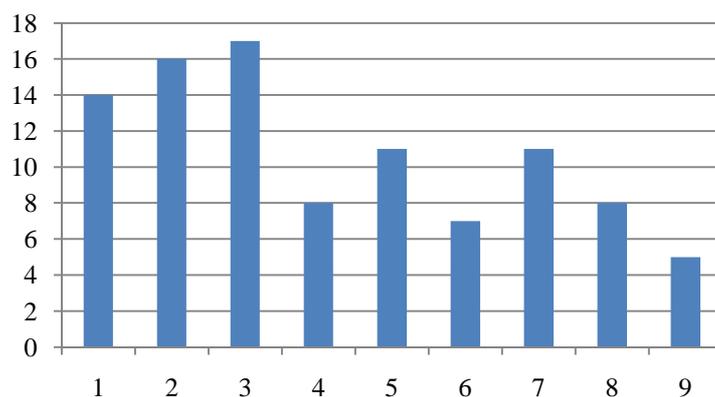
Cependant les vétérinaires de l'échantillon avaient un moindre sentiment d'utilité de leur travail, et avaient davantage le sentiment que leur travail n'était pas reconnu à sa juste valeur que la population active.

De plus, les vétérinaires interrogés avaient davantage le sentiment qu'on ne leur expliquait pas clairement ce qu'ils avaient à faire que l'ensemble de la population active.

Finalement, excepté au niveau de l'utilité de leur travail, de la reconnaissance et des explications claires, les vétérinaires ont des résultats très proches voire inférieurs à ceux de la population active au sujet des relations de travail. Les relations et rapports sociaux au travail n'apparaissent donc pas comme des facteurs de stress très importants pour les vétérinaires, en dehors du manque de reconnaissance et d'utilité qu'ils peuvent ressentir.

Pour connaître le sentiment des vétérinaires, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent les rapports sociaux et les relations de travail. Les résultats sont présentés dans la figure 29.

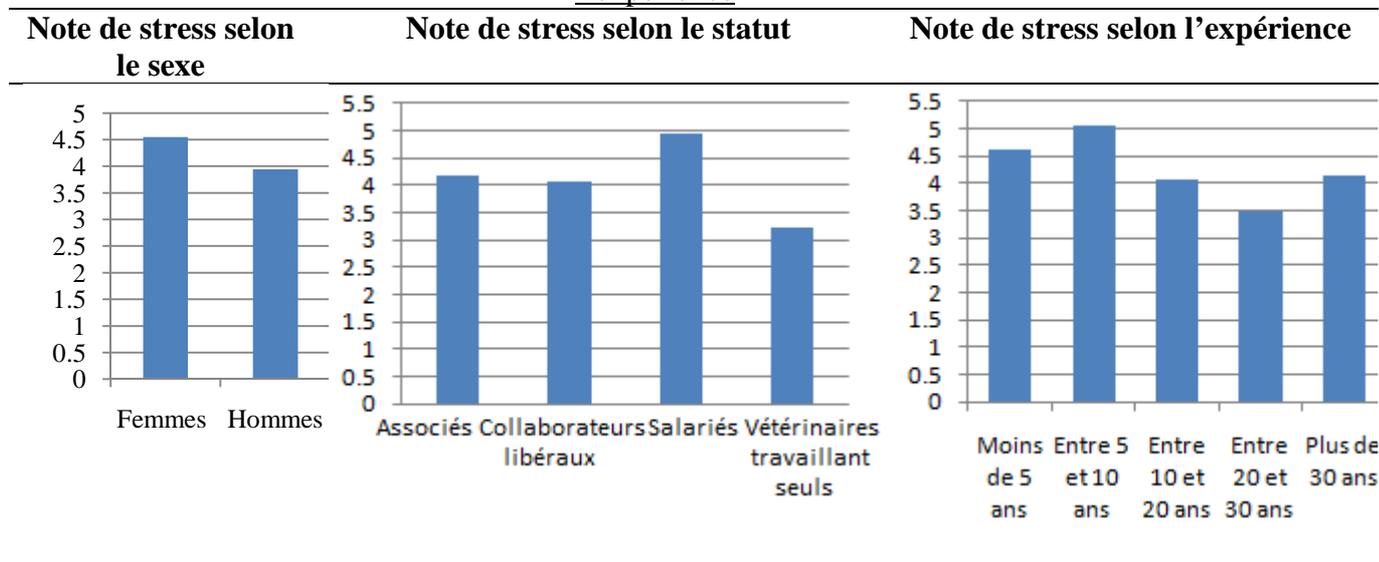
Figure 29 : Niveau de stress estimé en lien avec les rapports sociaux et les relations de travail (%) (n = 485)



La courbe est décalée vers les notes les plus basses. La médiane est de 4. Le niveau moyen de stress est 4,4 avec un écart type de 2,60. La répartition des notes est bimodale, il existe donc des facteurs influençant fortement sur ces résultats. Finalement les rapports sociaux et relations de travail arrivent en troisième position dans le niveau de stress, derrière les exigences du travail (6,1), les exigences émotionnelles (5,8) mais devant l'autonomie et la marge de manœuvre (3,7).

Le niveau de stress en lien avec les relations de travail est en relation avec le sexe, le statut et l'expérience (respectivement $p = 0,003$, $p = 0,0002$, et $p = 0,0001$). Les notes de stress obtenues par chaque catégorie sont présentées dans le tableau 22.

Tableau 22 : Niveau de stress en lien avec les relations de travail selon le sexe, le statut et l'expérience



Ainsi on peut conclure que les femmes ont donné des niveaux de stress liés aux relations de travail en moyenne supérieurs aux hommes. De même les salariés et les vétérinaires les moins expérimentés ont donné des notes de stress liées aux relations de travail supérieures aux autres catégories.

Afin d'identifier au mieux ces facteurs, nous leur avons demandé de décrire les situations liées aux rapports sociaux et relations de travail qui les stressent le plus.

1.4.4.b Résultats qualitatifs

133 vétérinaires se sont exprimés sur ce sujet. Plusieurs vétérinaires ont donné comme unique réponse à cette question « aucune ».

Le point qui a été le plus abordé par les vétérinaires au sujet des relations de travail est la relation entre les auxiliaires et les vétérinaires (21 vétérinaires) : « *Difficulté du rapport vétérinaire/ASV, bien s'entendre tout en gardant une autorité* ». Cette relation peut s'avérer conflictuelle et ternir le quotidien des vétérinaires « *nous sommes en conflit permanent avec une des ASV, ce qui génère très souvent des tensions, toute demande étant prise comme une agression* ». Ces conflits naissent souvent d'un problème d'entente ou de reconnaissance « *l'assistante (plus âgée que moi) ne me considère que comme un salarié comme elle et non pas comme un vétérinaire. Les relations entre nous sont parfois difficiles* », certaines auxiliaires se permettant des remarques et des gestes qu'elles ne devraient pas : « *Une des auxiliaires souvent méprisante avec les jeunes salariées vétérinaires* », « *L'ASV dit devant tout le monde qu'on ne mérite pas notre diplôme* ». Les vétérinaires ont également reproché aux auxiliaires leur manque de motivation et d'investissement dans leur travail : « *L'énergie qu'il faut déployer pour maintenir le niveau d'engagement des ASV dans des tâches routinières mais importantes* ».

Le second point qui a été abordé est le manque de reconnaissance que ressentent les vétérinaires (15 vétérinaires) : « *Manque de reconnaissance, qu'on bosse bien ou pas, c'est pareil, on a aucun commentaire* ». « *Le manque de reconnaissance (qu'il soit verbal ou financier) entraîne forcément un découragement et une "fatigue" sur le long terme* ». Le manque de reconnaissance décrit par les vétérinaires vient surtout de la part des collègues, auxiliaires et autres vétérinaires de la structure : « *Travail non reconnu par mes associés* », « *manque de considération de l'employeur* », « *je ne me sens pas considérée par mon employeur, je n'ai jamais de félicitations ou de remerciements pour ce que je fais* ». Plusieurs vétérinaires ont également cité le niveau de salaire comme aggravant le manque de reconnaissance : « *Mon salaire n'est pas du tout en corrélation avec mes compétences ce qui me donne un sentiment de manque de reconnaissance de mon travail malgré une très bonne entente au sein des associés et salariés* ».

Les relations conflictuelles entre vétérinaires ont également été décrites par de nombreux vétérinaires comme facteurs de stress.

La relation entre vétérinaires associés a été la plus citée comme facteur de stress (20 vétérinaires) : « *Relations entre associés complexes* ». Des divergences d'opinions sur la gestion et l'évolution de la structure surviennent fréquemment : « *Avoir un associé est difficile car c'est un point de vue différent sur la gestion de l'entreprise* », « *je suis dans une association qui ne fonctionne pas où mon associé le plus âgé est un frein au développement de la structure* ». Cette mésentente entre associés retentit parfois sur le travail des salariés qui reçoivent des ordres contradictoires et doivent alors se débrouiller pour ne léser personne. « *Plusieurs patrons donc plusieurs façons de pratiquer la médecine vétérinaire et parfois, je reçois des avis contradictoires quant à la façon de gérer un cas. Pas facile de prendre une décision sans vexer personne* ».

La relation entre vétérinaires salarié et employeur a également été incriminée comme facteur de stress (13 vétérinaires) : « *Ambiance sympathique et constructive avec les salariés (ASV et vétérinaires) avec qui nous travaillons globalement en bonne entente, mais déplorable et angoissante avec les associés pour qui rien n'est jamais suffisant et qui*

dénigrent la valeur et la qualité du travail de leurs salariés», « relations extrêmement difficiles avec un de mes patrons qui en plus d'être très misogyne est plutôt asocial, ne dit jamais " bonjour, merci au revoir" et ignore complètement les membres féminines de son équipe. Il surveille tous nos faits et gestes et tyrannise en quelque sorte l'ensemble de l'équipe ». Plusieurs défauts ont été reprochés aux employeurs : le manque de considération voire de confiance envers les employés (« Constaté que l'employeur évite de me laisser opérer ou prendre des consultations intéressantes ou qui déplace en douce mes RDV sur son planning », « employeur qui me demande de faire à sa place un lavement rectal ou autre tâche dégradante pour prendre à sa charge des cas intéressants que j'avais commencé à voir »), leur caractère autoritaire ou difficile à appréhender (« Ma patronne qui gère les plannings, l'organisation de la clinique, les congés et les fiches de paie est souvent lunatique et de mauvaise humeur et a des propos cinglants la plupart du temps à l'égard de tous les salariés »), leur omniprésence (« employeur qui ne soutient pas mes choix devant les clients, qui dit que effectivement elle n'aurait pas fait comme ça, qui me met la pression sur les moindres petites erreurs »)...

Les employeurs se sont moins plaints des salariés puisque seulement 10 vétérinaires ont retenu la gestion des salariés comme facteur de stress. « Je suis seul associé avec 5 salariées : 2 véto et 3 ASV. Je ne suis pas un bon manager et n'arrive pas à me faire respecter. [...] Je dois régulièrement désarmer des situations tendues entre les filles. Cela fait maintenant 10 ans que cela dure et j'en ai plus qu'assez ».

À l'origine de ces relations conflictuelles, un manque de communication a été plusieurs fois incriminé (10 vétérinaires) : « Lorsque l'on sait que si on a fait une erreur, l'employeur ou l'associé ne nous le dira pas en face, mais se plaindra à des tiers ». « Le manque de communication entre les différents membres du personnel (vétérinaires et ASV) est source de stress, d'incompréhension ». Ce manque de communication nuit à la relation mais également au travail comme l'ont remarqué plusieurs vétérinaires : « Employeur qui communique très difficilement, très peu, souvent par papier interposé entraînant des malentendus parfois, car à force on limite au maximum ce qu'on a à se dire parfois au détriment du boulot ».

Enfin quelques vétérinaires ont cité des situations bien précises de stress en lien avec les rapports sociaux, telles que la « misogynie » de certains vétérinaires masculins à l'égard de leurs collègues féminines, ou même le harcèlement moral dont cinq vétérinaires ont été victimes : « Je suis restée 3 ans chez une femme qui me faisait du harcèlement moral, elle m'hurlait dessus devant les clients, me rendait responsable de tout ce qui n'allait pas dans la clinique, me faisait bosser comme un âne sans même avoir le temps d'aller aux toilettes, ne me laissait pas prendre de congés, me sous-payait mes heures de garde (une nuit sur deux ou trois, un weekend sur deux)... Je pleurais chaque matin avant d'y aller (niveau de stress 10/10)... J'ai fini par démissionner », « Harcèlement moral de la part d'un patron (devant les ASV, devant les autres vétérinaires, devant des clients), propos humiliants, dévalorisation du diplôme (interdiction de faire une ordonnance sans avoir l'aval du patron, obligation de faire le ménage de la clinique et humiliation devant les ASV quand cela n'est pas fait correctement) ».

1.4.4.c Conclusion

Finalement, les rapports sociaux et les relations de travail apparaissent comme un facteur de stress peu important chez les vétérinaires. Même si ces facteurs sont peu importants, les femmes y semblent plus exposées. De plus le statut et l'expérience influent sur ce niveau de stress. Notre étude nous a également permis de mettre en évidence les quelques facteurs de stress en lien avec les relations de travail et les rapports sociaux qui touchent les vétérinaires :

- Un manque de reconnaissance, à la fois de la part des clients mais aussi de la part des confrères, que ce soit sous la forme de remerciements ou de rémunération ;
- Un manque de communication au sein des équipes qui peut mener à des conflits ou des mésententes ;
- Des relations vétérinaires-auxiliaires parfois compliquées ;
- Des relations entre vétérinaires parfois conflictuelles (plus fréquemment entre associés mais également possibles entre vétérinaires salariés et employeur).

1.4.5 Conflits de valeur

Sous le terme de conflits de valeur sont regroupés les conflits éthiques et les qualités empêchées.

1.4.5.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 23.

Tableau 23 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES

Question	<i>Dans mon travail je dois faire des choses que je désapprouve</i>	<i>J'ai les moyens de faire un travail de qualité</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)	<p>n = 490</p>	<p>n = 490</p>
Pourcentage de :	« Toujours », « souvent » et « parfois »	« Parfois » et « jamais »
- dans l'échantillon	73	11
- donné par la DARES	33,5	15,3
Valeur de p ^(b)	<0,0001	0,01

^(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)

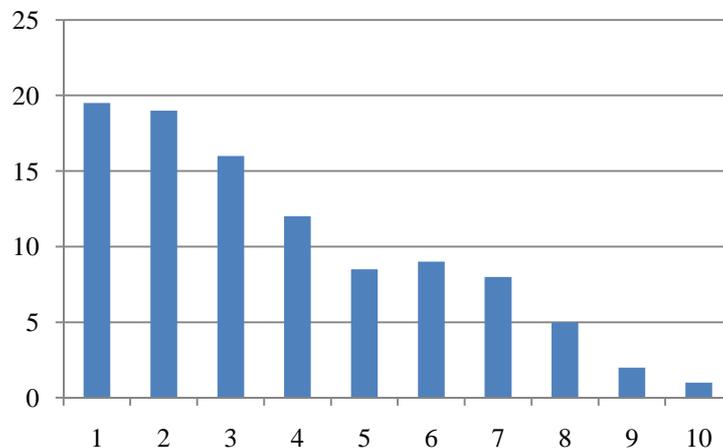
^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

Les vétérinaires de l'échantillon étaient davantage amenés de faire des choses qu'ils désapprouvent que l'ensemble de la population active. Cette observation est peut-être à relier avec l'obligation que les vétérinaires ont de suivre les décisions des propriétaires.

Les vétérinaires ayant répondu avaient davantage le sentiment d'avoir les moyens de faire un travail de qualité que l'ensemble de la population active.

Pour connaître le sentiment des vétérinaires, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent les conflits de valeurs. Les résultats sont présentés dans la figure 30.

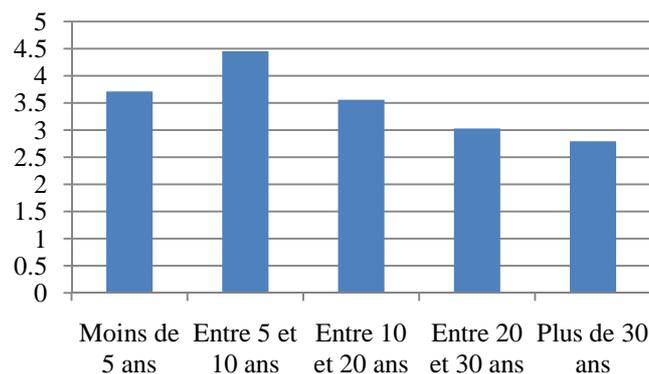
Figure 30 : Niveau de stress estimé en lien avec les conflits de valeur (%) (n = 484)



La courbe est décalée vers les notes de stress les moins élevées. La médiane est de 3. Le niveau moyen de stress en lien avec les conflits de valeur est de 3,7, avec un écart type de 2,30. Le niveau de stress en lien avec les conflits de valeur est donc assez bas. Les conflits de valeurs n'apparaissent pas comme facteur de stress très important chez les vétérinaires, ils arrivent en effet en quatrième position, au même niveau que l'autonomie, derrière les exigences du travail, les exigences émotionnelles et les relations de travail.

Le niveau de stress en lien avec les conflits de valeurs et l'éthique est en relation avec l'expérience ($p = 0,01$). Les niveaux de stress selon l'expérience sont présentés en Figure 31.

Figure 31 : Niveau de stress en lien avec les conflits de valeurs selon l'expérience



Les vétérinaires les moins expérimentés ont donné des niveaux de stress en lien avec les conflits de valeurs et l'éthique supérieurs aux vétérinaires plus expérimentés.

Afin d'identifier au mieux ces facteurs de stress, nous leur avons demandé de décrire les situations liées aux exigences émotionnelles du travail qui les stressent le plus.

1.4.5.b Résultats qualitatifs

174 vétérinaires se sont exprimés sur le sujet. Quelques-uns ont répondu qu'ils ne connaissaient pas de situation de stress en lien avec les conflits de valeurs ou l'éthique.

Le facteur de stress en lien avec les conflits de valeurs qui a été le plus cité était les euthanasies de convenance (70 vétérinaires) : « *Toutes les euthanasies "de convenance" sur menace d'abandon* », « *euthanasie de veaux, chez un marchand de bestiaux, car peu de valeur économique (alors qu'en apparence bonne santé) : il y a des semaines où on en tue 200* ». Ces euthanasies d'animaux en *a priori* bonne santé, apparaissent dans des contextes parfois difficiles même pour les propriétaires : « *Euthanasie d'un chien en bonne santé suite au décès du propriétaire, demandée par les héritiers de celui-ci, et sans possibilité de refuser* », « *euthanasies de convenance : exemple personne âgée partant en maison mais ne pouvant emmener son animal que personne ne peut/veut prendre en charge* ». Elles peuvent également être demandées suite à des portées de chatons ou chiots imprévues, 7 vétérinaires ont cité ces situations comme stressantes « *J'ai beaucoup de mal avec les euthanasies de chatons/chiots, qui nous sont régulièrement amenés assez tard (j'ai dû faire un jour 6 chatons de 1 mois !)* ». Plusieurs vétérinaires ont précisé qu'ils refusaient de pratiquer ces euthanasies « *Les convenances à proprement parler, je refuse* ». « *J'ai pratiqué des euthanasies de convenance il y 10 ans, désormais je m'autorise de les refuser, j'ai pris de l'assurance avec l'âge, j'ai payé mes emprunts, je peux me permettre de perdre des clients et je me sens beaucoup mieux!* ». « *J'ai pour coutume de refuser les euthanasies de convenance, mais certaines personnes trouvent parfois les failles pour m'y obliger : "vous savez, j'ai peur qu'il ne morde mon enfant de 5 ans!" ils nous responsabilisent de leur incompétence. Ces situations me mettent hors de moi, je pratique un tarif totalement prohibitif (250 ou 300 euros plus tous les à-côtés : injection, contention, pose cathéter,...), et je mets souvent 1 ou 2 mois à m'en remettre* ».

Les euthanasies par manque de moyens financiers ont également été citées comme facteur de stress (22 vétérinaires) « *Euthanasie d'un animal qu'on pourrait soigner mais dont les propriétaires ne peuvent assumer financièrement et/ou matériellement les soins* », « *demandes d'euthanasie par impossibilité financière de traiter l'animal alors que ce serait possible* ». Ces euthanasies peuvent-être mal vécues par les vétérinaires qui savent qu'ils pourraient sauver l'animal « *Euthanasie d'un chat de 7 mois qui avait une fracture du fémur en biseau, facilement opérable, car la propriétaire ne voulait pas faire trop de frais malgré un tarif réduit au maximum* ». « *Le pire stress pour moi qui pourrait me faire tout plaquer ce sont les euthanasies non de convenance mais pour un animal que je "pourrais" soigner mais que je ne fais pas faute de volonté ou de moyens des proprios. Doit-on laisser un animal souffrir? Non c'est impossible pour moi. Alors j'euthanasie alors que je pourrais guérir* ».

Les euthanasies de chiens dits « dangereux », « *euthanasie d'un chien soit disant devenu dangereux* » ont aussi été citées comme stressantes (9 vétérinaires) « *l'euthanasie d'un chien dont l'éducation a été manifestement ratée par ses propriétaires et devenu ingérable* ».

Un dernier type d'euthanasie a été mentionné par quelques vétérinaires, il s'agit des euthanasies trop tardives « *prolongation abusive de la vie d'un animal en souffrance* ».

Ce dernier type d'euthanasie va de pair avec l'acharnement thérapeutique, autre facteur de stress à avoir été cité par les vétérinaires (9 vétérinaires) « *Propriétaire qui refuse d'euthanasier un animal qui agonise et est en souffrance* », « *soins excessifs sur un animal qui souffre et en fin de vie* ».

À l'inverse le refus de soins par les propriétaires a également été cité comme facteur de stress par 15 vétérinaires « *Euthanasie d'un animal car son propriétaire refuse toute option thérapeutique et que l'animal souffrirait bien plus s'il restait en l'état* ».

Les vétérinaires ont aussi cité le fait de ne pas toujours utiliser le meilleur médicament comme facteur de stress (11 vétérinaires). Que ce soit sur ordre des supérieurs « *pressions pour vendre certains médicaments plutôt que d'autres, même si l'indication est meilleure, pour pouvoir "remplir le contrat"* », ou des clients « *éleveur qui veut absolument son flacon d'antibiotique critique à délai d'attente lait nul* », les vétérinaires regrettent de ne pas pouvoir toujours choisir. Cette orientation dans les choix peut avoir une origine économique à cause des contrats que les vétérinaires peuvent passer avec les laboratoires : « *Réprimande verbale si je délivre un antibiotique qui n'est pas dans les contrats prévus et a fait du coup l'objet d'une commande "spéciale", car il faut "faire du chiffre"* ».

Toujours pour des considérations économiques, certains vétérinaires se sont plaints de devoir réaliser des ventes qu'ils jugent abusives, mais souvent imposées par les employeurs (7 vétérinaires) : « *Prescrire des traitements pour "rassurer" les propriétaires alors que ça ne serait pas forcément nécessaire* », « *"obligation" de vendre des croquettes lors des consultations vaccinales* », « *toujours faire une injection en consultation pour rentabiliser, même si médicalement parlant ça n'a aucun intérêt* ». De beaux exemples ont été donnés par deux vétérinaires : « *Les ventes d'antiparasitaires ont dernièrement été répertoriées vétérinaire par vétérinaire à la clinique, dans un tableur Excel. Ceux qui en "fourguaient" le moins étaient convoqués pour se faire recadrer* », « *j'ai été contrainte de démissionner d'un poste où l'on me demandait un panier moyen de consultation à X euros avec un nombre d'antiparasitaire et antibiotique minimum à prescrire par consultation (même quand une antibiothérapie n'était pas nécessaire)* ».

La demande de « *faux certificats* » par les clients a aussi été citée comme facteur de stress (10 vétérinaires) « *Pression de certains clients pour obtenir des certificats de complaisance* ». Ainsi certains vétérinaires ont précisé qu'ils refusent de satisfaire ces demandes de faux : « *Refus de falsification de papiers d'assurances* », « *refus d'antidater des certificats* ».

Enfin plusieurs points touchant au bien-être animal ont été abordés et reconnus comme stressants. La maltraitance animale que les vétérinaires objectivent parfois sans pouvoir réagir est difficile pour eux. Les coupes de queue sont également perçues par certains vétérinaires comme limites au bien-être animal, et mettent en jeu leur éthique. Le manque d'analgésie a aussi été cité et est parfois mal vécu par les vétérinaires : « *Utilisation des analgésiques et anti-inflammatoire trop faible* », « *non prise en charge de la douleur animale* ».

1.4.5.c Conclusion

Finalement les facteurs de stress en lien avec les conflits de valeurs existent, mais ne semblent pas être ceux qui préoccupent le plus les vétérinaires. On a vu grâce aux questions de la DARES que les vétérinaires sont davantage contraints de faire des choses qu'ils désapprouvent que la population active. Ceci peut s'expliquer par la toute-puissance des propriétaires dans les décisions à prendre pour leur animal. En effet, les clients poussent parfois les vétérinaires à réaliser des actes contre leur gré ou à gérer les cas d'une façon non consentie. Certains vétérinaires ont également accusé leurs supérieurs de les pousser à faire des choses qu'ils ne jugent pas correctes : ventes abusives de médicaments, surfacturation. Plusieurs autres facteurs de stress précis et spécifiques aux vétérinaires ont pu être relevés :

- Les euthanasies de convenance sont apparues comme particulièrement stressantes pour les vétérinaires, surtout quand l'animal est soignable mais que ce sont les propriétaires qui ne veulent ou ne peuvent pas faire les soins ;
- L'acharnement thérapeutique est parfois mal vécu par les vétérinaires parce qu'il peut aller contre le bien-être de l'animal ;

- Le bien-être animal en lui-même est un facteur de stress important, car il est difficile d'en connaître les limites et de le gérer au mieux (analgésie, coupes de queue).

Enfin nous avons pu observer que le niveau de ce stress est en relation avec l'expérience des vétérinaires.

1.4.6 Insécurité socio-économique

L'insécurité socio-économique regroupe la sécurité de l'emploi, du salaire et de la carrière ainsi que la « soutenabilité » du travail sur le long terme.

1.4.6.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 24.

Tableau 24 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES

Question	<i>Je travaille avec la peur de perdre mon emploi ou de faire faillite</i>	<i>Dans les années à venir je pense devoir changer de qualification ou de métier</i>	<i>Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans</i>
Répartition des réponses (en %)			
Pourcentage de : - dans l'échantillon - donné par la DARES	« Toujours », « souvent » et « parfois » 56 22,8	« Oui » 14 32,2	« Non » 46 37,6
Valeur de p ^{(b)(c)}	<0,0001		<0,0001

^(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

^(c) Aucune valeur de p n'a été calculée pour la question sur le changement de métier car la DARES ne propose comme réponses que « oui » ou « non » alors que nous avons introduit la possibilité « peut-être »

Les vétérinaires de l'échantillon craignaient davantage de perdre leur emploi ou de faire faillite que la population active. Leur possible statut de profession libérale pourrait expliquer cette observation.

Il semblerait que les vétérinaires envisagent moins de changer de qualification que la population active. Cependant il est difficile de comparer les pourcentages de l'échantillon et de la DARES car cette dernière n'a proposé comme réponses que « oui » ou « non » alors que nous avons introduit la possibilité « peut-être ». Nous observons donc une tendance sans pouvoir conclure à une réelle différence ou non.

Pour mieux comprendre les réponses à la question « dans les années à venir je pense devoir changer de qualification ou de métier », nous avons demandé aux vétérinaires ayant répondu « oui » ou « peut-être » d'expliquer leur choix. 167 vétérinaires se sont exprimés sur le sujet. Voici les réponses :

Le salaire est le facteur qui a été le plus cité pour expliquer une éventuelle reconversion. En effet les vétérinaires reprochent de recevoir un salaire trop bas (« *Problème de faible rémunération* », « *revenus faible : 750€ par mois, si pas d'amélioration je ne pourrai le faire toute ma vie* »), en inadéquation avec le travail fourni et les compétences nécessaires : « *Travailler 60 heures par semaine sans compter les gardes pour gagner moins qu'un salarié, c'est délirant mais c'est notre monde. Changer de voie est une évidence* », « *Rémunération insuffisante par rapport au temps engagé et aux sacrifices de la vie de famille* ». « *Ma reconversion constitue pour l'instant une bouffée d'oxygène, et si j'ai mon diplôme mon salaire horaire sera plus élevé pour donner des cours de fitness que pour faire la véto* ». Ce salaire ne leur permet pas de vivre sereinement « *Mes revenus ne me permettent plus depuis 2009 de couvrir mes frais* » et de réaliser des projets personnels ou familiaux « *Nous n'arrivons pas à mettre de l'argent de côté ou faire des placements pour notre retraite, et nous sommes très inquiets pour le financement des études de nos enfants s'ils en font (ils ont actuellement 3 ans, 2 ans et 2 ans)* ».

Ce problème de salaire met l'accent sur le côté économique du travail. Cet aspect économique et de rentabilité a été abordé par 20 vétérinaires. En effet il est apparu que plusieurs vétérinaires pensent devoir changer de qualification à cause de graves problèmes économiques et de rentabilité au sein de leur structure : « *Problèmes financiers, bon chiffre d'affaire mais la société me coûte trop cher et je ne peux pas me dégager de trésorerie* », « *je suis surendettée, mon travail n'est pas rentable c'est ma principale cause de stress à l'heure actuelle* ».

Les vétérinaires ont donné quelques facteurs pouvant expliquer ces difficultés économiques : la concurrence qui diminue les parts de chaque clinique (« *Concurrence des autres acteurs de l'élevage* », « *concurrence toujours plus féroce localement et régionalement* ») ; la diminution de la rurale avec l'arrêt d'activité de certains éleveurs (« *Diminution importante du nombre d'exploitations laitières en 2013* », « *disparition de la partie mixte et en particulier de l'élevage bovin lait* ») ; les charges de plus en plus élevées qui pèsent sur les vétérinaires (« *activité peu rentable à l'heure actuelle au regard des charges toujours plus lourdes et des normes* »).

Le second point le plus abordé pour expliquer un changement de métier ou de qualification est le trop grand niveau de stress que subissent les vétérinaires (20 vétérinaires) : « *Trop de stress, impression quotidienne de subir mon activité professionnelle* », « *le stress est trop dur à supporter* ». Certains vétérinaires ont reconnu avoir du mal à supporter le stress quotidien du métier « *Je ne me sens parfois pas assez "solide" pour supporter le stress de ce travail* » et ne souhaitent pas le subir sur du long terme « *Métier trop stressant et prenant pour le pratiquer pendant 40 ans. J'adore mon métier mais je ne pense pas pouvoir le supporter de 25 à 70 ans. Pour ma santé mentale et physique, je pense que je changerai de voie (tardivement) si mes finances le permettent* ».

Ce stress engendre de la fatigue supplémentaire alors que le métier a déjà été jugé fatigant par les vétérinaires qui incriminent cette fatigue comme facteur potentiel de changement de carrière. De même plusieurs vétérinaires ont avoué envisager de changer de travail à cause de problèmes de santé « *incapacité physique à poursuivre (2 hernies discales)* ».

La difficulté à concilier vies personnelle et professionnelle a également été citée comme facteur poussant à changer de métier (18 vétérinaires) « *N'ayant pas encore d'enfant, j'ai peur d'avoir du mal à concilier ma vie de famille et mon travail par la suite* ».

Les horaires et l'emploi du temps parfois difficiles pourraient expliquer cette conciliation difficile « *emploi du temps correspondant très peu à une vie de famille* ». Quoi qu'il en soit sept vétérinaires ont avoué qu'ils pourraient changer de métier à cause des horaires trop lourds qu'ils pratiquent actuellement « *Ras le bol des horaires* ».

Les gardes ont aussi été citées par quelques vétérinaires. En effet elles peuvent nuire à la vie de famille en gonflant le temps de travail et en apportant du stress « *j'ai de plus en plus de mal à supporter les gardes/astreintes* ».

Les vétérinaires ont aussi cité les clients comme facteur susceptible de les faire changer de qualification ou de métier « *Marre des clients* », « *démotivation par le comportement des clients, leur exigence, permanente, leur sans gêne* ». C'est surtout le comportement et les réactions de certains clients qui exaspèrent les vétérinaires.

Une mauvaise entente au sein d'une structure est également apparue comme un facteur prédisposant au changement de carrière « *difficulté de travailler en bonne relation avec son associée* », « *du mal à supporter l'ambiance de l'équipe* ».

Enfin plusieurs vétérinaires ont dit envisager de changer de métier juste parce qu'ils sont dégoûtés ou lassés du métier de vétérinaires (17 vétérinaires) : « *ça ne me plait plus du tout, je m'ennuie au point de regretter de m'être réveillé* », « *burn-out avéré et confirmé, qui entraîne un dégoût complet pour le métier* », « *je commence vraiment à avoir fait le tour du boulot de vétérinaire* ».

Finalement on voit que de nombreux facteurs poussant à un changement de qualification ou de métier ont été cités. Après les problèmes de salaires et les difficultés économiques de certaines structures, on trouve un excès de stress comme facteur poussant à changer de structure. Puis les exigences du travail ont été abordées : difficultés à concilier vie personnelle et professionnelle, horaires contraignants ; suivies des exigences émotionnelles illustrées par les clients. Puis les relations de travail ont été abordées sous la forme d'une mauvaise ambiance. Enfin un dégoût ou la lassitude du métier ont aussi été cités. Les facteurs obtenus s'avèrent être le même que ceux que nous obtenons avec le questionnaire de la DARES, et ont été cités dans le même ordre que ce que nous avons observé.

Les vétérinaires de l'échantillon ont davantage répondu « non » à la question « je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans » que la population générale. Pour comprendre ce résultat nous avons demandé aux vétérinaires ayant répondu « non » d'expliquer la raison de leur choix, 169 vétérinaires ont argumenté leur réponses.

Le facteur limitant une carrière jusqu'à 60 ans qui a été le plus cité est l'aspect physique du métier de vétérinaires, que bon nombre de praticiens ont pensé ne pas pouvoir assumer jusqu'à la retraite (81 vétérinaires) : « *Le travail que j'exerce en médecine rurale est à la fois plaisant, prenant mais aussi usant physiquement et il me paraît difficile d'être aussi efficace dans 20 ans que je le suis maintenant, surtout au niveau physique* », « *physiquement je ne suis pas sûre de tenir jusqu'à 60 ans (froid, force physique nécessaire dans certaines situations, fatigue, danger lié aux patients : les chevaux)* ». Certains vétérinaires se sont déjà plaints de problème de santé ne leur permettant pas selon eux d'exercer jusqu'à 60 ans « *J'ai déjà très mal au dos et aux épaules, je ne vois pas comment tenir encore 20 ans comme ça* ». De plus le risque d'accident est élevé et peut écourter une carrière de vétérinaires : « *Je vieillis, pas les vaches que je côtoie : je risque l'accident de travail à tout moment. Pour*

l'instant, j'ai évité, mais je vais commencer à être plus lent dans mes évitements ! », « *La pénibilité du travail et les nombreuses blessures que j'ai déjà eu en rurale se payeront un jour, et je pense qu'à 60 ans je ne serai pas dans la forme actuelle* ».

Le second point qui a été le plus abordé est la fatigue psychique et psychologique, l'« *usure psychologique* », la « *fatigue morale* » et le « *trop de stress* », qu'entraîne le métier de vétérinaire (41 vétérinaires) : « *Pas la force mentale pour tenir 40 ans !* », « *je ne suis pas sûr de vouloir subir ce stress aussi longtemps* ». Ainsi de nombreux vétérinaires craignent de ne pas supporter le stress voire de développer des problèmes de santé : « *Psychologiquement je craquerai avant* », « *peur que le stress engendre des soucis de santé* ».

Le troisième facteur à avoir été cité va de pair avec les deux premiers puisqu'il s'agit du rythme de travail trop élevé imposé aux vétérinaires (22 vétérinaires) : « *À ce rythme je n'atteindrai pas 60 ans* », « *journées très longues, cela me va ainsi actuellement [...] mais dans 20 ans, faudra baisser le rythme* ». Ce rythme est générateur de fatigue, aussi bien physique que mentale « *Travail très fatigant, mes journées longues m'épuisent déjà et je suis incapable de faire grand-chose en rentrant du travail* ». Ce sont surtout les horaires lourds et le peu de temps libre qui ont été incriminés « *horaires de fou, peu de temps libre* ».

Ce rythme élevé l'est d'autant plus lorsque les vétérinaires réalisent des gardes ou astreintes. En effet 13 vétérinaires ont cité ces gardes comme un facteur incompatible avec le fait d'exercer jusqu'à la retraite : « *mon travail de vétérinaire oui, mais pas les gardes* », « *je serai bien incapable à 60 ans de faire autant de gardes et astreintes de nuit toute l'année et d'enchaîner par les journées de travail* ».

Ces horaires lourds et ces gardes rendent difficile la conciliation vie de famille et travail : « *Manque de vie sociale et d'activités sportives du fait des horaires de travail* », « *gros horaires convenant à une personne sans enfants, mais sûrement pas à quelqu'un avec une vie de famille à moins d'avoir un compagnon au foyer* ». 14 vétérinaires ont ainsi précisé que la difficulté à concilier vies personnelle et professionnelle leur faisait envisager d'arrêter d'exercer avant 60 ans « *Je ne sacrifierai pas ma vie de famille ou mon bien être pour mon travail si ses aspects négatifs prennent trop d'ampleur* ».

Tous ces points négatifs peuvent créer une « *lassitude* », un « *désintérêt* » du métier, qui a été décrite par 13 vétérinaires « *Je suis déjà fatiguée et blasée. J'ai l'impression d'avoir déjà fait le tour* ».

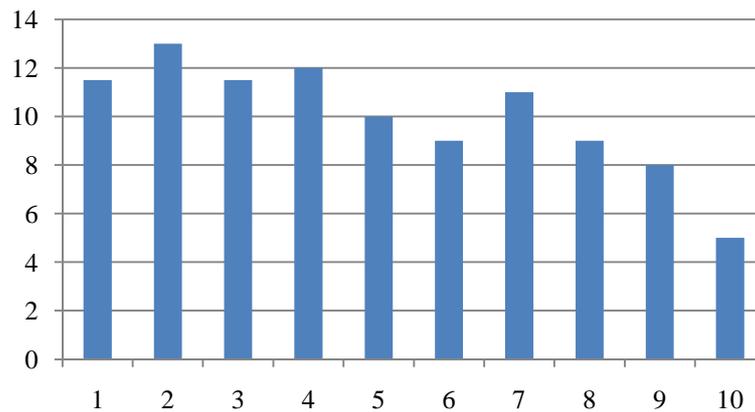
Enfin quelques considérations économiques ont été évoquées, comme un salaire trop bas « *Même en tant que véto libéral, le rapport revenu/investissement personnel est trop faible pour tout y sacrifier* », la crise qui rend difficile la rentabilité, la chute du chiffre d'affaire dans certaines structures : « *Avenir incertain : crise économique, diminution des ventes de croquettes et autres* », « *je pense que j'aurai coulé la boutique d'ici là* ».

Finalement on voit que ce sont surtout la fatigue physique et mentale qui semblerait limiter la durée de carrière des vétérinaires, ainsi que les exigences liées au travail (horaires, conciliation vies professionnelle et personnelle).

Finalement l'insécurité socio-économique semble être un facteur de stress présent chez les vétérinaires. En effet ils travaillent davantage avec la peur de perdre leur emploi et sont nombreux à penser ne pas pouvoir exercer leur métier jusqu'à 60 ans.

Pour connaître le sentiment des vétérinaires, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apporte l'insécurité socio-économique. Les résultats sont présentés dans la figure 32.

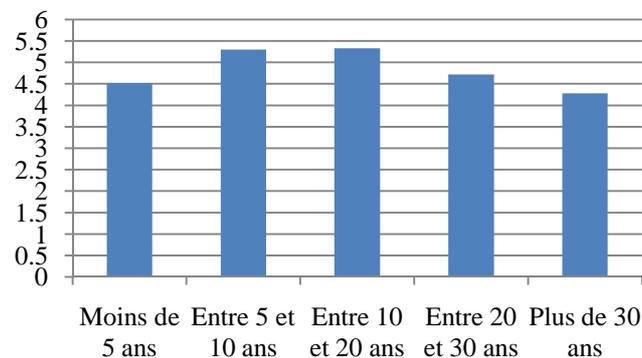
Figure 32 : Niveau de stress estimé en lien l'insécurité socio-économique (%) (n= 488)



La courbe se répartit à peu près équitablement entre les notes. La médiane est de 5. Le niveau de stress moyen en lien avec l'insécurité socio-économique est de 4,9, avec un écart type de 2,72. Cette moyenne place l'insécurité socio-économique à la troisième place des facteurs de stress, derrière les exigences du travail et les exigences émotionnelles.

Le niveau de stress en lien avec l'insécurité socio-économique est en relation avec l'expérience ($p = 0,001$). Les notes selon ces catégories sont présentées en Figure 33.

Figure 33 : Niveau de stress en lien avec l'insécurité socio-économique selon l'expérience



Ainsi l'expérience semble influencer sur le stress lié à l'insécurité socio-économique mais sans orientation claire de l'influence. En effet ce sont les catégories en milieu de carrière qui présentent les notes les plus élevées (entre 5 et 10 ans et entre 10 et 20 ans).

L'insécurité socio-économique du travail semble être un facteur de stress non négligeable chez les vétérinaires.

Afin d'identifier au mieux ces facteurs, nous leur avons demandé de décrire les situations liées à l'insécurité socio-économique du travail qui les stressent le plus.

1.4.6.b Résultats qualitatifs

163 vétérinaires se sont exprimés sur le sujet. Plusieurs ont répondu qu'ils ne connaissaient pas de situation stressante en lien avec l'insécurité-économique.

Les vétérinaires se sont plaints des « charges trop lourdes », « les charges exorbitantes, qui ne cessent d'augmenter » qui leur semblent bien trop élevées (27 vétérinaires) « Stress dès que je dois payer mes charges ». Ces charges trop élevées

empêchent les vétérinaires d'employer des salariés comme ils le souhaiteraient « *Besoin d'embaucher mais pas la possibilité à cause des charges* ». Elles les privent également d'un salaire qui pourtant leur serait bien dû : « *Le fait de ne pas se verser de salaire pour satisfaire à toutes les charges* », « *impossibilité de se verser un salaire une fois toutes les charges payées (plusieurs fois par an)* ».

Cette question de salaire trop bas a été abordée par 23 vétérinaires « *travail sous payé* », « *difficultés à dégager une bonne rémunération* ». « *Quand je reçois mon chèque et qu'il est d'environ 1 200 euros pour temps complet (en finissant à 20h30 tous les soirs) plus deux semaines de garde. Et que j'ai dépensé plus, juste pour le loyer et la nourriture ce mois-ci* ». C'est surtout comparativement au travail fourni et aux heures passées au travail que le salaire paraît inadéquat aux vétérinaires : « *Revenus très insuffisants quand on le rapproche du temps de travail et de l'investissement personnel qu'exige le métier de vétérinaire* », « *sentiment de travailler toujours plus en ne gagnant pas plus, voire moins* ». De même plusieurs vétérinaires ont précisé que leur salaire ne reflétait pas leur niveau de compétence et de formation : « *avoir des ASV qui se plaignent qu'on ne les rémunère pas assez alors que l'on a moins de paie qu'elles* ». « *Travail de plus de 75 heures / semaine, pour gagner moins que ma femme de ménage qui n'a pas les mêmes qualifications, les mêmes risques professionnels, et la même protection sociale* ». Ce salaire bas ne permet pas aux vétérinaires de vivre correctement comme l'ont précisé plusieurs répondants : « *salaire qui ne permet pas de vivre aussi bien que prévu* », « *rémunération basse empêchant de prendre des vacances (coût remplaçant + vacances trop élevé)* ».

Un autre inconvénient à propos du salaire a été relevé. Il s'agit de l'instabilité, de l'irrégularité de celui-ci (15 vétérinaires) : « *Statut de collaboration libérale avec salaire fonction du chiffre d'affaire donc aléatoire* ». Ce facteur de stress ne touche pas les salariés qui ont un salaire fixe, mais les vétérinaires libéraux dont le salaire dépend du chiffre d'affaire « *le chiffre d'affaire (et l'activité) d'une journée peut aller d'un facteur 1 à un facteur 20 de façon totalement imprévisible et aléatoire ; impossible de savoir avant le 25 du mois si je vais pouvoir me verser un revenu* ». Ainsi certains vétérinaires reconnaissent ne pas pouvoir se verser de salaire tous les mois de façon certaine « *incertitude quant à la possibilité d'avoir un salaire en fin de mois* ». Cette situation crée un stress chez les jeunes qui hésitent alors à s'installer à leur compte à cause de cette insécurité économique.

Ainsi plusieurs vétérinaires ont reconnu vivre un stress financier au quotidien (10 vétérinaires) : « *Stressée de savoir si on pourra payer le loyer à la fin du mois, certains mois, obligée de compter pour faire des achats* ». « *En tant qu'associée d'une jeune SELARL avec de lourds emprunts, le stress lié aux aspects financiers (remboursements des crédits, capacité à se rémunérer à notre juste valeur) est très lourd* ».

Ce stress financier peut s'expliquer par le contexte économique actuel de crise économique. Douze vétérinaires ont ainsi cité « *la crise* » comme facteur de stress « *Crainte des effets de la crise économique sur le développement de la clinique* ». « *La crise économique est là. Pourrons-nous plus tard s'installer et être sûr que le cabinet marchera bien ?* ».

Dans ce contexte économique déjà difficile, le projet de loi de découplage de la prescription-délivrance des médicaments a fait craindre le pire à certains vétérinaires (10 vétérinaires) « *Employeur qui dit qu'il arrêtera la rurale si un jour il y a un découplage prescription-délivrance* ». De même de nombreux éleveurs stoppent leur activité et l'activité rurale est en diminution, ce qui inquiète les vétérinaires : « *de nombreux éleveurs arrêtent leur activité, les autres diminuent les dépensent au maximum* ».

La concurrence a également été citée par 9 vétérinaires comme stressante économiquement « *grosse concurrence entre vétérinaires* ». Cette concurrence peut venir de

différentes entreprises, qu'il s'agisse d'une clinique à proximité ou d'un vendeur de croquettes : « *concurrence des pharmacies/animaleries/commerce internet* », « *installation de confrères à proximité* ».

Autre facteur de stress économique cité par quelques vétérinaires : le manque de trésorerie : « *difficulté chronique de trésorerie* », « *globalement, forte diminution de la marge sur les actes => trésorerie toujours tendue* ». Ce manque de trésorerie peut s'expliquer, entre autre, par le nombre élevé d'impayés que subissent les vétérinaires (cité par 16 vétérinaires) « *Clients avec de nombreux impayés et de plus en plus qui payent en différé ou en plusieurs fois même pour de très petites sommes* ».

Enfin plusieurs vétérinaires ont mis en évidence les difficultés du marché de l'emploi vétérinaire et la précarité de certains postes. En effet sept vétérinaires ont fait remarquer qu'il y avait peu de travail proposé « *marché bouché en ville, difficulté à trouver du travail* ». Ainsi les vétérinaires doivent parfois accepter des postes qui ne leur conviennent pas, que ce soit pour des raisons personnelles (« *J'habite à 50 km de mon lieu de travail car on n'arrive pas à trouver des boulots plus proches avec mon mari* ») ou professionnelles (« *j'enchaîne les remplacements de congés maternités* »). Plusieurs vétérinaires ont d'ailleurs précisé qu'ils regrettaient de ne pas trouver de contrat en CDI à temps plein (« *je n'ai pas réussi à trouver un CDI à temps complet dans une seule structure* ») et de devoir se contenter de CDD et de temps partiel (« *le cumul obligé de petits temps partiels en CDD* », « *que des emplois "précaires" à temps partiels, pas de possibilité de contracter un prêt bancaire pour acheter un logement* »). « *Impossible dans la région (à 1h30 de route près) de trouver un temps plein. On ne me propose que des mi-temps (des promesses de temps pleins faite à l'embauche qui n'arrivent jamais) avec des gardes. Comme celles-ci ne sont pas trop dérangées [...], je ne gagne pas suffisamment pour que cela soit équivalent à un temps plein, par contre j'ai les contraintes d'être coincée chez moi plus d'un weekend sur deux* ».

On voit donc que de nombreux facteurs ont été cités mais à chaque fois par un petit nombre de vétérinaires. Il n'y a pas de situation particulièrement stressante mise en évidence par une grande majorité de vétérinaires. On peut cependant retenir, au sujet de l'insécurité économique : les charges trop élevées, les salaires trop bas et parfois imprévisibles pour les vétérinaires libéraux mais aussi le contexte actuel de crise économique.

1.4.6.c Conclusion

Finalement, les auxiliaires sont bien soumis à des facteurs de stress en lien avec l'insécurité socio-économique mais même si ceux-ci ne semblent pas être leur principale préoccupation, ils ne sont pas négligeables. En effet ceux-ci arrivent en troisième position, derrière les exigences du travail et les exigences émotionnelles.

1.4.7 Conclusion du questionnaire de la DARES

Finalement les vétérinaires ont obtenu des résultats défavorables par rapport à la population active pour 16 questions sur les 32 proposées par la DARES. Ils ont obtenu des résultats favorables pour seulement 7 questions et des résultats équivalents pour 9 questions. Cette constatation montre bien que les vétérinaires sont très soumis au stress au travail.

Les principaux facteurs de stress chez les vétérinaires peuvent être classés en ordre d'importance décroissante :

- Les exigences du travail, avec un emploi du temps souvent chargé qui laisse peu de temps libre pour la vie de famille, une quantité de travail excessive associée à une pression temporelle importante, des horaires souvent lourds qui empiètent sur la vie de

famille. Plus spécifiquement la gestion des urgences qui bousculent n'importe quel planning et sont toujours imprévisibles, et les gardes, qui augmentent considérablement le temps de travail tout en empiétant sur le temps libre ;

- Les exigences émotionnelles avec la relation client surtout : gestion des personnes en détresse face à la maladie ou à la mort de l'animal, devoir rester professionnel en toute situation et cacher ses émotions, gérer les impayés et les mauvais payeurs, ainsi que tous les types de clients compliqués ;
- L'insécurité socio-économique, avec un contexte économique global difficile, des salaires trop bas et irréguliers, une peur de perdre son emploi ou de faire faillite importante ; les vétérinaires n'envisagent pas forcément d'exercer tout au long de leur carrière ce métier si contraignant, tant physiquement que psychologiquement ;
- Les rapports sociaux et relation de travail, avec un fort manque de reconnaissance ressenti par les vétérinaires, des relations assez bien gérées mais parfois conflictuelles avec les auxiliaires ou entre vétérinaires ;
- L'autonomie et la marge de manœuvre, avec des propriétaires qui ont toujours le dernier mot et qu'il faut parfois satisfaire à contre cœur ou des considérations économiques qui ne permettent pas de mettre en place le meilleur pour l'animal ;
- Les conflits de valeur, avec les euthanasies de convenance, quelques ventes abusives et une nécessité de bien-être animal parfois difficile à respecter ou à mettre en place.

Pour connaître de façon encore plus précise les particularités du stress chez les vétérinaires, nous avons poursuivi avec des questions très orientées et spécifiques au métier.

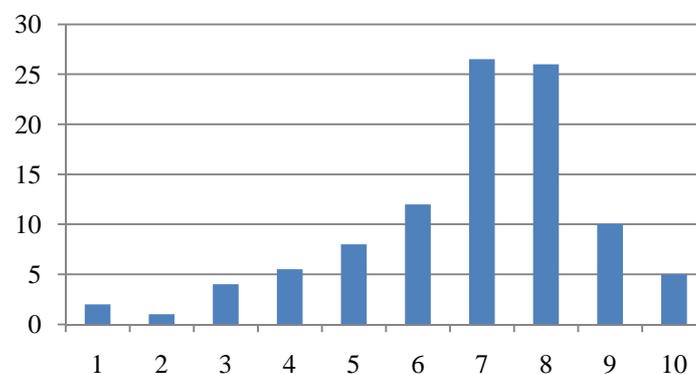
1.2 Questions spécifiques aux vétérinaires

Pour clôturer le questionnaire nous avons posé des questions plus spécifiques au métier de vétérinaire.

1.2.1 Le ressenti des vétérinaires sur leur travail

Les premières questions portent sur l'épanouissement et la satisfaction au travail. Nous avons demandé aux vétérinaires de donner une note entre 1 (pas du tout) et 10 (totalement) pour ces deux paramètres (Figures 34 et 35).

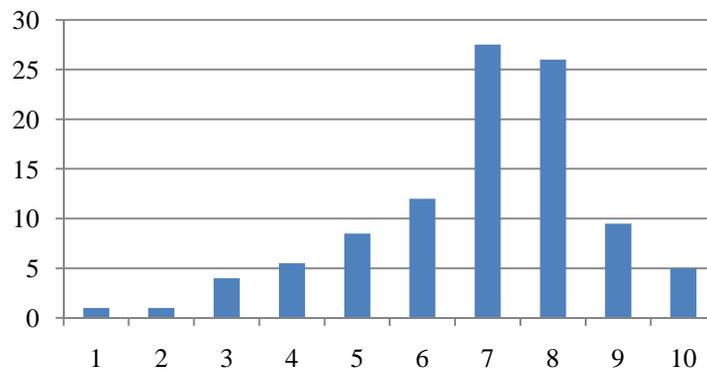
Figure 34 : Réponses à la question « vous sentez vous épanoui(e) dans votre travail ? » (%)
(n = 477)



La courbe est décalée vers les notes les plus hautes. La note moyenne d'épanouissement est de 6,8 avec un écart type de 1,90. La médiane est de 7.

Les vétérinaires se sentent donc assez épanoui(e)s dans leur travail.

Figure 35 : Réponses à la question « Votre travail vous satisfait-il ? » (%) (n = 478)



La courbe est décalée vers les notes les plus hautes. La note moyenne de satisfaction est de 6,8 avec un écart type de 1,83. La médiane est de 7.

Les vétérinaires se sentent donc plutôt satisfaits de leur travail.

Afin de vraiment connaître les facteurs de satisfaction et d'épanouissement, nous avons interrogé les vétérinaires sur ce qui leur plaît dans leur travail. 293 vétérinaires ont répondu à cette question. Voici leurs réponses :

Les vétérinaires ont répondu en grand nombre que la diversité de leur travail est un élément plaisant (132 vétérinaires) « *La diversité dans les espèces animales soignées et les différents actes possibles : chirurgie, dermato, ophtalmo* ». Plusieurs termes ont été utilisés pour définir cette diversité tels que « *métier multidisciplinaire* », « *polyvalence* », « *le côté touche à tout* », « *les nombreuses facettes de notre métier* », tout cela conduisant à « *l'absence de routine* ». Même si cette diversité des tâches plaît, certains vétérinaires ont affiché une préférence, pour la médecine (27 vétérinaires) ou la chirurgie (19 vétérinaires).

La relation client a également été vivement plébiscitée comme facteur agréable du métier (121 vétérinaires) : « *Qualité des rapports humains avec la clientèle fidélisée depuis plus de 25 ans* », « *relation avec la clientèle vraiment épanouissante* », « *j'adore le contact et les relations avec les éleveurs* ». Même s'ils ne vivent pas que de bons moments avec eux, les vétérinaires ont reconnu apprécier le lien avec les propriétaires et le contact avec ceux-ci : « *Accompagner les propriétaires dans les bons moments comme dans les moins bons* », « *contact avec les clients, être un soignant, un aidant, résoudre les problèmes des gens en passant par résoudre les problèmes de leurs animaux* ». C'est grâce à cette relation client que les vétérinaires se sentent utiles, sentiment important pour se plaire dans son travail selon 25 vétérinaires : « *Sentiment de faire du travail utile* », « *le sentiment d'avoir servi à quelque chose pour la santé d'un animal, source de grande satisfaction personnelle* », « *la sensation d'être utile tant auprès des animaux soignés, des propriétaires, que des partenaires de travail* ». De même les vétérinaires ont avoué apprécier la reconnaissance des clients (« *la reconnaissance et la confiance que les clients nous témoignent* »), quelle que soit la façon dont ils l'expriment (25 vétérinaires) : « *les remerciements des propriétaires* », « *les mille et une façons d'être remercié pour ce que l'on fait* », « *les "bons retours" clients qui me remercient par de petits mots, de petits cadeaux* ».

Toujours au sujet des relations, les vétérinaires ont précisé que de bonnes relations de travail sont aussi un facteur de satisfaction (33 vétérinaires). 12 de ces vétérinaires ont même insisté sur le fait que le travail en équipe leur était plaisant.

Le contact avec les animaux a été le troisième facteur de satisfaction cité (76 vétérinaires) : « *Le contact avec les animaux : la bouille des chiens et la gestuelle des chats* », « *la seule chose qui m'y maintient c'est ma passion du contact avec les animaux* ». « *Le contact avec les animaux, 10 ans d'exercice, super contente d'avoir un chiot en consultation* ». Et au-delà du contact pur avec les animaux, le fait de « *sauver un animal* », de le soigner, de « *faire des miracles* » est apparu tout aussi important pour les vétérinaires (24 vétérinaires) : « *la satisfaction quand on sauve un animal* », « *la satisfaction de revoir les animaux en consultation de contrôle et voir que le traitement mis en place a été efficace* ».

L'autonomie dont dispose les vétérinaires a également été citée comme facteur de satisfaction au travail (55 vétérinaires) « *Pouvoir faire mon travail librement, selon mes convictions et pour des personnes pour qui j'aime travailler* ». L'autonomie à tous niveaux a été désignée, que ce soit au niveau des méthodes de travail, des soins, des traitements « *la liberté concernant le diagnostic, le traitement, les méthodes chirurgicales* » ou de l'organisation. « *Totale liberté dans mon travail, tant de la part de mes employeurs que de mes clients qui veulent toujours faire le maximum pour leurs animaux. Depuis que je suis dans cette clientèle, il ne m'est pas arrivé d'être frustrée dans mon travail par manque de possibilité* ». Cette autonomie s'exprime encore davantage chez les chefs d'entreprise. Ainsi « *être son propre patron* » est apparu comme facteur de satisfaction pour 8 vétérinaires « *le statut d'associé et la liberté qui va avec* ». Mais cette autonomie va de pair avec responsabilités. Or certains vétérinaires ont cité le fait d'avoir un « *métier à responsabilités* » comme stimulant et satisfaisant (11 vétérinaires).

Enfin le dernier point positif du métier de vétérinaire à avoir été cité est le fait de devoir réfléchir aux cas, le « *challenge intellectuel* » de certains cas qui demandent une démarche intellectuelle (37 vétérinaires) : « *La satisfaction d'utiliser son cerveau pour arriver à régler des problèmes* », « *la stimulation intellectuelle lorsqu'un cas intéressant se présente à la clinique* ». Ce métier apporte une « *satisfaction intellectuelle* » dont ont besoin les vétérinaires pour s'épanouir. De même la « *démarche diagnostique* », pour les raisons précédemment évoquées, a été citée comme facteur d'épanouissement par 17 vétérinaires « *c'est passionnant le côté "Sherlock Holmes", je cherche et je trouve grâce aux merveilleux outils d'imagerie et d'analyses* ».

Cette réflexion permanente et la diversité des cas permet aux vétérinaires d'« *en apprendre tous les jours* », de faire évoluer leur connaissances tout au long de leur carrière, ce qui représente pour eux une satisfaction (30 vétérinaires) « *Toujours apprendre de nouvelles choses, ne jamais avoir fait le tour* ».

Finalement les facteurs qui font que le métier plaît aux vétérinaires sont surtout la diversité du métier, le contact avec les clients, le contact avec les animaux et l'autonomie dont on peut disposer pour exercer son travail.

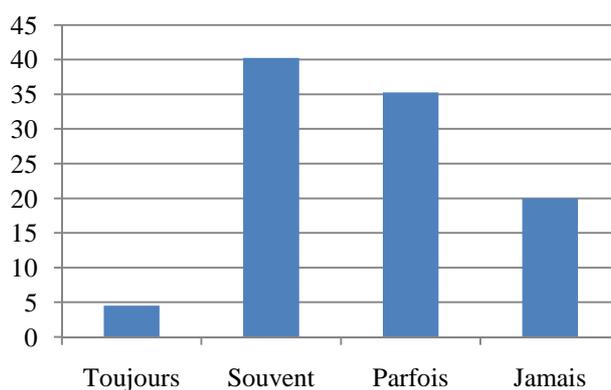
Les questions suivantes se sont intéressées à l'emploi du temps des vétérinaires.

1.2.2 L'emploi du temps des vétérinaires

Des questions sur l'homogénéité du travail au cours de la journée ont été abordées, puis une question sur la possibilité de s'ennuyer au travail, et enfin des questions au sujet des urgences et des gardes que doivent assurer les vétérinaires.

La répartition des réponses à la question « Votre travail se répartit-il de façon égale sur la journée ? » est présentée en figure 36.

Figure 36 : Réponses à la question « votre travail se répartit-il de façon égale sur la journée ? » (%) (n = 479)



Nous avons alors demandé aux vétérinaires « De quelles façons le travail est-il hétérogène sur la journée » et « En quoi cette hétérogénéité est-elle stressante ». Les réponses à ces questions se sont faites de façon ouverte, voici les résultats :

De nombreux exemples de l'hétérogénéité du travail de vétérinaires ont été cités puisque 245 vétérinaires se sont exprimés sur le sujet. La situation qui a été la plus souvent citée est la gestion des urgences (67 vétérinaires) : « *Arrivée aléatoire des urgences pendant la journée* ». Cette imprévisibilité des urgences peut provoquer des pics d'activité « *l'impression que les urgences arrivent toujours en même temps* » et désorganiser le programme déjà établi par les vétérinaires « *gestion des urgences, qui bousculent l'organisation* », « *urgences surajoutées au programme de base* » qui doivent alors gérer l'urgence en priorité. De plus les urgences ont souvent le bon goût d'arriver durant midi, le soir, la nuit ou le weekend : « *Urgences qui empêchent parfois de manger le midi* », « *rien dans l'après-midi et l'urgence à 22h* ». Ces urgences rendent également le travail hétérogène pendant les gardes et astreintes : « *Variabilité importante du travail lors des gardes de weekend ou de nuit* », « *les gardes sont très hétérogènes* ».

D'autres facteurs peuvent également désorganiser un planning déjà établi :

- Les consultations qui se rajoutent à celles déjà existantes (citées par 12 vétérinaires) « *Souvent gestion de consultations imprévues en cours de journées, qui perturbent le programme déjà établi* » ;
- Les clients qui viennent sans rendez-vous lors de consultations normalement sur rendez-vous (cités par 9 vétérinaires) « *Lorsque les propriétaires arrivent à l'imprévu, sans appeler au préalable* » ;
- Les consultations qui nécessitent plus de temps que prévu et qui mettent en retard dans le planning (3 vétérinaires) « *Consultations programmées mais qui débordent sur les rendez-vous suivants car complexes* » ;

- Les annulations, oubli de rendez-vous et retard des clients (5 vétérinaires) « *Clients en retards créant des retards en chaînes* ».

Les urgences ont également un caractère imprévisible que les vétérinaires ont abordé comme facteur d'hétérogénéité du travail. Ainsi les consultations sans rendez-vous sont une grande source d'hétérogénéité du travail puisqu'elles sont complètement imprévisibles (15 vétérinaires) : « *travail uniquement sans rendez-vous (sauf pour les chirurgies) donc la quantité de travail fluctue en fonction des arrivées des patients* », « *périodes de consultations libres : c'est soit 0 client, soit une salle d'attente pleine* ». Enfin les praticiens qui exercent en rurale ont précisé que cette imprévisibilité était leur quotidien puisqu'ils ne travaillent que suite à l'appel des éleveurs (8 vétérinaires) : « *En rurale on marche très peu sur rendez-vous, ce ne sont que des "urgences" on attend que le téléphone sonne, cela peut être à n'importe quel moment* ».

Le second facteur d'hétérogénéité du travail à avoir été cité est l'alternance entre charge de travail importante et moindre, entre « *pics et creux* » d'activité (37 vétérinaires) : « *moments surchargés puis moments d'ennui* », « *longues plages avec peu d'occupation suivies de coups de rush* ».

Certains vétérinaires ont été plus précis dans la description temporelle de ces pics et creux. Ainsi 36 vétérinaires ont dit avoir une charge de travail plus importante le soir « *plus de travail le soir* », avec des « *fins de journée très chargées* », « *"rush" de 17h à 19h* ». « *Souvent beaucoup de travail en fin de journée (17h30-19h) alors que le début de journée est calme* ». Vingt-et-un vétérinaires se sont plaints de manque de travail en milieu d'après-midi, de « *trous dans l'après-midi* », « *gros creux 14-16h* », « *périodes sans rien en milieu d'après-midi* ». D'autres vétérinaires ont considéré que les moments de forte activité étaient le matin et le soir (14 vétérinaires) : « *Pic de fréquentation à l'ouverture et avant les fermetures* », « *heures de pointes le matin tôt (avant d'aller bosser) et au retour du travail* ». Certains vétérinaires ont suggéré que le travail était plus intense le matin (11 vétérinaires) « *Beaucoup de travail les matins, après-midis plus calmes* ». Enfin quelques vétérinaires ont cité la journée du samedi comme particulièrement chargée (5 vétérinaires) « *Activité TRES intense le samedi sans possibilité de répartition hebdomadaire : les gens ne travaillant généralement pas le samedi* ». Finalement on voit que selon les vétérinaires les temps où le travail est intense varie au cours de la journée. Cela peut s'expliquer par l'organisation intrinsèque de la clinique où exercent les vétérinaires « *après-midi souvent très chargé car consacré aux consultations, matinée pour les examens complémentaires et chirurgies* ». L'activité mixte représente également une hétérogénéité dans le travail puisque les vétérinaires passent de la canine à la rurale au cours de la journée, ils doivent « *jongler entre la canine et la rurale* ». « *La clientèle mixte nécessite de partager la journée. 8h30-9h00 consultations au cabinet, il y a parfois des imprévus de la nuit qui se présentent à l'ouverture. 9h00-10h30 chirurgies. 10h30-12h00 visites à l'extérieur, parfois une, parfois trois [...]. 13h30-15h30 consultations sur rendez-vous, 15h30-18h00 visites à l'extérieur, 18h00-19h00, à nouveau consultations, chaque tranche horaire contient son lot d'imprévisible ce qui donne des moments surchargés et des moments de creux* ».

En plus de cette irrégularité du travail au quotidien, certains vétérinaires ont précisé que le travail pouvait aussi être irrégulier d'un jour à l'autre (17 vétérinaires) : « *Il y a une hétérogénéité entre les différents jours impossible à prévoir : certains jours débordent de travail et d'autres sont beaucoup moins intenses* », « *répartition sur la semaine hétérogène (des grosses journées de travail (11-12h) et des journées entièrement off)* », ou même au cours des saisons (10 vétérinaires) : « *Rythmes différents selon les mois* », « *sur l'année l'hiver est très chargé en obstétrique + maladies veaux, et la canine est plus fréquente l'été* ».

Au final, l'emploi du temps des vétérinaires apparaît très hétérogène pour deux raisons principales : les urgences qui peuvent survenir n'importe quand et la variation de la charge de travail au cours de la journée avec parfois des périodes intenses suivies de périodes creuses.

Finalement cette hétérogénéité du travail provoque du stress pour plusieurs raisons. 187 vétérinaires se sont exprimés sur les facteurs de stress liés à l'hétérogénéité du travail.

Le premier facteur de stress lié à l'hétérogénéité du travail à avoir été cité est le fait de finir en retard très fréquemment (50 vétérinaires) : « *Finir plus tard que les horaires prévus* », « *savoir pertinemment qu'on partira en retard du travail* ». Le fait de finir en retard est encore plus frustrant pour les vétérinaires si la journée a été calme voire creuse : « *Après midi calme on pense pouvoir rentrer tôt et le travail démarre à 17h pour se terminer à 21-22h* », « *finir en retard alors qu'il y a eu un gros creux dans l'après-midi, est énervant* ». De même le fait de ne jamais savoir à quelle heure ils vont finir empêche les vétérinaires de prévoir quoi que ce soit le soir (« *Difficulté à prévoir des choses le soir car heure de sortie très aléatoire* ») et peut impacter sur leur vie de famille (« *C'est stressant quand ça impacte sur les heures de sorties et sur la vie familiale surtout les moments rares avec ses enfants* », « *horaires à rallonge le soir, ce qui complique la vie de famille* » : « *avec 55 heures d'ouverture hebdomadaires, on pourrait s'attendre à pouvoir rentrer chez soi le soir avant 20 heures* »).

Cette hétérogénéité du travail ne permet pas toujours aux vétérinaires de prendre une pause décente le midi (6 vétérinaires) « *Jamais le temps de manger sauf en 1/2 h en speed* ».

Ainsi les vétérinaires ont du mal à respecter les horaires d'ouverture de la structure dans laquelle ils travaillent et font régulièrement des heures supplémentaires.

Le second facteur de stress lié à l'hétérogénéité du travail cité, a été la difficulté pour les vétérinaires à prévoir les choses, l'imprévisibilité des journées (35 vétérinaires) : « *Aucune certitude sur le programme des journées. Difficultés pour prévoir les choses aussi bien professionnellement que personnellement* », « *sur les cliniques sans rendez-vous, c'est toujours un peu pénible d'arriver le matin sans savoir comment va se dérouler la journée* ». Le fait de ne pas pouvoir établir de programme à l'avance et de dépendre entièrement des appels des clients est un facteur de stress pour les vétérinaires « *J'aimerais pouvoir avoir un semblant de planning, ne jamais savoir ce que l'on va faire dans la journée n'est pas agréable* », « *on ne peut rien prévoir, les appels tombent parfois quand on vient de passer à table ou de rentrer sous la douche, ce qui peut être stressant à force* ».

12 vétérinaires ont précisé que c'est surtout le manque d'organisation, l'impossibilité de mettre en place une organisation précise, qui les stresse : « *Ne pas pouvoir clairement organiser la journée* ».

Les vétérinaires ont également cité les pics d'activité comme facteurs de stress en lien avec l'hétérogénéité du travail (15 vétérinaires) : « *Les heures plus denses sont plus stressantes car il faut se dépêcher, faire plusieurs choses à la fois, ne rien oublier* ». Ainsi 15 vétérinaires ont parlé du « *stress de la salle d'attente bondée* », qui oblige les vétérinaires à travailler vite et crée souvent une impatience chez les clients : « *Je ne suis pas à l'aise pour travailler lorsque je sais ma salle d'attente pleine à craquer* », « *quand il y a trop de rendez-vous en même temps, trop d'attente pour les clients : c'est une situation stressante* ».

Ces pics d'activité nécessitent une adaptation des vétérinaires qui modifient leur façon de travailler, possible source de stress. Ainsi 26 vétérinaires ont reconnu que le fait de devoir travailler vite lors de surcharge de travail est stressant : « *Pression de tout faire sans être trop en retard* ». Ces vétérinaires se sont plaints du manque de temps qu'ils ont en cas de pic d'activité (« *Manque de temps pour pouvoir tout gérer dans de bonnes conditions* », « *impossibilité de prendre le temps de répondre correctement à la demande du client* ») et du

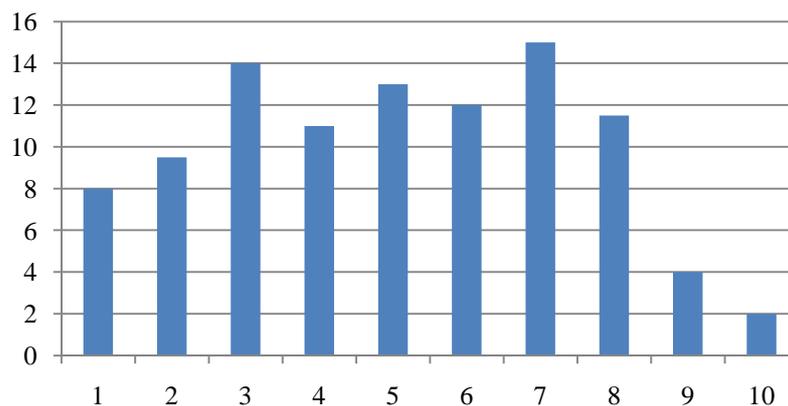
sentiment d'« être débordé » qu'ils peuvent ressentir dans ces moments-là. Ce travail en hâte ne permet pas aux vétérinaires de travailler dans les meilleures conditions, et peut rendre difficile la réalisation d'un travail correct « quand il y a trop de monde, on s'inquiète de passer à côté de quelque chose en faisant trop vite » voire faire naître un sentiment de travail mal fait (14 vétérinaires) « Sensation de bâcler son travail par moment, alors que pour d'autres clients, je prendrai le double de temps pour la même chose ».

Enfin le manque d'activité qui peut survenir au cours de la journée a également été cité comme facteur de stress par 21 vétérinaires « L'attente du client est stressante ». C'est surtout pour des raisons économiques que le manque d'activité est stressant : « Les moments calmes sont très stressants, la peur de l'argent qui ne rentre pas », « stress quand il n'y a personne, pour l'avenir de l'entreprise (pas de client = pas d'argent qui rentre) ».

Au final les trois facteurs de stress liés à l'hétérogénéité du travail qui sont apparus être les plus importants sont le fait de finir souvent en retard, l'imprévisibilité des journées et les surcharges ponctuelles de travail qui obligent les vétérinaires à adapter leur façon de travailler.

Pour conclure sur le travail inégal au cours de la journée, nous avons demandé quel niveau de stress cette hétérogénéité engendre-t-elle (Figure 37).

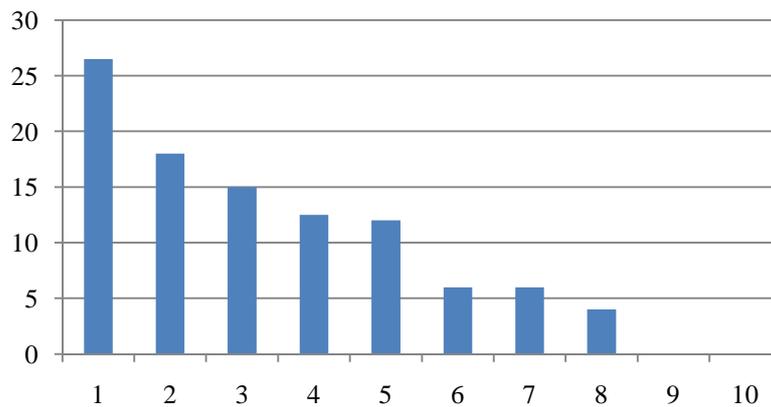
Figure 37 : Niveau de stress estimé lié à l'hétérogénéité du travail (%) (n = 470)



La courbe est quasiment centrée sur la note moyenne. Le niveau moyen de stress lié à l'hétérogénéité du travail est de 4,8 avec un écart type de 2,6. La médiane est de 5. Finalement l'hétérogénéité du travail semble être un facteur de stress moyennement important pour les vétérinaires.

Enfin la dernière question sur l'emploi du temps des vétérinaires s'intéresse à la possibilité de s'ennuyer au travail. La réponse s'est faite sous la forme d'une note de 1 (jamais) à 10 (toujours) (Figure 38).

Figure 38 : Réponses à la question « vous arrive-t-il de vous ennuyer au travail ? » (%)
(n = 478)



La courbe est décalée vers les valeurs les plus basse. Le niveau moyen d'ennui au travail est de 3,3 avec un écart type de 2,1. La médiane est de 3.

L'ennui au travail n'apparaît pas comme un facteur de stress primordial pour les vétérinaires.

Les questions suivantes se sont intéressées aux urgences, aux gardes et aux astreintes que doivent assurer les vétérinaires, qui peuvent *a priori* être des facteurs de stress importants.

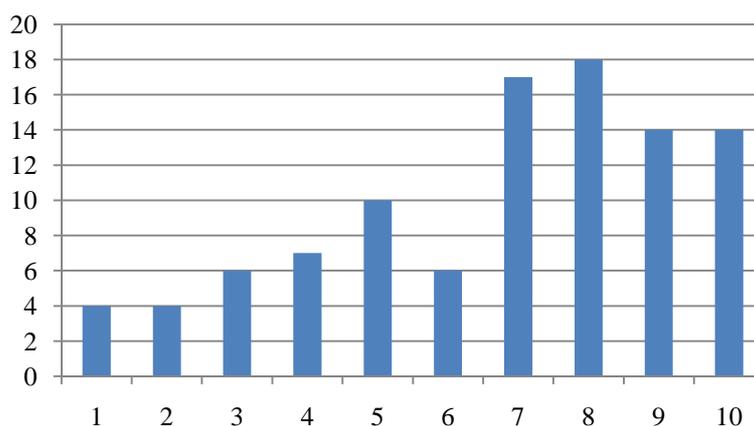
1.2.3 Influence des gardes sur le stress chez les vétérinaires

La question suivante s'intéresse aux urgences : « la gestion des urgences en journée représente-t-elle un stress ? ». La majorité des vétérinaires (267/472, 56,6 %) considère la gestion des urgences de jour comme facteur de stress.

La question suivante s'intéresse aux éventuelles gardes ou astreintes à assurer par les vétérinaires. La grande majorité des vétérinaires assurent des gardes ou des astreintes de nuit ou de week-end (375/478, 78,5 %).

Nous avons alors demandé aux vétérinaires effectuant des gardes ou astreintes le niveau de stress que ces permanences représentent, sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (totalement) (Figure 39).

Figure 39 : Niveau de stress estimé en lien avec les gardes ou astreintes (%) (n = 394)



La courbe est décalée vers les notes les plus hautes. La note de stress moyenne est de 6,7 avec un écart type de 2,5. La médiane est de 7. Les gardes et astreintes représentent donc un stress important pour les vétérinaires. En réalisant un test de comparaison de moyennes, on trouve que les femmes ont un niveau de stress en lien avec les gardes significativement plus élevé que les hommes (7 en moyenne pour les femmes contre 6,3 pour les hommes ; $p = 0,02$). Les femmes seraient donc davantage stressées par les gardes que les hommes.

Pour en savoir davantage sur ce facteur de stress, nous avons demandé aux vétérinaires « En quoi ces gardes ou astreintes sont-elles stressantes ? ». Ceux-ci se sont exprimés sur cette question de façon ouverte. 238 vétérinaires ont répondu. Voici leur réponses :

Le premier facteur de stress lors de garde ou d'astreinte que les vétérinaires ont cité est le fait d'être seul (44 vétérinaires) : « *Je suis toute seule et dans l'impossibilité de faire appel à un collègue ou une ASV pour aider* ». En effet lors de ces gardes les vétérinaires peuvent se trouver confrontés à des situations qui nécessiteraient d'être plusieurs (« *devoir prendre en charge des choses seule alors que cela nécessiterait d'être plusieurs* ») mais ils doivent gérer seuls : « *Le stress d'avoir à gérer seule une grosse pathologie à indication chirurgicale sur un gros animal (genre torsion d'estomac ou césarienne) sachant que c'est une perte de chance pour l'animal par rapport à une gestion en équipe du problème , et surtout stress que les propriétaires le sachant me fassent un procès car j'aurais failli à une obligation de moyens* ». Ils peuvent aussi être confrontés à une quantité de travail importante (« *parfois trop de travail pour un seul vétérinaire, plusieurs urgences à gérer en même temps* ») et doivent assurer dans tous les domaines pour les vétérinaires travaillant en exercice mixte (« *devoir tout gérer (canine comme rural, médecine et chirurgie) seul quelle que soit la quantité de travail* »).

Cette solitude fait naître un sentiment de vulnérabilité, et certains vétérinaires ont avoué avoir fréquemment peur de ne pas gérer, ne pas assurer face à un cas difficile (27 vétérinaires) : « *Peur de ne pas pouvoir me débrouiller seul* », « *peur de ne pas réussir, de ne pas pouvoir gérer seule, de ne pas savoir faire* ». Les vétérinaires de cliniques mixtes peuvent être davantage touchés par cette crainte puisqu'ils n'exercent pas toujours dans tous les domaines au quotidien et doivent pourtant gérer toutes les urgences « *Je fais des gardes en rurale alors que je n'ai pas de formation et que je gère la canine tous les jours et ne vois pas une vache en dehors des urgences* », « *je n'ai jamais fait d'équine de ma vie et je suis seule face à une clientèle avec des chevaux de compétitions, idem pour l'obstétrique en rurale* ».

Parmi toutes les choses que les vétérinaires se retrouvent à gérer seuls, il y a la gestion des clients, qui a été citée comme facteur de stress par 37 vétérinaires : « *Il faut gérer seul les propriétaires souvent plus stressés* », « *il faut gérer le stress des gens avant de réellement*

gérer le côté purement médical du cas ». C'est surtout le stress des clients qui est difficile à gérer lors des gardes : « *Les urgences de nuit sont plus stressantes pour les propriétaires, et donc par conséquence pour moi aussi* », « *les propriétaires sont souvent eux-mêmes en situation de stress ou de panique* ». En plus de devoir gérer les clients, les vétérinaires ont reconnu avoir parfois peur de la réaction des clients en garde, puisqu'ils sont amenés à recevoir des clients inconnus tout en étant seuls (13 vétérinaires) : « *Se retrouver seuls avec des propriétaires qui peuvent devenir agressifs* », « *l'angoisse de l'agression* ». « *En tant que femme, notamment la nuit, je ne suis pas tranquille si un homme seul vient, je me dis que si je me faisais agresser personne ne le saurait* ».

Le second facteur de stress à avoir été cité par les vétérinaires, est le fait de travailler dans l'imprévu, de ne jamais pouvoir anticiper les situations ou les cas qui vont se présenter (41 vétérinaires) : « *L'imprévisibilité de l'appel d'urgence est un facteur de stress reconnu et important* ». Certains vétérinaires ont surtout insisté sur le fait de ne jamais savoir quand ils seront dérangés (« *Que le téléphone puisse sonner à n'importe quel moment pour n'importe quel motif est très anxiogène pour moi* », « *ne pas savoir à quel moment le téléphone va sonner* ») ni même s'ils le seront (« *le stress vient du fait de ne pas savoir en rentrant chez soi puis en se couchant si on va vraiment pouvoir se reposer ou si on va devoir être dérangé et ressortir alors qu'on est crevé* », « *ne pas pouvoir décrocher quand on rentre à la maison et ne pas savoir si l'on repart ou pas est un grand facteur de stress* »). D'autres vétérinaires ont davantage insisté sur le fait de ne pas savoir quel cas ils auront à gérer et quel type d'intervention ils devront réaliser : « *On ne sait jamais si l'urgence à laquelle on répond sera facilement ou difficilement gérable, et on a rarement le droit à l'erreur* ».

Cette imprévisibilité va avec le caractère urgent des consultations lors de gardes ou d'astreintes. Or ces urgences ont été citées comme facteur de stress par 17 vétérinaires : « *Une urgence génère toujours du stress* », « *une urgence quelle qu'elle soit est toujours un stress* ».

Les coups de téléphone lors de gardes ou d'astreintes sont également un facteur de stress. En effet 33 vétérinaires ont cité le téléphone comme facteur de stress lors des gardes : « *Sensation permanente de l'épée de Damoclès : le téléphone qui peut sonner à tout moment* ». C'est surtout la sonnerie du téléphone qui est stressante, puisqu'elle annonce le travail : « *Je stresse que le téléphone sonne, tellement je n'ai pas envie de me lever* ». Le fait de devoir garder tout le temps un téléphone à proximité (« *nécessité de penser en permanence à vérifier si on a son portable sur soi, s'il capte* ») et la peur de ne pas recevoir ou entendre l'appel de clients ont aussi été cités comme facteurs de stress (« *peur de ne pas entendre le téléphone* », « *le stress d'un portable qui ne passe pas et quand on récupère le réseau : 2 urgence en attentes* »). Ce stress de l'appel empêche les vétérinaires de vivre et surtout de dormir sereinement lorsqu'ils sont de garde ou d'astreinte : « *La peur du " coup " de fil = insomnie* », « *peu de sommeil car stress du coup de fil* ».

Plusieurs vétérinaires ont expliqué que puisqu'ils peuvent être dérangés à n'importe quel moment, ils ne peuvent rien prévoir ni faire de personnel lorsqu'ils sont de garde ou d'astreinte (32 vétérinaires) : « *Il est difficile d'entreprendre des choses à la maison ou avec des amis en ayant peur de devoir les interrompre pour partir en urgence* », « *on ne peut rien prévoir on prépare son repas et le téléphone sonne, ma garde est calme on propose à un ami de passer prendre un café et c'est là que le téléphone s'affole* ». C'est surtout le fait d'être dérangé n'importe quand et de devoir interrompre sa tâche en cas d'appel qui empêchent les vétérinaires de prévoir quoi que ce soit quand ils sont d'astreintes : « *On ne peut rien entreprendre car vous pouvez être sûr que dès que vous commencez une activité le téléphone sonne* », « *je suis bloquée, je ne peux rien commencer parce que le téléphone sonne systématiquement dès que je commence quelque chose* ».

Ainsi le fait de devoir rester disponible à n'importe quel moment du jour ou de la nuit, (« *rester sur le qui-vive* ») est un facteur de stress pour les vétérinaires (16 vétérinaires) : « *L'impression d'être à la merci des gens, il faut rester disponible* ». « *Je réalise 100% des gardes et des astreintes. Il n'existe donc aucun moment dans l'année où je peux dire que c'est fini et me "poser"* ». Cette disponibilité permanente est encore plus dure quand les appels ou les motifs de consultation ne sont pas de réelles urgences. Ainsi les « *fausses urgences* » ont été citées comme facteur de stress par 19 vétérinaires : « *Consultation qui ne sont pas des urgences réelles, empiétant ainsi sur le temps de repos et générant du stress chronique par fatigue et lassitude* », « *devoir gérer des cas qui ne sont pas de vraies urgences pour nous vétérinaire mais qui le sont pour les propriétaires car ils ont le temps à ce moment-là d'emmener l'animal chez le vétérinaire* ».

Cette obligation de disponibilité lors des gardes est un frein à la vie de famille : « *Elles font incursion dans la vie privée* ». Ainsi 32 vétérinaires ont cité le fait que les gardes sont négatives pour la vie de famille comme facteur de stress « *Elles compliquent souvent la gestion de la vie familiale, surtout des enfants qu'il faut aller chercher à l'école avant une heure précise, qui restent souvent tard à la garderie, qui doivent ensuite revenir à la clinique pendant que la consultation d'urgence est traitée* ». Les astreintes sont considérées comme un temps de travail supplémentaire pour de nombreux vétérinaires et prennent donc sur le temps qui pourrait être alloué à la vie de famille (« *empiètent sur le temps réservé à la famille* »).

Enfin de nombreux vétérinaires ont cité le fait d'être dérangé pendant la nuit comme stressant (34 vétérinaires) « *Le stress d'être réveillé en pleine nuit pour tout et n'importe quoi* », « *les réveils en pleine nuit ne sont pas très physiologiques, engendrent donc du stress et de la fatigue* ». Au-delà du fait d'être réveillés pendant la nuit, plusieurs vétérinaires ont précisé avoir des difficultés à trouver le sommeil quand ils sont de garde de peur d'être réveillé ou de ne pas entendre le téléphone « *sommeil léger de peur de ne pas se réveiller* », mais aussi à retrouver le sommeil à la suite d'un appel ou d'une urgence « *j'ai du mal à me rendormir après avoir été réveillée la nuit* ».

Ces nuits difficiles engendrent de la fatigue pour les vétérinaires. Ainsi 31 vétérinaires ont cité la fatigue qu'apportent les gardes et ses conséquences comme facteurs de stress : « *peur de ne pas dormir et donc d'avoir du mal à trouver l'énergie nécessaire au travail les journées qui suivent* », « *fatigue parfois importante, difficulté à se concentrer les jours suivants* ». Plusieurs vétérinaires ont même décrit les gardes comme « *épuisantes* ».

Cette fatigue est engendrée à la fois par la quantité de travail à laquelle les vétérinaires doivent faire face (22 vétérinaires) : « *gardes souvent très chargées* », « *on est dans le Charolais : il s'agit de gardes chargées avec des actes d'obstétrique toujours stressants* » ; mais aussi par la fréquence des gardes (10 vétérinaires) « *24h/24 et 7j/7* », « *une nuit sur deux, un week-end sur deux* », « *365 jours/an* », « *5 jours sur 7* ».

Finalement les gardes sont stressantes pour cinq grandes raisons :

- Les vétérinaires assurent souvent seuls ces permanences ;
- Le travail lors des gardes et astreintes est toujours imprévisible, les vétérinaires ne savent jamais quand ils seront appelés ni pourquoi ;
- Les vétérinaires doivent rester disponibles en cas d'appels, cette mise à disponibilité des clients est parfois difficile à supporter pour les vétérinaires ;
- Les gardes empiètent sur le temps personnel et peuvent représenter un frein à la vie de famille ;
- Enfin, être dérangé la nuit est un facteur de stress important pour les vétérinaires.

On peut également retenir que les femmes sont apparues davantage stressées par les gardes que les hommes.

1.2.4 Pour conclure

Pour clôturer le questionnaire, deux questions à réponse ouverte ont permis aux vétérinaires de s'exprimer librement sur leur stress au travail.

La première question s'intéresse aux situations les plus stressantes au travail. 278 vétérinaires ont répondu à cette question. Voici les réponses :

La situation qui a été la plus citée comme stressante est la gestion des urgences, mais des « *urgences vraies* » (34 vétérinaires) : « *Urgence qui vient bousculer l'ensemble du planning établi* ». Que ce soit parce qu'elle bouscule le planning, parce qu'elle nécessite des soins rapides (« *appel de nuit sur un cheval en colique* ») voire une chirurgie compliquée (« *la torsion d'estomac en garde ou la césarienne en urgence sur un brachycéphale* »), ou parce que la vie de l'animal est en danger (« *urgence vitale* »), une urgence est toujours un facteur de stress pour les vétérinaires. Les vêlages et césariennes de bovins ont été particulièrement cités par les vétérinaires mixtes et ruraux (10 vétérinaires) : « *Une césarienne ou un vêlage qui se passent mal* », « *devoir prendre la décision de faire ou non une césarienne sur une vache lorsque la situation n'est pas clairement en faveur de l'une ou l'autre des solutions* ». Ces urgences deviennent d'autant plus stressantes lorsqu'elles sont nombreuses, ainsi la prise en charge de plusieurs urgences en même temps est apparue comme stressante pour 6 vétérinaires : « *Trois appels pour des urgences en rurale qui arrivent en 10 minutes* », « *arrivée de 2 urgences canines en même temps un matin où j'étais seule à la clinique* », « *avoir deux urgences en même temps; une équine et une canine et ne pouvoir répondre correctement aux deux* ». Ces urgences sont également plus stressantes lorsque le vétérinaire est seul pour assurer le travail (6 vétérinaires).

Les « *fausses urgences* » ont également été citées comme facteur de stress par quelques vétérinaires : « *Encore et toujours les pseudo-urgences, je veux bien croire à l'urgence ressentie, même si ça peut attendre une patte cassée, c'est impressionnant mais un chien qui se gratte au sang depuis 5 jours, ça m'énerve !* ». Ces fausses urgences sont stressantes car elles empiètent sur le temps personnel des vétérinaires sans raison valable alors qu'elles pourraient être traitées lors des consultations habituelles : « *Je rentre à peine à la maison et le téléphone sonne pour un animal qui ne mange pas depuis une semaine mais là maintenant ça devient urgent* ».

Ces urgences surviennent souvent la nuit ou le week-end, lors des gardes ou astreintes qu'assurent les vétérinaires. Or les gardes ont également été citées comme facteur de stress par 18 vétérinaires : « *La garde qui commence le dimanche par 3-4 appels pour des urgences en 5 minutes. On se demande comment on va pouvoir faire la journée* ».

Les clients mécontents sont arrivés en seconde position comme facteur de stress (30 vétérinaires) : « *Le client mécontent pour des raisons futiles, que l'on ne peut pas comprendre et donc pas en discuter* ». Les raisons de mécontentement sont multiples, que ce soit à cause d'un diagnostic sombre ou d'une facture jugée trop élevée, la gestion de ces clients mécontents est toujours délicate : « *Le mécontentement des clients exigeant tout, tout de suite qui deviennent violents dans leur propos ou même menaçant physiquement* », « *gestion des clients mécontents, quand ils n'ont pas respecté le protocole de traitement et la fréquence des contrôles et qu'ils essaient de rejeter la faute sur ma compétence* ».

D'autres types de clients ont été cités :

- Les clients qui paient difficilement et laissent des impayés : « *Les mauvais payeurs, qui se pointent en situation d'urgence sans argent en poche* » ;
- Les clients suspicieux qui ne font pas confiance au vétérinaire : « *Un client qui n'a pas confiance en moi, pour un cas difficile en garde de weekend, et qui ne peut voir personne d'autre* », « *propriétaire remettant en cause mes compétences sans aucune*

justification : n'ayant respecté aucun des traitements prescrits et rien écouté de mes conseils, il n'y avait en effet aucune raison pour qu'un miracle ait lieu » ;

- Les propriétaires qui ne gèrent pas leur animal, qui devient alors un danger pour le vétérinaire (*« Le gros chien qui montre les dents au bout de la laisse de son propriétaire incompetent alors qu'on vous assure qu'il est gentil. Bref : les propriétaires incompetents qui mettent ma sécurité en danger »*), ou les éleveurs qui refusent la contention de leurs animaux (*« césarienne chez un éleveur sans contention »*) ;
- Les clients qui viennent sans rendez-vous, souvent au moment le moins opportun : *« Le client qui arrive à 18h58 sans rendez-vous pour un animal malade depuis X semaines », « les personnes sans rendez-vous quand le planning est déjà surchargé et que je me retrouve seule à gérer ».*

Finalement tous les conflits avec les clients sont des sources de stress pour les vétérinaires (*« Rapports conflictuels avec certains clients »*) surtout quand ceux-ci deviennent agressifs ou menaçants envers les vétérinaires (*« agressions verbales par les propriétaires »*).

Les relations conflictuelles entre vétérinaires au sein d'une même structure ont aussi été citées comme facteur de stress (27 vétérinaires) : *« Les contrariétés liées au manque de travail en équipe et aux difficultés relationnelles dans l'équipe »*. La relation patron-salarié a été particulièrement abordée et critiquée par les répondants : *« un conflit avec mon employeur, d'autant qu'en général les remarques sont infondées et injustifiées ("faites ce que je dis mais pas ce que je fais") », « un patron qui ne m'adresse plus la parole, même pas de bonjour »*. De même les caractères difficiles de certains vétérinaires ont été pointés du doigt : *« collègues en "pétage de plomb" ne me supportant plus en tant qu'individu », « gérer au quotidien les relations avec un associé asocial, incompetent et agressif »*.

De même les relations difficiles avec les employés ont été citées comme facteur de stress (6 vétérinaires) : *« la gestion du personnel est difficile avec les "chamailleries" entre eux, les arrêts (maladie, maternité, vacances) qui nécessitent de réorganiser le travail »*.

La peur de ne pas gérer un cas correctement, de mal réagir lors d'une situation délicate, de *« ne pas être à la hauteur »* a été citée comme facteur de stress (25 vétérinaires) : *« Ne pas savoir gérer les cas cliniques. Stress de ne pas faire ce qu'il faut », « quand je me sens dépassée par un cas clinique, j'ai peur de "mal soigner" l'animal, de ne pas prendre les bonnes décisions ou faire les bons choix »*. En effet les vétérinaires craignent les conséquences d'une erreur, pour l'animal (*« ne pas arriver à gérer une urgence extrême et perdre l'animal »*), mais aussi pour leur carrière (*« crainte d'une erreur/faute professionnelle »*).

Cette peur de ne pas gérer peut survenir dans plusieurs situations, toutes citées comme stressantes :

- Lors de chirurgie (16 vétérinaires) : *« Devoir faire une chirurgie que je ne suis pas habituée à faire », « la chirurgie quand ça ne va pas comme on le souhaite » ;*
- En cas d'échec thérapeutique (14 vétérinaires) : *« La seule chose que je trouve vraiment stressante dans mon métier c'est que les choses aillent mal pour un animal même lorsque j'ai fait tout ce qui était en mon pouvoir pour l'aider », « euthanasie d'un animal dont les propriétaires ont fait tout leur possible pour obtenir un diagnostic qui s'avère extrêmement péjoratif », « l'animal qui revient parce que "ça ne va pas mieux". Profond sentiment d'échec que j'arrive ensuite à surmonter mais sur le coup, angoisse importante » ;*
- Lors de surcharge de travail (12 vétérinaires) (*« les journées surchargées »*). Cette surcharge s'exprime par de nombreuses tâches à effectuer dans un temps imparti très

court : « *Savoir qu'il y a, en plus des rendez-vous prévus, X choses à faire pour faire tourner la clinique, et se rendre compte que le temps imparti n'y suffira pas* ». Cette situation donne aux vétérinaires le sentiment de ne pas avoir le temps de faire leur travail correctement : « *devoir bâcler mon travail* », « *manque de temps pour faire bien toutes mes tâches quotidiennes* » ;

- Lors de diagnostic difficile (4 vétérinaires) : « *L'animal qui a quelque chose mais que l'on n'arrive pas à savoir quoi* » ;
- En cas de manque ou panne de matériel (4 vétérinaires) : « *Les cas graves lors desquels on sait que l'on n'a pas le matériel nécessaire pour poser un diagnostic de certitude* ».

Le décès d'un animal peut également apporter un sentiment d'échec aux vétérinaires. D'ailleurs le décès d'animaux a été cité comme facteur de stress par 10 vétérinaires : « *qu'un cas en apparence simple dégénère et meurt* », « *décès nocturne d'un animal hospitalisé que l'on pensait pouvoir sauver* ». Au-delà de la mort de l'animal, c'est la gestion des propriétaires qui ne s'attendaient pas à cette fin qui peut être difficile : « *Le décès d'un animal hospitalisé, l'affrontement du client, l'annonce du décès de son animal* », « *annonce décès inattendu* ». Les vétérinaires peuvent également se remettre en cause lors de telles situations : « *La mort d'un animal suivi si on ignore si elle fait suite à une mauvaise prise en charge ou un mauvais diagnostic* ».

Les euthanasies ont également été citées par quelques vétérinaires.

Les problèmes de conciliation vie de famille et travail ont aussi été cités (11 vétérinaires) : « *Visite alors que j'avais promis à mes enfants d'être là* ». Ce sont surtout les horaires lourds qui sont responsables des difficultés rencontrées : « *Je dois aller chercher mes enfants dans 1/2 h et j'ai encore 2 personnes à voir et 2 coups de fils à donner* », « *être chaque jours en train de surveiller l'horloge pour voir si je pourrai récupérer mes enfants à la garderie avant sa fermeture à 19h* ».

Enfin les problèmes financiers que rencontrent certains vétérinaires ont été abordé comme facteur de stress (10 vétérinaires) : « *En ce moment, je suis stressée pour des raisons financières, stress de savoir si on va pouvoir payer le loyer d'où l'achat d'une maison en suspens, stress des emprunts* », « *travailler comme un fou et avoir des difficultés à payer les salaires* ».

Finalement de nombreuses situations apparaissent stressantes pour les vétérinaires. Six grands facteurs de stress ont pu être relevés, on obtient dans l'ordre décroissant de fréquence de citation :

- Les urgences ;
- La relation client et surtout les clients difficiles ;
- Les relations au sein de l'entreprise ;
- Le risque et la peur de l'erreur médicale pouvant avoir de graves conséquences ;
- La difficulté à concilier vies personnelle et professionnelle ;
- Les problèmes financiers que peuvent rencontrer les vétérinaires.

On peut voir que ces facteurs de stress apparaissent presque dans le même ordre que celui établi grâce au questionnaire de la DARES : les exigences du travail étant le facteur majoritaire, suivi des exigences émotionnelles, puis l'insécurité socio-économique, les relations de travail, l'autonomie et les conflits de valeurs. Seules l'insécurité économique et les relations de travail sont inversées ici.

La seconde question s'intéresse aux situations les plus fréquemment stressantes au travail. 231 vétérinaires se sont exprimés sur ce sujet. De nombreux thèmes avaient déjà été abordés dans la question précédente.

Tout comme dans la question précédente, ce sont les urgences qui ont été le plus citées (22 vétérinaires) : « *Urgences en tous genres* », « *gestion d'une urgence vitale* ». Comme déjà précisé, ces urgences sont d'autant plus stressantes quand elles arrivent alors que le planning est déjà chargé (« *Les urgences qui tombent lorsqu'il est très difficile de se libérer, lorsque de nombreux rendez-vous sont déjà prévus ou lorsque l'on vient d'anesthésier un animal pour une chirurgie ou un soin* ») ou lorsqu'elles se multiplient (« *la gestion des urgences lorsque celles-ci sont trop nombreuses* »). Et elles sont moins bien acceptées lorsqu'elles arrivent la nuit (« *Césarienne de nuit sur des chiennes* », « *syndrome dilatation-torsion de l'estomac sur un chien de 50kg à 3h du matin* ») ou à des horaires inadaptés (« *urgence à l'heure de la fermeture* »). Comme précédemment les « *fausses urgences* » ont aussi été citées par quelques vétérinaires : « *les multiples demandes urgentes qui n'en sont pas* ».

Ces urgences peuvent donc mettre en retard les vétérinaires sur leur planning, autre facteur de stress fréquent plusieurs fois cité (7 vétérinaires) : « *Les personnes qui s'accumulent en salle d'attente si j'ai pris du retard pour une raison ou une autre* ».

Les urgences sont toujours imprévisibles. Or l'imprévisibilité de l'emploi du temps des vétérinaires a été citée comme facteur de stress fréquent par 9 vétérinaires : « *Réorganisation permanente du planning au cours de la journée* », « *le fait de ne jamais savoir ce que l'on va faire de la journée* », « *arriver le matin sans pouvoir connaître le déroulement de la journée* ». Cette imprévisibilité du travail rend difficile la gestion du temps pour les vétérinaires, et quelques-uns ont considéré cela comme un facteur de stress fréquent : « *Me casser la tête pour me dégager un peu de temps libre et ne finalement pas pouvoir bénéficier de ce temps libre parce qu'un imprévu est arrivé* ».

La quantité de travail importante que doivent fournir les vétérinaires a également été citée comme facteur de stress fréquent (21 vétérinaires) : « *Sentiment d'avoir 36 000 trucs à faire en 24h* ». La multitude de tâches souvent simultanées que doivent effectuer les vétérinaires a été décrite : « *La multiplicité des tâches à effectuer simultanément (démarrer une chirurgie, en même temps répondre à un éleveur qui ne peut attendre un conseil tandis qu'il est à l'accueil, pendant qu'un associé vous interroge sur un souci administratif à traiter d'urgence ...)* ». L'inadéquation entre la quantité de choses à faire et le temps imparti est également apparue stressante : « *La charge de travail et le manque de temps pour s'occuper correctement de tous les cas* », « *le stress le plus fréquent vient de la nécessité de gérer un trop grand nombre de consultations en un temps trop court (soit parce que les rendez-vous ont été mal pris et il y a trop de choses à gérer à la même heure, soit parce qu'un imprévu (urgence véritable ou personne venue sans rendez-vous) est venu perturber le rythme des consultations)* ». Plusieurs vétérinaires ont ainsi avoué avoir fréquemment le sentiment « *d'être débordé* » dans leur travail : « *impression d'être débordée de ne pas y arriver, ou que tout me tombe dessus en même temps* ».

Cette quantité de travail importante peut s'exprimer par un grand nombre de clients en salle d'attente, une « *salle d'attente bondée* », situation décrite comme stressante par 13 vétérinaires. Elle peut aussi se manifester par des appels téléphoniques nombreux et incessants. Ainsi le téléphone et sa sonnerie incessante ont été cités comme facteur de stress quotidien par 7 vétérinaires : « *Le téléphone qui sonne pour la dixième fois en 10 minutes* », « *appel direct d'un client sur le téléphone portable alors que les consignes sont d'appeler sur le fixe(ASV) dans les heures ouvrables* ».

À cette quantité de travail importante s'ajoutent des horaires parfois difficiles. Ainsi 7 vétérinaires ont cité les horaires comme facteur de stress quotidien : « *nombre d'heures de*

travail engendrant fatigue importante ». Et tout ça pour s'entendre dire : « *Comment ça, vous n'êtes pas au cabinet à 20h00 ? Mais moi je ne peux pas venir demain, je travaille, MOI* ».

Et pour terminer, les vétérinaires doivent effectuer des gardes, qui prennent sur leur temps libre et augmentent leur quantité de travail. Les gardes ont ainsi été citées par 19 vétérinaires comme facteur de stress le plus fréquent. « *Arriver à la maison un jour ou soir d'astreinte et devoir repartir au cabinet pour consulter un animal dont les propriétaires auraient pu appeler un quart d'heure avant* ».

Les vétérinaires exercent donc un métier prenant et difficile, qui peut l'être encore davantage lorsque les animaux ne sont pas coopératifs. Ainsi 10 vétérinaires ont cité les animaux agressifs et le danger qu'ils représentent pour eux comme facteur de stress fréquent : « *chat ou chien agressifs pendant la consultation* », « *peur de l'accident* ». « *Le souci de se faire faire mal par un animal surtout par les animaux de rente et de ne pas pouvoir assumer mon travail ensuite* ».

Le métier de vétérinaires est donc apparu avec beaucoup de contraintes, qui ne sont pas assez reconnues selon les vétérinaires. En effet 8 vétérinaires se sont plaints de leur salaire, jugé trop bas (« *Ne pas gagner sa vie correctement proportionnellement au nombre d'heures passées* »).

Les problèmes relationnels ont été abordés comme dans la question précédente. Ainsi 20 vétérinaires ont cité les relations difficiles entre vétérinaires comme facteur de stress fréquent : « *Le fait que mon associé soit toujours négatif envers moi et qu'il trouve toujours "tout et son contraire" à me reprocher* ». Comme dans la question précédente, la relation entre vétérinaires salariés et employeurs a été particulièrement incriminée : « *La mauvaise humeur de l'employeur qui se transforme en mauvaise foi et rend le travail très difficile à accomplir* », « *ne pas être écoutée par mes patrons qui ne prêtent aucune attention aux requêtes de leurs salariés* ». Cette relation difficile peut mener à un manque d'autonomie pour le vétérinaire salarié, facteur de stress cité par quelques vétérinaires : « *L'obligation de devoir faire des examens complémentaires que je juge inutile, et par extension l'impossibilité d'être totalement autonome en tant que salariée* ».

Toujours dans les relations de travail, la relation avec les auxiliaires et leur gestion ont aussi été considérées comme facteur de stress quotidien (8 vétérinaires) : « *Gérer les ASV et les tensions au sein de l'équipe* ».

Comme dans la question précédente, la relation client a été abordée comme facteur de stress au quotidien. Les difficultés de règlement et impayés de la part des clients ainsi que la contestation des tarifs ont été les premiers facteurs de stress cités (14 vétérinaires) : « *gérer les mauvais payeurs* ». « *Les gens qui ne veulent pas payer des soins demandés et pour lesquels ils ont eu un devis et étaient donc au courant du montant avant que les soins ne soient effectués* ». Puis différents types de clients ont été cités, la plupart identiques à ceux de la question précédente :

- Les clients suspicieux, qui doutent des compétences des vétérinaires (11 vétérinaires) : « *Propriétaire qui ne fait pas confiance d'entrée de jeu* », « *aller chez un client malgré le fait qu'il souhaite plutôt un autre confrère* », « *les gens qui mettent en doute mon discours, qui vont voir ailleurs* ;
- Les clients mécontents pour n'importe quelle raison, valable ou non (8 vétérinaires) : « *Un client mécontent sans aucune raison valable* », « *clients mécontents pour des raisons que je trouve injustes, souvent liées aux honoraires* ;
- Les clients exigeants pour tout et n'importe quoi (8 vétérinaires) : « *Client qui voudrait un traitement facile et pas cher sans faire d'examen complémentaire, sur un*

animal qui est malade depuis plusieurs semaines », « *les demandes des clients pour un rendez-vous immédiat alors qu'il n'y a pas urgence mais car eux ça les arrange* » ;

- Les clients qui viennent sans rendez-vous (4 vétérinaires) : « *clients qui arrivent sans rendez-vous alors que le planning est rempli* ;
- Les clients agressifs, verbalement et physiquement (3 vétérinaires).

Finalement tous les conflits avec les clients sont des facteurs de stress fréquents pour les vétérinaires.

La gestion des cas difficile a également été citée comme facteur de stress fréquent (13 vétérinaires) : « *Ne pas avoir de diagnostic, être peu sûre de moi et devoir réussir à garder l'aplomb devant les propriétaires* », « *ne pas parvenir à faire un diagnostic précis, ou de ne pas être à la hauteur de la situation* ». Cette situation est encore plus stressante lorsque le temps imparti pour gérer le cas est limité voire insuffisant « *Quand je reçois un cas complexe qui demande de la réflexion et que le planning est chargé ce jour-là* », « *faire une recherche pour mieux comprendre un cas clinique [...] et ne pouvoir y consacrer le temps nécessaire à cause du téléphone, des urgences, des questions au comptoir* ».

En plus de la peur de ne pas « *gérer correctement un cas* », 7 vétérinaires ont reconnu avoir peur des erreurs qu'ils pourraient commettre dans leurs diagnostics : « *la peur d'un mauvais diagnostic/traitement face à des cas peu communs ou dont je n'ai pas l'expérience* ».

Cette crainte de l'erreur se retrouve également lors de la réalisation d'actes inhabituels pour les vétérinaires (4 vétérinaires) (« *petite boule au ventre quand on part faire un acte un peu "tendu" (vêlage)* ») ou même de chirurgies, surtout quand elles ne se déroulent pas comme l'aurait souhaité le praticien (4 vétérinaires). Les échecs thérapeutiques ont également été cités comme facteurs de stress fréquents.

Enfin le décès d'un animal au cours de soins ou d'une chirurgie est un facteur de stress fréquent (3 vétérinaires) : « *la mort de l'animal malgré des soins appropriés et parfois lourds, faire face à la détresse et parfois à l'incompréhension des propriétaires* ».

Finalement les facteurs des stress fréquents sont les mêmes que ceux de la question précédente, mais ils apparaissent dans un ordre un peu différent. Ont d'abord été citées les urgences, comme dans la question précédente. Les urgences apparaissent donc comme le facteur de stress le plus important mais également le plus fréquent pour les vétérinaires. Puis la quantité de travail importante que doivent gérer les vétérinaires a été abordée, avec les nombreuses tâches, les horaires difficiles et les gardes qui augmentent le temps de travail. Les relations sociales au travail ont ensuite été citées comme fréquemment stressantes. La relation client est également retrouvée. Enfin la gestion des cas difficiles et la peur de l'erreur ont également trouvé leur place parmi les facteurs de stress fréquents.

1.5 Synthèse

Les vétérinaires sont apparus moyennement stressés, avec des notes de stress perçues assez étalées. Ils sont également satisfaits et épanouis dans leur métier, qui comporte des spécificités qui leur plaisent : diversité du travail, contact avec les clients, contact avec les animaux.

Cependant ils sont apparus davantage en situation de travail tendu que la population active malgré une latitude décisionnelle supérieure. Face à ces résultats, nous avons cherché des facteurs de stress au travail chez les vétérinaires (Figure 40).

La première grande classe de facteurs de stress est tout ce qui concerne les exigences du travail. En effet, la quantité de travail à laquelle doivent faire face les vétérinaires, la multitude des tâches qu'ils doivent assurer, la pression temporelle qui s'exerce sur eux et la

difficulté qu'ils peuvent éprouver pour concilier vies personnelle et professionnelle sont des facteurs de stress primordiaux pour les vétérinaires.

La seconde grande classe de facteurs de stress est tout ce qui concerne les exigences émotionnelles. La relation client est arrivée en premier comme facteur de stress important. En particulier les clients qui contestent les prix et ceux en détresse. Les euthanasies, les émotions qu'elles peuvent créer et la gestion des propriétaires lors de celles-ci sont également des facteurs de stress très importants et spécifiques aux vétérinaires.

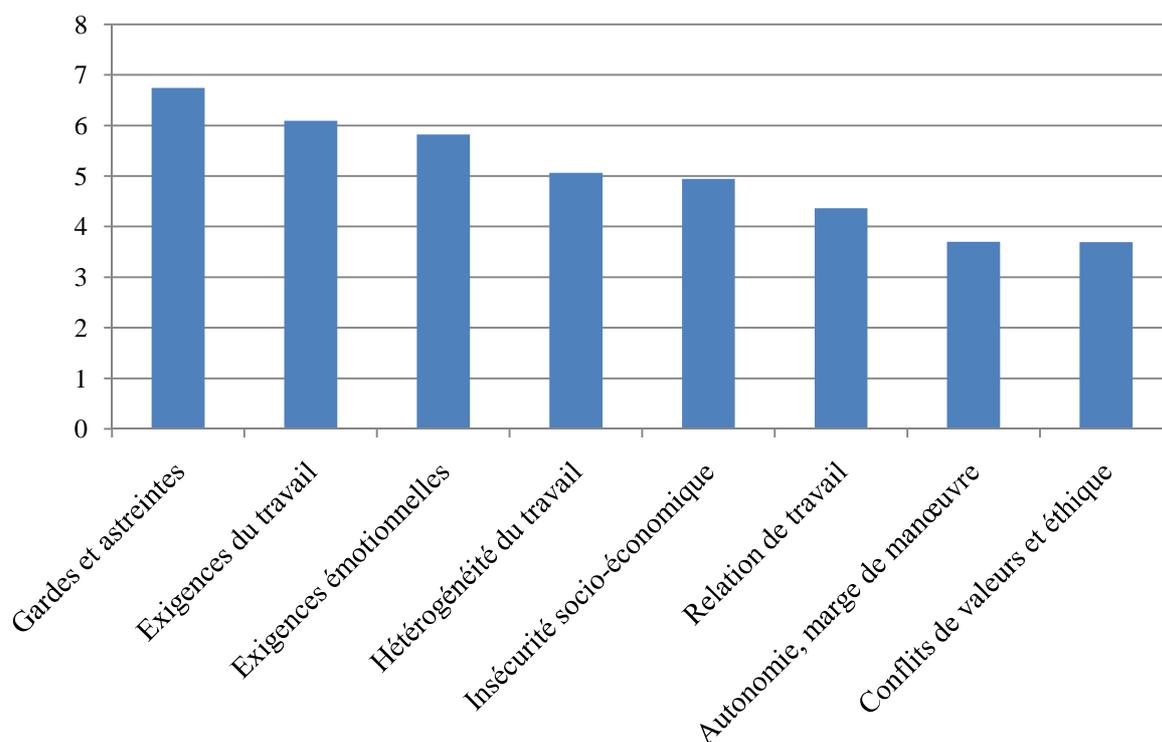
La troisième grande classe de facteurs de stress est l'insécurité socio-économique que peuvent ressentir les vétérinaires. En effet ceux-ci sont soumis à des charges jugées trop élevées et à des salaires trop bas. De plus les vétérinaires libéraux perçoivent une rémunération souvent irrégulière car dépendante du chiffre d'affaire, et donc parfois imprévisible, facteur de stress assez spécifique à la profession.

La quatrième grande classe de facteurs de stress est tout ce qui touche aux relations sociales et relations de travail. Globalement les vétérinaires présentent de bonnes relations avec leurs collègues, mais des relations difficiles et un manque de communication entre vétérinaires ou même entre vétérinaires et auxiliaires sont tout de même génératrices de stress. Ils souffrent également d'un manque de reconnaissance, facteur de stress important pour eux.

La cinquième grande classe de facteurs de stress est tout ce qui est en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre. Les vétérinaires sont assez peu touchés par ce type de stress, cependant quelques facteurs ont été reconnus : le fait de devoir suivre les décisions des clients, les limites de leur exercice pour des raisons financières ou à cause d'un patron qui imposent des règles trop étroites.

La sixième grande classe de facteurs de stress est tout ce qui touche aux conflits de valeurs et à l'éthique. Ce type de stress se retrouve très peu chez les vétérinaires. Le grand facteur de stress qui rentre dans cette catégorie est les euthanasies de convenance. La gestion du bien être animale peut également entrer dans cette catégorie de facteur de stress.

Figure 40 : Niveau de stress estimé des différents facteurs étudiés



Il existe, en plus de ces facteurs de stress généraux et présents pour toute la population, des facteurs de stress très spécifiques aux vétérinaires. Ainsi la gestion des urgences est apparue comme un facteur de stress primordial pour les vétérinaires. C'est en effet ce facteur qui a été cité en premier comme plus grand et plus fréquent facteur de stress. De même les gardes et les astreintes sont aussi de grandes sources de stress pour les vétérinaires qui les assurent. Enfin, l'hétérogénéité du travail au cours de la journée, entre autre à cause de son imprévisibilité et des surcharges de travail ponctuelles est aussi un facteur de stress très important pour les vétérinaires.

Au niveau des différences au sein de la population vétérinaires, il est apparu que les femmes se sentent globalement plus stressées que les hommes. Cette tendance se retrouve également dans la population générale. Elles sont également plus touchées par le stress en lien avec les exigences émotionnelles et les relations de travail.

Les salariés seraient plus en situation de travail tendus que les vétérinaires avec un autre statut. Ceci s'expliquerait par une latitude décisionnelle inférieure aux autres catégories. Les salariés doivent en effet s'adapter aux habitudes de la structure dans laquelle ils exercent, ce qui peut diminuer leur liberté d'action. Cette observation explique également le fait que les salariés sont aussi plus touchés par le stress lié à un manque d'autonomie et de marge de manœuvre. Les salariés sont également apparus plus touchés par le stress en lien avec les relations de travail. Ceci s'explique par le fait que la relation vétérinaires salariés et employeurs est souvent plus conflictuelle qu'une relation entre simples collègues.

L'expérience est apparue comme un facteur influant sur le niveau de stress perçu. Les vétérinaires les moins expérimentés sembleraient davantage touchés par tous les types de facteurs de stress en dehors des exigences du travail.

Finalement les vétérinaires sont bien touchés par le stress et sont davantage en situation de travail tendu que la population générale. Ils sont soumis aux mêmes facteurs de stress que la population, même si certains les touchent plus que d'autres. Cependant des facteurs de stress très spécifiques de leur profession s'ajoutent à ces facteurs généraux et semblent les stresser davantage (gestion des urgences, gardes).

Afin de réaliser une étude complète des facteurs de stress en cabinet vétérinaire, nous avons également interrogé les aides vétérinaires, couramment appelés auxiliaires vétérinaires.

Ces auxiliaires, travaillant dans les mêmes structures et le même environnement que les vétérinaires, doivent être soumis aux mêmes facteurs de stress, mais y sont-ils aussi sensibles ? Leur statut de salarié influe-t-il de façon notable sur les facteurs de stress qui s'exercent sur eux ?

2 Auxiliaires

2.1 Description de l'échantillon

Nous avons obtenu 438 réponses d'auxiliaires dont la répartition est présentée dans le tableau 25. Comme pour les vétérinaires, à cause du mode de diffusion nous ne pouvons pas donner de taux de réponses. Par contre le nombre d'auxiliaires vétérinaires est estimé à 12 800 par le GIPSA. En considérant ce nombre, notre étude regrouperait un peu plus de 3 % (3,5 % exactement) des auxiliaires vétérinaires exerçant en France.

La grande majorité des répondants sont des femmes (99 %). Ceci va dans le même sens que les données du GIPSA et de l'étude FOCUS qui donnent un taux de 90 % de femmes auxiliaires, même si notre chiffre est significativement plus élevé ($p = 0,0001$). Étant donné le faible pourcentage d'auxiliaires masculins ayant répondu à l'enquête, nous ne réaliserons pas de comparaison des résultats selon le sexe.

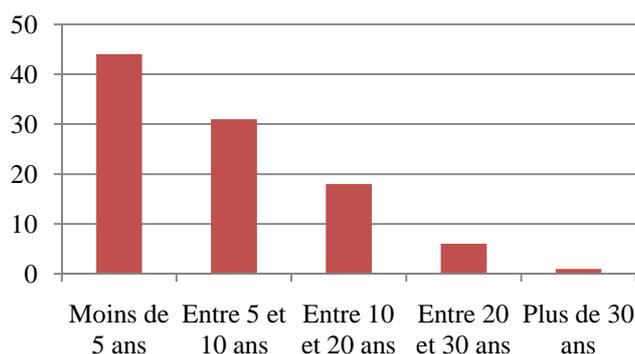
Nous trouvons des pourcentages du même ordre de grandeur que l'étude FOCUS qui annonce 60,3 % d'auxiliaires exerçant en cabinet canin (contre 66 % dans notre étude, écart significatif $p = 0,01$), et 31 % en cabinet mixte (contre 34 % dans notre échantillon, écart non significatif $p = 0,12$) (Tableau 25).

Tableau 25 : Présentation de l'échantillon des auxiliaires vétérinaires selon le sexe et le secteur d'activité

	Sexe				
	Femmes	Hommes			
- Echantillon :					
Nombre	432	6			
(Pourcentage)	(99)	(1)			
- Population générale (%) (GIPSA)	90	10			
	Secteur d'activité				
	Canine	Mixte à dominante canine	Mixte à dominante rurale	Mixte à dominante équine	Rurale
- Echantillon :					
Nombre	289	113	32	3	1
(Pourcentage)	(66)	(26)	(7)	(1)	(0.2)
- Population générale (%) (FOCUS)	60,3	31			

La répartition de l'échantillon selon l'expérience est présentée en figure 41. On voit que les classes les moins expérimentées sont les plus représentées (moins de 10 ans d'expérience).

Figure 41 : Répartition de l'échantillon en fonction de l'expérience (%)



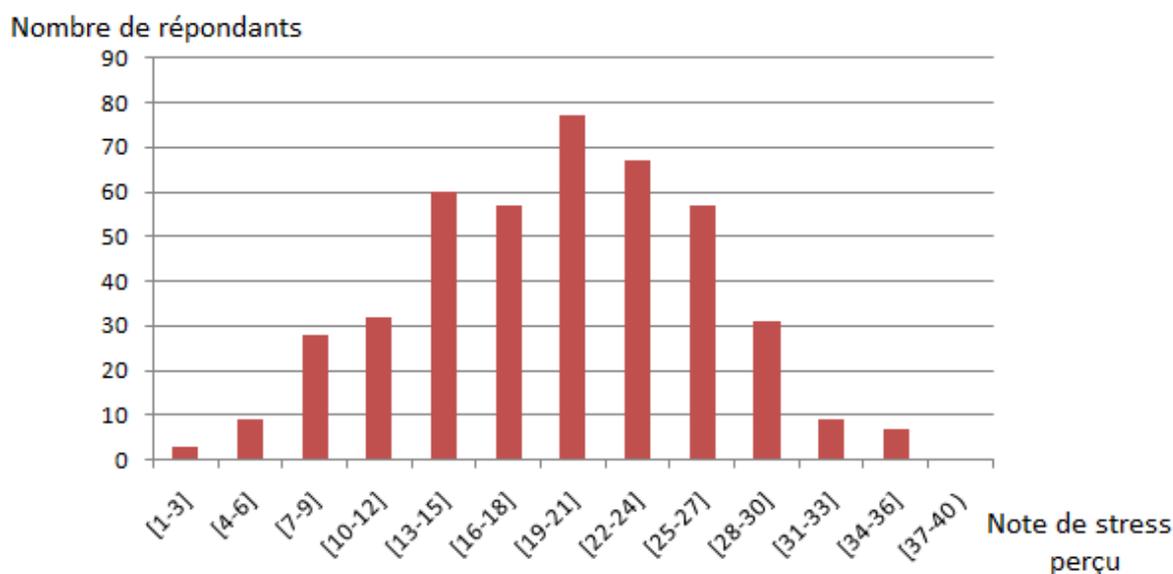
Finalement notre échantillon, bien qu'assez proche de la population des auxiliaires décrite par le GIPSA et l'étude FOCUS n'est pas représentatif de la population générale des auxiliaires. Cependant toutes les classes sont correctement représentées. Cela nous a permis de réaliser des calculs selon les différentes strates, tout en tenant compte des particularités de notre échantillon pour la présentation des résultats.

2.2 PSS

Les premières questions du questionnaire sont celles de l'échelle de stress perçu de Cohen. Ce test donne une note sur 40 du niveau de stress perçu par le répondant. Plus la note est élevée et plus le niveau de stress perçu l'est aussi.

Dans notre étude le score obtenu le plus bas est de 1 et le plus élevé est de 35. La figure 42 présente la répartition des réponses.

Figure 42 : Répartition des notes de stress perçu (n 438)



La courbe est plutôt centrée sur les valeurs moyennes. En effet la note moyenne est de 19,37 avec un écart-type de 6,77 et la médiane est de 20.

Les auxiliaires ont donc un stress perçu de niveau moyen.

Le domaine d'activité et l'expérience ne sont pas en relation avec le niveau de stress perçu (respectivement $p = 0,15$ et $p = 0,2$).

2.3 Karasek

Pour rappel, le modèle de Karasek considère que le stress au travail est favorisé par un état de travail tendu ou « *job strain* » défini comme une situation avec une forte demande psychologique et une faible latitude décisionnelle. Cette situation est aggravée si un soutien social faible s'ajoute à la situation, on définit ainsi l' « *isostrain* », situation de « *job strain* » combinée à un faible soutien social.

2.2.1 Sur l'échantillon total

Les médianes des scores de chaque critère (demande psychologique, latitude décisionnelle, soutien social) sont présentées dans le tableau 26.

La note moyenne de demande psychologique était de 26,5 avec un écart type de 4,27. La médiane était de 27. La médiane de la population générale obtenue lors de l'enquête Sumer 2003, et qui sert de référence est de 21. Les auxiliaires ont une demande psychologique supérieure à la population générale ($p = 0,002$).

La note moyenne de latitude décisionnelle est de 65,9, avec un écart type de 11,01. La médiane est de 66. La médiane de la population générale obtenue lors de l'étude Sumer 2003 est de 70. Les auxiliaires ont donc une latitude décisionnelle inférieure à la population générale ($p = 0,02$).

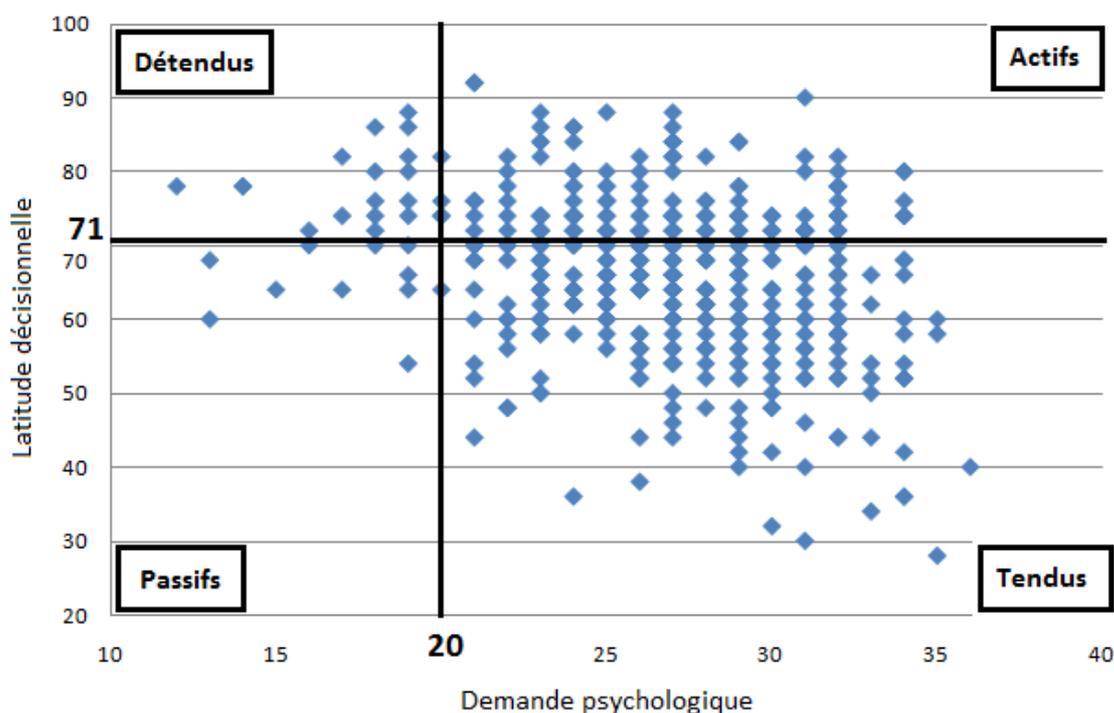
La note moyenne de soutien social est de 23,1 avec un écart type de 4,76. La médiane est de 23. La médiane de la population générale obtenue lors de l'étude Sumer 2003 est de 23,3. Le soutien social des auxiliaires ne diffère probablement pas de celui de la population générale ($p = 0,7$).

Tableau 26 : Médiane des scores du modèle de Karasek (n = 438)

	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
Auxiliaires	27	66	23
Population générale	21	70,3	23,3

Ainsi, avec une demande psychologique supérieure à la population générale et une latitude décisionnelle inférieure, les auxiliaires ont plus de risque d'être dans une situation dite de travail tendu ou de « *job strain* » (Figure 43).

Figure 44 : Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle (n=438)



En utilisant les médianes calculées pour la population générale, 280 auxiliaires sont en situation de travail tendu soit 63,9 % contre 23 % seulement de la population générale dans l'étude Sumer 2003. Les auxiliaires sont donc apparus significativement plus tendus que la population générale ($p < 0,0001$). Cette différence importante peut s'expliquer par la forte demande psychologique et la faible latitude décisionnelle qui s'exercent sur les auxiliaires.

En intégrant le soutien social aux deux premiers paramètres, 185 auxiliaires sont en situation d'« *isostrain* » soit 42,2 %. Ce pourcentage est élevé, ainsi beaucoup d'auxiliaires en plus d'être en situation de travail tendu ont un faible soutien social.

2.2.2 Selon le domaine d'activité

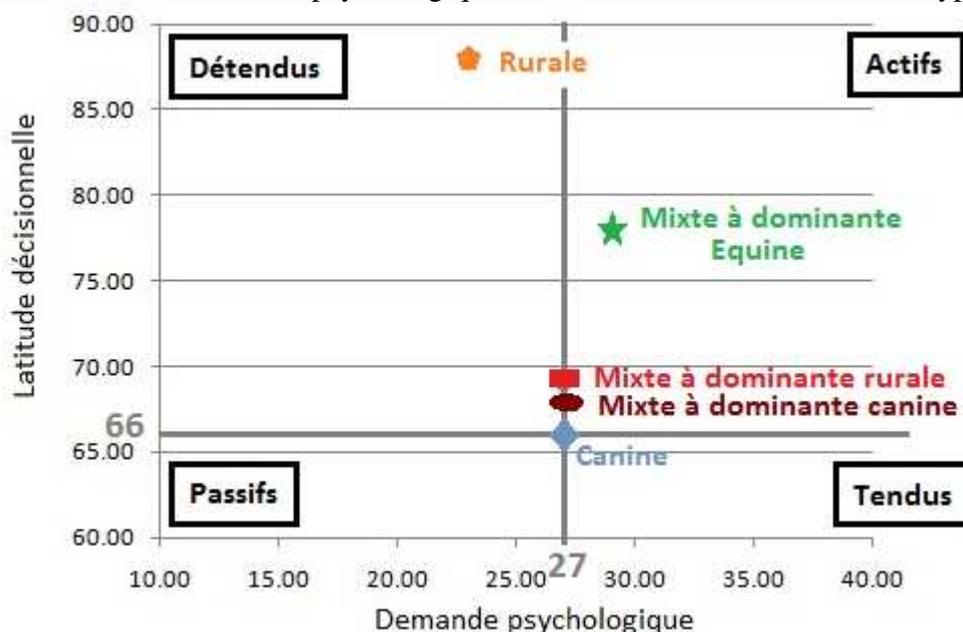
Les médianes de chaque catégorie sont présentées en tableau 27 et le graphique correspondant en Figure 45.

Tableau 27 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon le type d'activité

Domaine d'activité	Nombre d'auxiliaires	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
Canine	289	27	66	23
Mixte à dominante canine	113	27	68	23
Mixte à dominante rurale	32	27	69	23
Mixte à dominante équine	3	29	78	22
Rurale	1	23	88	32
Totale	438	27	66	23

Pour des raisons de validité du test, les ruraux et les mixtes à dominante équine n'ont pas été pris en compte dans les statistiques. Les demandes psychologiques et les latitudes décisionnelles ne sont pas en relation avec le domaine d'activité des auxiliaires (respectivement $p = 0,93$ et $p = 0,7$).

Figure 45 : Scores de demande psychologique et latitude décisionnelle selon le type d'activité



On voit ici que le domaine d'activité influe peu sur le statut des auxiliaires.

Le test de χ^2 nécessite un nombre théorique de répondants minimum de 5. Nous avons donc exclu les auxiliaires travaillant en rurale et en mixte à dominante équine. En procédant ainsi les différences de statut selon le domaine d'activité ne sont pas significatives ($p = 0,12$).

2.2.3 Selon l'expérience

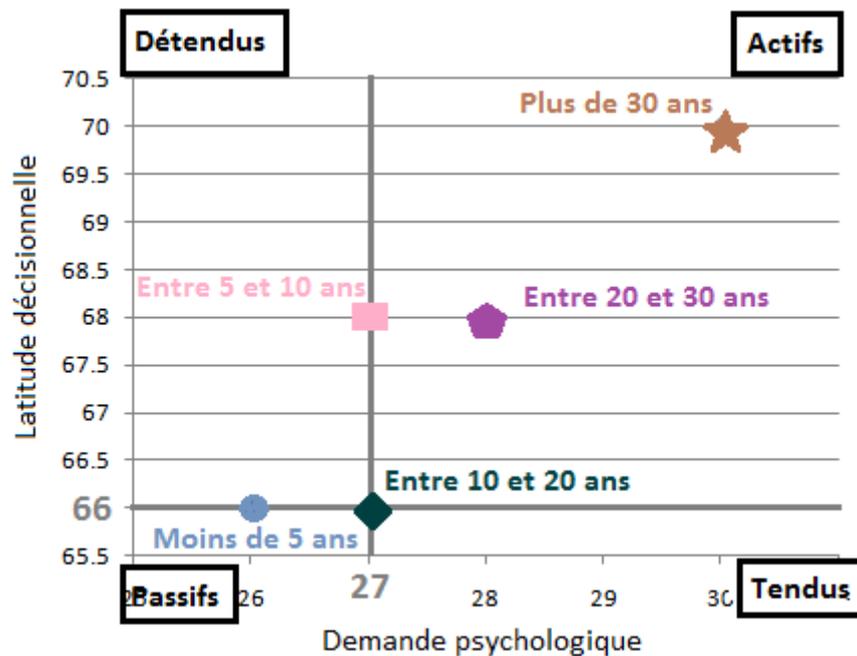
Les médianes des différentes catégories d'expérience sont présentées dans le tableau 28 et le graphique en figure 46.

Tableau 28 : Médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle selon l'expérience

Expérience	Nombre d'auxiliaires	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
Moins de 5 ans	193	26	66	24
Entre 5 et 10 ans	136	27	68	22,5
Entre 10 et 20 ans	81	27	66	23
Entre 20 et 30 ans	25	28	68	22
Plus de 30 ans	3	30	70	20
Totale	438	27	66	23

La demande psychologique est en relation avec l'expérience ($p = 0,002$) alors que la latitude décisionnelle ne l'est pas ($p = 0,23$).

Figure 46 : Scores de demande psychologique et latitude décisionnelle selon l'expérience



Aucune catégorie n'est apparue en situation de « *job strain* ».

En excluant les auxiliaires avec plus de 30 ans d'expérience (effectif <5), les différences de statut selon l'expérience ne sont pas significatives ($p = 0,08$).

2.4 Questions de la DARES

Ces questions abordent les grands axes de facteurs de stress définis par la DARES. Elles se présentent sous la forme de questions à choix multiples qui nous permettront d'obtenir des résultats quantitatifs et de questions à réponses ouvertes qui livreront des résultats qualitatifs.

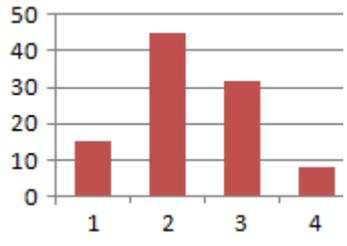
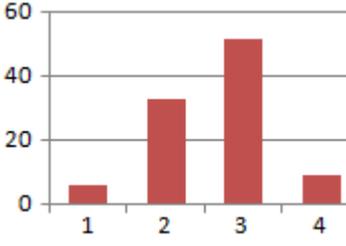
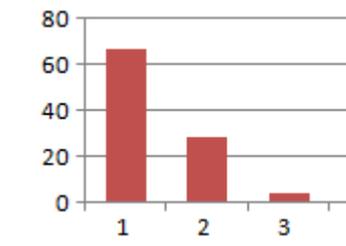
2.4.1 Exigences au travail

Les exigences au travail sont représentées par la quantité de travail, la pression temporelle qui peut s'exercer sur les auxiliaires au travail, la complexité des tâches et du travail en lui-même ainsi que la conciliation travail et vie personnelle.

2.4.1.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 29, pour les questions extraites du questionnaire de Karasek (réponses en « pas du tout d'accord, pas d'accord, d'accord, tout à fait d'accord ») et dans le tableau 30 pour celles tirées d'autres questionnaires (réponses en « toujours, souvent, parfois, jamais »).

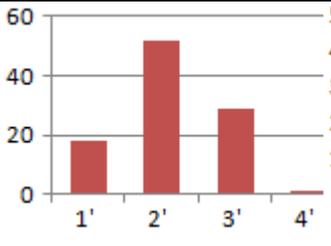
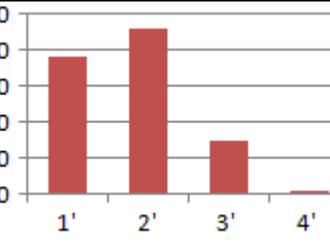
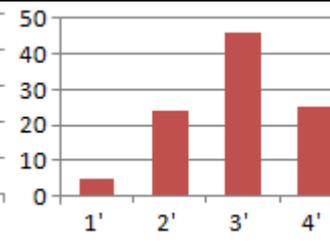
Tableau 29 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek
(n=438)

Question	<i>On me demande une quantité de travail excessive</i>	<i>Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail</i>	<i>Je dois fréquemment interrompre une tâche avant de l'avoir terminée et la reprendre plus tard</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)			
Pourcentage de :	« Tout à fait d'accord » et « d'accord »	« Pas du tout d'accord » et « pas d'accord »	« Tout à fait d'accord » et « d'accord »
- dans l'échantillon	60	61	95
- donné par la DARES	22,6	30,9	22,8
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001	<0,0001

^(a) 1 (Tout à fait d'accord), 2 (d'accord), 3 (pas d'accord), 4 (pas du tout d'accord)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

Tableau 30 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires

Question	<i>Je suis obligé(e) de me dépêcher pour faire mon travail</i>	<i>Je dois penser à trop de choses à la fois</i>	<i>J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)			
	n = 436	n = 436	n = 437
Pourcentage de :	« Toujours » et « Souvent »	« Toujours » et « Souvent »	« Toujours » et « Souvent »
- dans l'échantillon	70	84	29
- donné par la DARES	48,5	44,8	10,5
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001	<0,0001

^(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

Les auxiliaires interrogés avaient davantage le sentiment d’avoir une quantité de travail excessive et de ne pas disposer du temps nécessaire pour faire leur travail que la population générale. Ils avaient également l’impression d’être plus souvent dérangés dans leur travail. Ainsi ces trois points peuvent être des facteurs de stress non négligeables pour les auxiliaires.

Les auxiliaires de l’échantillon avaient davantage le sentiment de devoir se dépêcher et de devoir penser à plusieurs choses à la fois pour faire leur travail que l’ensemble de la population active. La pression temporelle et la multitude des tâches qu’ils doivent effectuer, souvent en même temps sont donc apparues comme des facteurs de stress non négligeables.

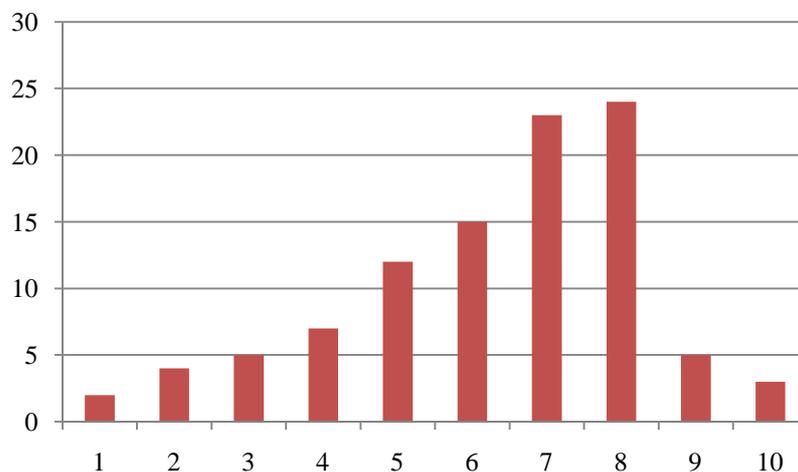
De plus les auxiliaires ayant répondu ont davantage de mal à concilier travail et obligations familiales que l’ensemble de la population active.

Finalement, tous les résultats obtenus concernant les exigences du travail sont supérieurs à ceux de la population active donnés par la DARES. Les exigences du travail d’auxiliaires vétérinaires (quantité de travail, pression temporelle, multitude des tâches, conciliation vies privée et professionnelle) pourraient donc être de réels facteurs de stress.

Plus précisément, les questions sur le travail interrompu et la multitude des tâches (plusieurs choses à penser) obtiennent des scores de réponses positives très élevés (respectivement 95 et 84%), qui pourraient nous orienter vers des facteurs de stress spécifiques à la profession.

Pour connaître le sentiment des auxiliaires, nous leur avons demandé d’évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent les exigences de leur travail. Les résultats sont présentés dans la figure 47.

Figure 47 : Niveau de stress en lien avec les exigences du travail (%) (n = 438)



La courbe est déportée vers les niveaux de stress les plus élevés. La note médiane des réponses est en effet de 7. Le niveau moyen de stress lié aux exigences du travail est de 6,3, avec un écart-type de 2,01. Le niveau de stress engendré par les exigences du travail n’est donc pas négligeable.

Cependant aucun facteur de la population auxiliaire pris en compte dans notre étude ne semble influencer sur le niveau de stress en lien avec les exigences du travail (domaine d’activité $p = 0,26$ et expérience $p = 0,39$). Tous les auxiliaires étaient donc touchés de façon équitable par ce stress, que l’on peut certainement imputer directement au métier en lui-même.

Les exigences du travail apparaissent donc comme un facteur de stress important pour les auxiliaires vétérinaires. Afin d'identifier au mieux ces facteurs, nous leur avons demandé de décrire des situations liées aux exigences du travail qui les stressent fréquemment.

2.4.1.b Résultats qualitatifs

112 auxiliaires ont donné des exemples de situations stressantes en lien avec les exigences du travail (horaires, quantité de travail, conciliation vies personnelle-professionnelle...).

Le premier facteur de stress, cité par 33 répondants, a été la quantité de travail importante qui est demandée aux auxiliaires avec une grande multiplicité des tâches. En effet les auxiliaires ont dit être souvent amenés à réaliser plusieurs tâches en même temps (« *il faut gérer plusieurs choses à la fois, le téléphone qui sonne, les clients à servir et aider le véto* »), le plus fréquemment dans un temps restreint : « *C'est très stressant d'être à la fois à l'accueil, au chenil, en consultation, en chirurgie quand on a besoin de nous et en même temps de répondre au téléphone, de faire le secrétariat et la comptabilité* ». « *Je suis au téléphone avec 2 lignes et en même temps : le véto a fait une anesthésie que je dois surveiller car il est retourné en consultation, puis au même moment il coupe ma conversation téléphonique pour que je tiens un chat qui ne se laisse pas regarder, un client attend à l'accueil, sa maison est infestée par les puces ça va être long pour les explications, et zut il y a un chat dans l'aquarium d'anesthésie qui s'endort, le perfuseur que le chien est en train de bouffer dans sa cage et le véto qui râle parce que je ne vais pas assez vite, il est déjà ressorti de la consultation avec un client à encaisser. Ah, cool un chien vient de lever sa patte sur le présentoir des aliments !* ». Finalement les auxiliaires ont souvent l'impression de « *devoir être partout à la fois pour pouvoir contenter tout le monde* ». Ainsi 26 auxiliaires se sont plaints « *d'avoir trop de choses à faire ou à gérer en même temps* ».

Et malgré cette multitude de tâches à accomplir, quelques auxiliaires ont précisé que leur patron leur rajoute des tâches qui n'ont rien à voir avec leurs compétences, par exemple « *les tâches "extra-professionnelles" à réaliser pour l'employeur* ». Toujours en tâche supplémentaire à accomplir, le fait de devoir « *repasser derrière ses collègues* » a été incriminé comme apportant du stress aux auxiliaires.

Selon les réponses, la tâche qui stresserait le plus les auxiliaires serait le téléphone. En effet six auxiliaires ont précisé que « *le téléphone qui sonne sans cesse* » était un facteur de stress non négligeable, surtout quand d'autres tâches sont en cours.

Cette multitude de tâches à accomplir demande beaucoup d'organisation et une bonne gestion du temps. Or cinq auxiliaires ont incriminé « *le manque d'organisation* » comme facteur de stress.

En plus de cette multitude de tâches à accomplir, la forte pression temporelle exercée sur les auxiliaires a souvent été citée comme facteur de stress. Ainsi 18 auxiliaires ont cité une quantité de travail trop importante par rapport au temps imparti : « *Quand j'ai énormément de tâches à faire et que le vétérinaire ne me laisse pas le temps de les accomplir et qu'il me reproche de ne pas les avoir fini. Parfois il ne comprend pas que le temps n'est pas suffisant pour tout mener à bien* ». Cette situation est bien souvent subie et conduirait les auxiliaires à avoir un sentiment de « *travail bâclé* », « *de travail mal fait* », voire même d'impossibilité de bien faire son travail : « *La quantité de travail demandée et le temps imparti pour certaines tâches est tout simplement impossible si je veux BIEN faire mon travail* ». Le sentiment de faire un travail en quantité et non de qualité est bien perceptible chez les répondants : « *Les soins ne sont pas au top car trop de soins et pas suffisamment de temps...* ». Cinq auxiliaires ont pensé qu'ils ne pouvaient pas consacrer assez de temps aux clients à cause de cette pression temporelle trop importante : « *J'ai l'impression que je dois les expédier car beaucoup de travail m'attend* ».

Enfin plusieurs auxiliaires ont confié : « *Je suis souvent obligée de faire des heures supplémentaires pour finir mon travail correctement* ». Or les horaires non respectés et les heures supplémentaires représentaient un facteur de stress pour les auxiliaires (8 auxiliaires). Une auxiliaire a résumé la situation à « *on sait quand on commence, jamais quand on termine !* ».

Et comme si cette pression temporelle et cette multitude de tâches ne suffisaient pas, les auxiliaires ont expliqué qu'ils sont souvent interrompus dans leur travail, qu'ils doivent fréquemment arrêter une tâche pour en réaliser une autre *a priori* plus urgente : « *Demande express des véto alors qu'on est déjà sur un truc important* ». Ces interruptions du travail représentent un « *dérangement continu dans le travail en cours* ». Ainsi les auxiliaires ont « *l'impression de ne jamais pouvoir se concentrer sur une seule tâche correctement, car on est constamment dérangé* ». Ces interruptions incessantes empêchent parfois les auxiliaires de mener leur travail à bien, voire de réaliser les tâches initialement prévues dans la journée : « *Planning établi dans la tête en début de journée, et finalement en fin de journée, rien n'a été fait...* ». Ces interruptions peuvent même conduire à la « *peur d'oublier de faire une tâche car plusieurs commencées en même temps* », plusieurs fois citée par les auxiliaires.

De part ces spécificités du travail, les auxiliaires ont souvent cité le travail en sous-effectif comme stressant : « *Les journées où l'on est la seule ASV sont très stressantes également (même quantité de travail pour une seule personne* ». Les périodes de congés ou d'arrêts des collègues peuvent alors devenir difficiles à gérer et à surmonter : « *Il y a de fortes pressions lors des congés de mes collègues... Où les heures augmentent, et la fatigue aussi* », « *quand un collègue ou un véto part en vacances car ils ne sont jamais remplacés et donc beaucoup plus de travail* ».

Le second facteur de stress évoqué a été celui que représentent les urgences. 30 auxiliaires ont cité ce facteur. Les urgences qui ont été le plus souvent incriminées sont celles « *qui arrivent le soir avant la fermeture* » : « *Si une urgence arrive juste avant la fin de la journée je suis stressée par le fait de devoir tout mettre en place le plus vite possible pour pouvoir partir à l'heure* ». De plus, le fait de ne jamais savoir si l'urgence qui arrive est une « *vraie ou une fausse urgence* » est un facteur de stress pour les auxiliaires.

Le dernier facteur de stress abordé a été la difficulté à concilier vie professionnelle et personnelle. Cette difficulté est souvent en lien avec les horaires pas toujours adaptés des auxiliaires ou bien avec les gardes et astreinte que ceux-ci doivent assurer : « *C'est difficile de ne pas voir ses enfants le soir car on ne finit jamais à l'heure à cause d'un client qui arrive "en urgence" sans rendez-vous ou encore qui arrive 2 minutes avant l'heure de fermeture de la clinique. Idem pour le week-end où on ne peut rien prévoir le samedi soir à cause des "urgences chasse" qui nous font toujours finir très tard* », « *je travaille 35 heures étalées sur 6 jours. Je n'ai donc qu'un seul et unique jour de repos entier par semaine et ce n'est pas pratique quand on a des enfants et qu'on veut passer un peu de temps avec eux, notamment le mercredi ou le week-end* ».

2.4.1.c Conclusion

Enfin les exigences du travail apparaissent comme un facteur primordial de stress pour les auxiliaires. Les facteurs de stress qui semblent les plus importants sont la quantité de travail à réaliser, la multitude des tâches, la pression temporelle qui s'exerce sur les auxiliaires et la difficulté à concilier vie professionnelle et personnelle.

2.4.2 Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles regroupent la relation avec le public, le contact avec la souffrance, le fait de devoir cacher ses émotions ou d'avoir peur au travail.

2.4.2.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 31.

Tableau 31 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES

Question	<i>Je suis en contact direct avec le public</i>	<i>Si vous êtes en contact avec le public, est-ce de vive voix et en face à face ?</i>	<i>Si vous êtes en contact avec le public, est-ce par téléphone ?</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)	<p>n = 436</p>	<p>n = 437</p>	<p>n = 438</p>
Pourcentage de :	« Toujours » et « souvent »	« Toujours », « souvent » et « parfois »	« Toujours » et « souvent »
- dans l'échantillon	96	100	96
- donné par la DARES	69,9	85,5	54,4
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001	<0,0001
Question	<i>Je vis des tensions ou des conflits avec les clients</i>	<i>Au cours de mon travail je suis amené(e) à être en contact avec des personnes en situation difficile voire de détresse</i>	<i>Au cours de mon travail je suis amené(e) à devoir calmer des gens</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)	<p>n = 438</p>	<p>n = 436</p>	<p>n = 436</p>
Pourcentage de :	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »
- dans l'échantillon	12	56	33
- donné par la DARES	11,2	37,2	47,4
Valeur de p ^(b)	0,6	<0,0001	<0,0001

Question	<i>Dans mon travail je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur</i>	<i>Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)	<p>n = 437</p>	<p>n = 438</p>
Pourcentage de :	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « Souvent »
-dans l'échantillon	82	13
- donné par la DARES	42,2	33,6
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001

^(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)
^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

Les auxiliaires ayant répondu étaient davantage en contact direct avec le public que l'ensemble de la population active. Ce contact direct expose davantage les auxiliaires au face à face avec les clients mais également aux entretiens par téléphone que la population active. Ces constatations sont inhérentes au métier d'auxiliaire, puisque ceux-ci gèrent la plupart du temps les ventes au comptoir, les facturations et règlements ainsi que la prise de rendez-vous qui nécessitent un contact avec les clients. Le contact direct avec le public étant un des facteurs de stress retenu par la DARES, les auxiliaires sont très exposés à ce facteur et donc à fort risque à ce niveau-là.

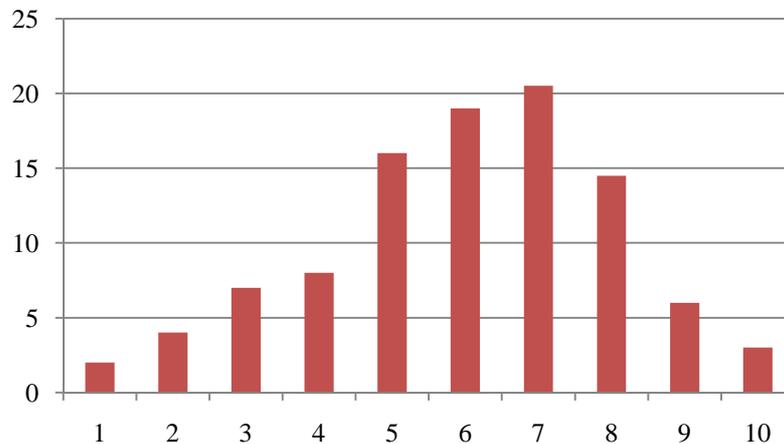
Les auxiliaires de l'échantillon étaient davantage amenés à être en contact avec des personnes en situation difficile voire de détresse et doivent plus souvent cacher leurs émotions que l'ensemble de la population active. Cela peut s'expliquer par le contexte dans lequel les auxiliaires sont au contact des clients, souvent lors de soins ou de suivi d'animaux malades voire de décès.

Les auxiliaires interrogés étaient moins amenés à devoir calmer des gens et avaient moins peur dans leur travail que l'ensemble de la population active.

Finalement, à part au sujet des conflits avec les clients, les auxiliaires ont des pourcentages différents de la population active évalués par la DARES. Ces pourcentages sont systématiquement supérieurs à ceux de la population active, exceptions faites du fait de devoir calmer des gens et d'avoir peur au travail. Ceci peut s'expliquer par le contact avec les clients quasi systématique. Les exigences émotionnelles au travail, et particulièrement la relation client, semblent donc apparaître comme facteur de stress dans la profession d'auxiliaire vétérinaire.

Pour connaître le sentiment des auxiliaires sur ce point, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent les exigences émotionnelles de leur travail. Les résultats sont présentés dans la figure 48.

Figure 48 : Niveau de stress estimé en lien avec les exigences émotionnelles du travail (%)
(n = 436)



La courbe est légèrement déportée vers les niveaux de stress les plus élevés. La note médiane des réponses est en effet de 6. Le niveau moyen de stress lié aux exigences du travail est de 6, avec un écart-type de 2,01.

Cependant aucun facteur de la population auxiliaire pris en compte dans notre étude ne semble influencer sur le niveau de stress en lien avec les exigences émotionnelles (domaine d'activité ($p = 0,15$) et expérience ($p = 0,47$)). Tous les auxiliaires semblent donc touchés de façon équitable par ce stress, que l'on peut certainement imputer au métier en lui-même.

Ainsi les exigences émotionnelles au travail sont bien un facteur de stress non négligeable chez les auxiliaires, mais tout même certainement à un niveau moindre que les exigences du travail (qui ont obtenu une note médiane de 7 et une moyenne de 6,27).

Afin d'identifier au mieux ces facteurs, nous avons demandé aux auxiliaires de décrire les situations liées aux exigences émotionnelles au travail qui les stressent le plus.

2.4.1.b Résultats qualitatifs

185 auxiliaires ont donné des exemples de situation stressante en lien avec les exigences émotionnelles au travail.

Le facteur de stress majoritaire pour les auxiliaires a été la relation client. Plusieurs grandes catégories de clients stressants ont été citées par les auxiliaires.

Les clients les plus souvent cités ont été les clients qui contestent les prix et les tarifs (80 auxiliaires) : « *Quand les clients se plaignent du coût des interventions ou des produits ça me stresse je ne sais pas quoi leur répondre!* ». Certains auxiliaires ont avoué être gênés de traiter avec ces clients car ils trouvent eux même que les tarifs sont élevés et ne parviennent donc pas à argumenter en faveur de la clinique : « *lors de discussion sur le tarif, je me mets trop souvent à la place du client* ». À l'inverse, d'autres auxiliaires se sont dits « *exaspérés* » par les remarques incessantes des clients sur les prix, les « *accusations de "vol"* », ou « *les gens qui trouvent que c'est trop cher pour ce que le vétérinaire a fait* » alors que l'animal est sain et sauf. Parfois même les explications ne semblent pas suffire, les clients ne regardant que les prix « *Nous avons l'une des cliniques vétérinaires les plus chères de la ville, et lorsque*

les gens s'en aperçoivent, il est difficile de leur expliquer que les vétos sont très formés, que nous avons du matériel qu'on ne retrouve pas partout, que nous sommes dispos même le midi, jamais de fermeture ». Dans la même catégorie, la gestion des impayés est apparue comme stressante pour 25 auxiliaires. Ainsi les « mauvais payeurs » ont été montrés du doigt par les auxiliaires : « *La situation la plus stressante pour moi, c'est de m'occuper des impayés et donc de rappeler les gens pour leur réclamer les sous qu'ils nous doivent* ».

Le second type de client cité a été celui des clients « mécontents » (cité 62 fois). Il y a les clients mécontents « *de l'accueil* », « *des soins apportés à leur animal* », « *du résultat des soins* », « *de l'échec d'un traitement* », « *de l'horaire du rendez-vous* », « *du vétérinaire* » : « *clients toujours mécontents, même quand on se plie en quatre pour répondre au mieux à leur demande* ». Par exemple : « *Des clients mécontents de la cicatrisation d'une plaie, mais qui ne suivaient pas les recommandations vétérinaires, telles que laisser la collerette afin que le chien ne lèche pas la plaie, ni ne retire ses points* ».

Le troisième type de client cité a été celui des clients « impatients » (cité 59 fois). Cette catégorie regroupe les clients qui se croient « prioritaires », « *qui veulent un rendez-vous tout de suite* », qui « *ne supportent pas l'attente* » ou qui sont « *très pressés* ». Finalement les clients qui veulent « *tout et tout de suite* ». Malheureusement il semblerait que ces clients ne soient pas toujours dans leur tort, puisque les auxiliaires ont expliqué qu'il arrive que les clients attendent à cause du vétérinaire. Ces situations sont souvent synonymes de stress pour les auxiliaires puisqu'ils sont alors « *en première ligne pour recevoir les remarques désagréables* » des clients. « *Client impatient et je le comprends ça fait 3/4 d'heure qu'il attend et moi je n'ai aucune nouvelles du véto qui est parti à l'extérieur* ». Un exemple : « *Nous accusons 1/2h de retard, une personne attend en salle d'attente depuis 1/2h, un client (Y) arrive pour son rendez-vous en même temps que deux urgences vitales. Le client Y souhaite savoir à quelle heure exactement il va passer. Je lui annonce un retard approximatif de 3/4h. Il s'emporte, me traite d'incapable, j'essaye de le calmer en lui proposant des solutions (report de rendez-vous, garder l'animal le temps qu'ils aillent faire une course, ...) il est hors de lui et s'en va avec son animal en claquant la porte ... J'étais très mal mais pas le temps de m'apitoyer sur mon sort j'avais les urgences à prendre en charge* ».

Le quatrième type de client cité a été le client qui réclame un médicament sans ordonnance et sans consultation (cité 21 fois) : « *Un client qui veut absolument un traitement pour son animal sans venir en consultation et qui est mécontent voire s'énerve fort parce qu'on ne peut le lui délivrer* ». Les clients ne connaissent pas toujours la loi et prennent mal le fait que les auxiliaires refusent de vendre certains médicaments : « *Incompréhension des clients lorsqu'on ne peut pas leur délivrer un médicament sans avoir vu leur animal. Le ton monte de leur côté car ils pensent qu'on veut leur "vendre" une consultation* ». Parfois même les clients qui connaissent la réglementation insistent pour avoir un médicament : « *Une cliente pharmacienne qui voulait absolument un antibiotique. Elle devenait très insistante et désagréable en montrant sa carte et en disant : "ah vous vous êtes têtue" nan je fais mon travail madame* ». Dernier cas décrit, « *Les clients qui veulent qu'on leur délivre un médicament que le vétérinaire leur avait déjà prescrit auparavant et qu'on leur explique que l'animal n'a pas été vu depuis plusieurs mois, que le médicament n'est peut-être pas adapté à la situation actuelle et que de toute façon c'est un médicament sous prescription et qu'on ne peut donc pas lui prescrire* ».

Le cinquième type de client cité a été celui des clients stressés ou inquiets (18 auxiliaires) : « *Propriétaires très angoissés, ils ont souvent très peur pour leurs animaux* ».

Ces clients sont souvent inquiets pour leurs animaux et leur gestion peut être stressante pour les auxiliaires : « *Un client en état de stress émotionnel car inquiet pour son animal : le stress est alors "contagieux" »*, « *étant dédiée aux soins des animaux, je ne vois les clients que lorsqu'ils viennent rendre visite à un animal hospitalisé. Malheureusement, les animaux qui restent hospitalisés assez longtemps pour être visités sont très malades voire non soignables, les clients sont donc très stressés et tristes. Ces situations me stressent, j'essaye d'avoir un maximum d'empathie mais j'essaye aussi de ne pas trop m'attacher pour ne pas trop souffrir* ». Parfois l'inquiétude des propriétaires devient pesante pour les auxiliaires lorsque les propriétaires « *appellent plusieurs fois par jour pour prendre des nouvelles de son animal hospitalisé* ».

Dans la même lignée que ces clients inquiets, sont venus « *les clients en détresse face à la mort* », ceux qui supportent mal l'euthanasie ou la perte de leur animal (« *effondré face à un décès* ») (cités 16 fois). « *À une époque la tristesse des clients face à la mort de leur animal me touchait beaucoup mais aujourd'hui j'arrive (dans la plupart des cas) à prendre le recul nécessaire mais pas toujours évident* ».

Ensuite plusieurs types de clients ont été cités entre 10 et 15 fois. Tout d'abord les clients qui arrivent en retard ou qui viennent sans rendez-vous : « *client qui arrive sans rendez-vous mais qui veut absolument passer* », que ce soit volontaire ou pour une « *fausse urgence* » qui n'a finalement aucun caractère urgent : « *Lors de la venue de clients "en urgence" où le client a du mal à comprendre que ce qu'il pense être une urgence pour son animal est en fait assez "relatif" voire pas du tout "urgent"* ».

Les clients qui réclament systématiquement à parler au vétérinaire, les « *je veux le Docteur* » qui n'acceptent pas de dialoguer avec les auxiliaires ont aussi été cités comme stressants. Ces clients mettent les auxiliaires dans des situations compliquées car ils exigent de parler au vétérinaire même si celui-ci est « *indisponible* », ce qui oblige les auxiliaires à « *déranger le vétérinaire lors des consultations* ». Ces clients peuvent également faire naître chez les auxiliaires un sentiment d'inutilité voire même d'incompétence : « *Quand la personne ne nous voit qu'en secrétaire incompétente et donc ne nous croit pas ou ne souhaite pas nous écouter et préfère voir ça avec le vétérinaire* ». Dans la même catégorie, les clients qui pensent tout savoir « *des "Brigitte Bardot" qui savent tout, sur tout le monde, et sur les animaux du quartier et qui vous apprennent votre métier* » et qui n'écoutent pas les conseils ou les informations sont pesants pour les auxiliaires : « *Avoir des remontrances par quelqu'un qui croit connaître mieux que vous et qui se fiche de toute façon pas mal de ce que vous pouvez dire* ».

Les clients sous-tutelles ou avec des problèmes psychologiques ont aussi été répertoriés comme difficiles. Les auxiliaires se sont plaints du travail supplémentaire que leur apportent ces clients : « *Nous sommes régulièrement amenés à effectuer un travail d'assistante sociale, voire de psychologue, en plus de tout le reste* ».

Puis sont venus les clients « *rôleurs* », « *en colère* », « *agressifs* », « *mal-aimables* » et même les « *bavards* ».

Finalement une auxiliaire a conclu clairement sur le sujet de la relation client : « *Les "clients difficiles" sont nombreux et variés. La façon de les gérer est toujours différente et même si on maîtrise ce côté-là de notre métier, avoir affaire à eux est toujours un peu stressant* ».

2.4.2.c Conclusion

Les exigences émotionnelles au travail et particulièrement la relation client que doivent gérer les auxiliaires sont bien des facteurs de stress importants pour cette profession. Elles arrivent en deuxième position, derrière les exigences du travail.

2.4.3 Autonomie et marge de manœuvre

Dans cette partie nous nous sommes intéressé aux facteurs de stress liés à l'autonomie et à la marge de manœuvre au travail. Ces termes regroupent : l'autonomie procédurale (c'est-à-dire la liberté dans la façon d'exercer et de gérer son travail), l'utilisation et l'accroissement des compétences ainsi que la participation au sein de l'entreprise.

2.4.3.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 32, pour les questions extraites du questionnaire de Karasek (réponses en « pas du tout d'accord, pas d'accord, d'accord, tout à fait d'accord ») et dans le tableau 33 pour celles tirées d'autres questionnaires (réponses en « toujours, souvent, parfois, jamais »).

Tableau 32 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek (n=438)

Question	<i>Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail</i>	<i>J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)		
Pourcentage de :	« Tout à fait d'accord » et « d'accord »	« Pas d'accord » et « pas du tout d'accord »
- dans l'échantillon	35	35
- donné par la DARES	19,7	20,3
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001

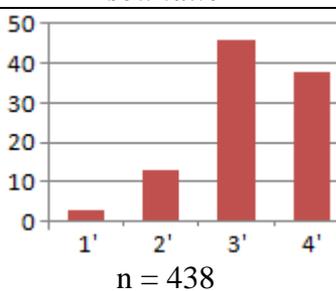
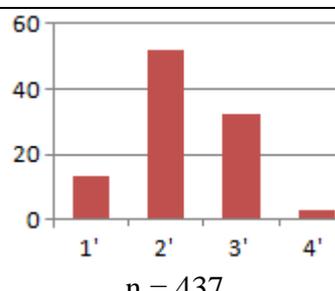
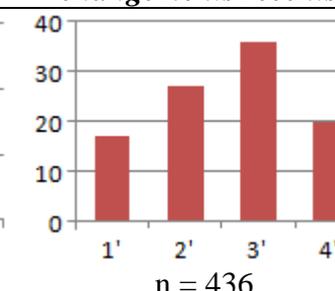
^(a) 1 (Tout à fait d'accord), 2 (d'accord), 3 (pas d'accord), 4 (pas du tout d'accord)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

Les auxiliaires de l'échantillon avaient davantage le sentiment de ne pas avoir assez de liberté dans l'exercice de leur travail que l'ensemble de la population active, mais également moins l'impression de pouvoir développer leurs compétences professionnelles.

Le manque de liberté était déjà apparu lors de l'exploitation du Karasek avec une note de latitude décisionnelle inférieure à la population générale (66 contre 70). Ce facteur de stress doit donc être important à prendre en compte.

Tableau 33 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires

Question	<i>Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite</i>	<i>Je peux employer pleinement mes compétences</i>	<i>Le personnel du cabinet a-t-il été consulté au moment de la mise en place de changements récents</i>
Répartition des réponses (en %)	 <p>n = 438</p>	 <p>n = 437</p>	 <p>n = 436</p>
Pourcentage de : « Jamais » et « parfois » - dans l'échantillon - donné par la DARES	84	35	56
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001	<0,0001

^(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

Les auxiliaires de l'échantillon avaient davantage le sentiment de ne pas pouvoir interrompre leur travail comme ils le souhaitent que l'ensemble de la population active. Ils ont également plus l'impression de ne pas pouvoir employer pleinement leurs compétences.

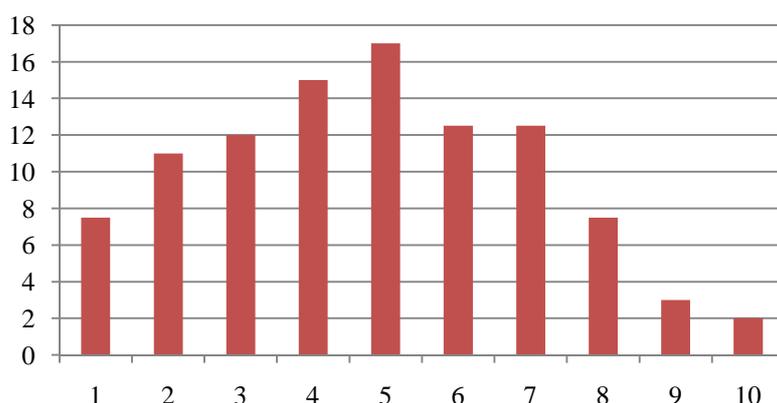
Tout ceci peut encore s'expliquer par un manque de liberté dans l'exécution du travail.

Par contre les auxiliaires ayant répondu avaient davantage le sentiment que le personnel est consulté lors de changements dans l'entreprise que l'ensemble de la population active. Ce sentiment peut s'expliquer par le fait que les structures vétérinaires sont de petite taille par rapport aux entreprises considérées par la DARES, la consultation des salariés y est donc plus facile.

Finalement, la majorité des résultats obtenus concernant l'autonomie et la marge de manœuvre au travail sont supérieures aux moyennes de la population active données par la DARES. C'est surtout le manque de liberté au travail qui semble toucher les auxiliaires puis la difficulté à utiliser et à développer correctement leurs compétences. Ces facteurs de stress peuvent donc être intéressants à considérer pour la profession.

Pour connaître le sentiment des auxiliaires, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent les exigences émotionnelles de leur travail. Les résultats sont présentés dans la figure 49.

Figure 49 : Niveau de stress estimé en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre (%)
(n = 437)



La courbe est à peu près centrée sur la note moyenne. En effet la médiane est de 5. Le niveau moyen de stress est 4,8 avec un écart type de 2,25.

L'autonomie et la marge de manœuvre apportent donc un niveau de stress moins élevé que les exigences du travail et que les exigences émotionnelles.

De plus aucun facteur de la population auxiliaire pris en compte dans notre étude n'est en relation avec le niveau de stress en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre (domaine d'activité $p = 0,43$ et expérience $p = 0,27$). Tous les auxiliaires semblent donc touchés de façon équitable par ce stress.

Finalement l'autonomie et la marge de manœuvre ne semblent pas être des facteurs de stress particulièrement importants pour les auxiliaires.

Cependant, afin d'identifier au mieux ces facteurs, nous leur avons demandé de décrire les situations liées aux exigences émotionnelles du travail qui les stressent le plus.

2.4.3.b Résultats qualitatifs

59 auxiliaires ont détaillé des situations de stress en lien l'autonomie et la marge de manœuvre. Il n'y a pas de situation principale, citée par une majorité d'auxiliaires, et qui se détache des autres. Toutes les situations décrites l'ont été par une dizaine d'auxiliaires.

La première remarque qui a été faite sur l'autonomie au travail est le manque de responsabilités confiées aux auxiliaires. Par exemple une auxiliaire a dit : « aucune responsabilité du genre aucune commande ne part sans la vérification du veto ». Une autre a expliqué en quoi ce manque de responsabilités engendre du stress : « Vous perdez toute confiance en vous et finissez par demander l'autorisation pour tout, cela devient maladif et donc stressant ». De même les auxiliaires ont souvent regretté de ne pas pouvoir prendre d'initiatives sans risquer d'être réprimandés par la suite : « Je ne peux rien faire sans demander quoi ce soit sinon ça ne plaît pas au vétérinaire ou ça ne plaît jamais ».

D'autres situations citées, en lien avec le manque de responsabilités, ont été « le vétérinaire qui veut tout faire » et donc ne laisse plus sa place à l'auxiliaire (« M'interrompre pendant une discussion avec un client alors que la situation est maîtrisée par anticipation d'une éventuelle erreur », « ne pas avoir le droit de passer trop de temps avec un client, et lui dire le minimum en lui disant de venir en consultation pour parler du reste avec le vétérinaire ») ; le vétérinaire « qui écoute tout » (« Un de mes chef a tendance à rester derrière nous à l'accueil discrètement pour écouter ce qu'on dit, puis il nous fait des commentaires, ce qui nous empêche d'être libre dans nos paroles », « quand on conseille un client à l'accueil, quand [le patron] sort de consultation, il est souvent derrière à écouter ce

qu'on dit, il ne nous interrompt pas mais c'est parfois stressant de sentir quelqu'un derrière soit qui est là à écouter ce que l'on dit ») ; et le vétérinaire qui « contredit tout ce qui est dit » (« Je suis passionnée par le comportement et j'adore donner des conseils et astuces aux clients demandeurs mais je sais pertinemment que mon patron me contredit une fois en consultation »). À cause l'omniprésence de ce type de patron, les auxiliaires ne peuvent pas discuter librement avec les clients, ils doivent utiliser des « phrases types » et ils n'ont pas « le droit de tout dire » : « Malgré une expérience acquise chez eux nous n'avons pas le droit de parler de chirurgie de convenance, ou de donner certains médicaments sans ordonnance il faut une consultation. Et si on donne ce renseignement on dépasse nos compétences ». Une auxiliaire a résumé cette situation en disant : « Dans ma clinique, tout est procédure, tout est codifié et organisé, ce qui laisse très peu de liberté aux auxiliaires pour exercer leur métier ». Les auxiliaires ont alors le sentiment de suivre les instructions aux dépens de la relation client : « par exemple, un client qui appelle pour une échographie de gestation : le vétérinaire m'a demandé de ne pas dire que l'on n'a pas d'échographe, et de poser des questions afin d'essayer soit de faire venir le client, soit de prendre ses coordonnées et les infos pour le rappeler ; mais souvent, le client appelle et demande "avez-vous un échographe ?" et prend très mal le fait que l'on pose des questions et ne réponde pas à la question principale ». Les auxiliaires ont parfois l'impression de « devoir mentir aux clients » ce qui les met souvent « mal à l'aise ».

2.4.3.c Conclusion

Finally, même avec les résultats qualitatifs, l'autonomie et la marge de manœuvre ne semblent pas être des facteurs de stress primordiaux, en comparaison avec les exigences au travail et les exigences émotionnelles. Cependant, deux facteurs de stress peuvent être retenus : le manque de responsabilités confiées aux auxiliaires et l'omniprésence de certains vétérinaires qui ne laissent rien faire aux auxiliaires et surveillent tous leurs faits et gestes et même leurs dires.

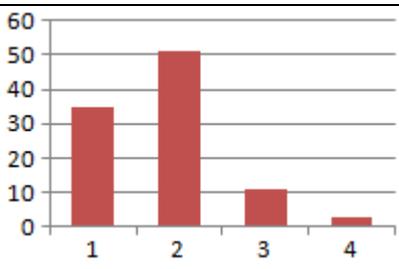
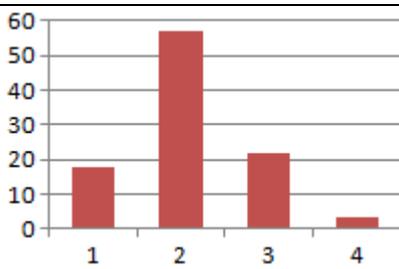
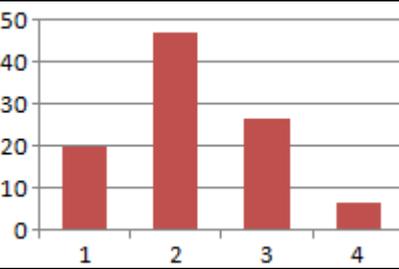
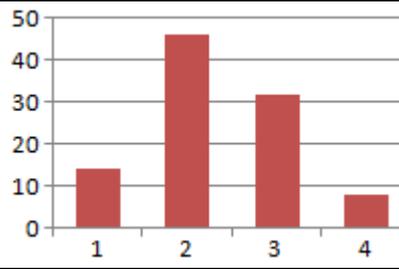
2.4.4 Rapports sociaux et relations de travail

Dans cette partie nous nous sommes intéressés aux rapports sociaux et aux relations de travail. Ces termes regroupent la coopération et le soutien au travail, les conflits éventuels, la reconnaissance que l'on peut recevoir de ses collègues ou de son patron et la qualité du management.

2.4.4.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 34, pour les questions extraites du questionnaire de Karasek (réponses en « pas du tout d'accord, pas d'accord, d'accord, tout à fait d'accord ») et dans le tableau 35 pour celles tirées d'autres questionnaires (réponses en « toujours, souvent, parfois, jamais »).

Tableau 34 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites du Karasek (n=438)

Question	<i>Les collègues avec qui je travaille sont amicaux</i>	<i>Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)		
Pourcentage de : « Pas du tout d'accord » et « pas d'accord »	14	24
- dans l'échantillon		
- donné par la DARES	8,5	14,2
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001
Question	<i>Mon supérieur prête attention à ce que je dis</i>	<i>Mon supérieur m'aide à mener mes tâches à bien</i>
Répartition des réponses ^(a) (en %)		
Pourcentage de : « Pas du tout d'accord » et « pas d'accord »	32	40
- dans l'échantillon		
- donné par la DARES	20,5	20,5
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001

^(a) 1 (Tout à fait d'accord), 2 (d'accord), 3 (pas d'accord), 4 (pas du tout d'accord)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

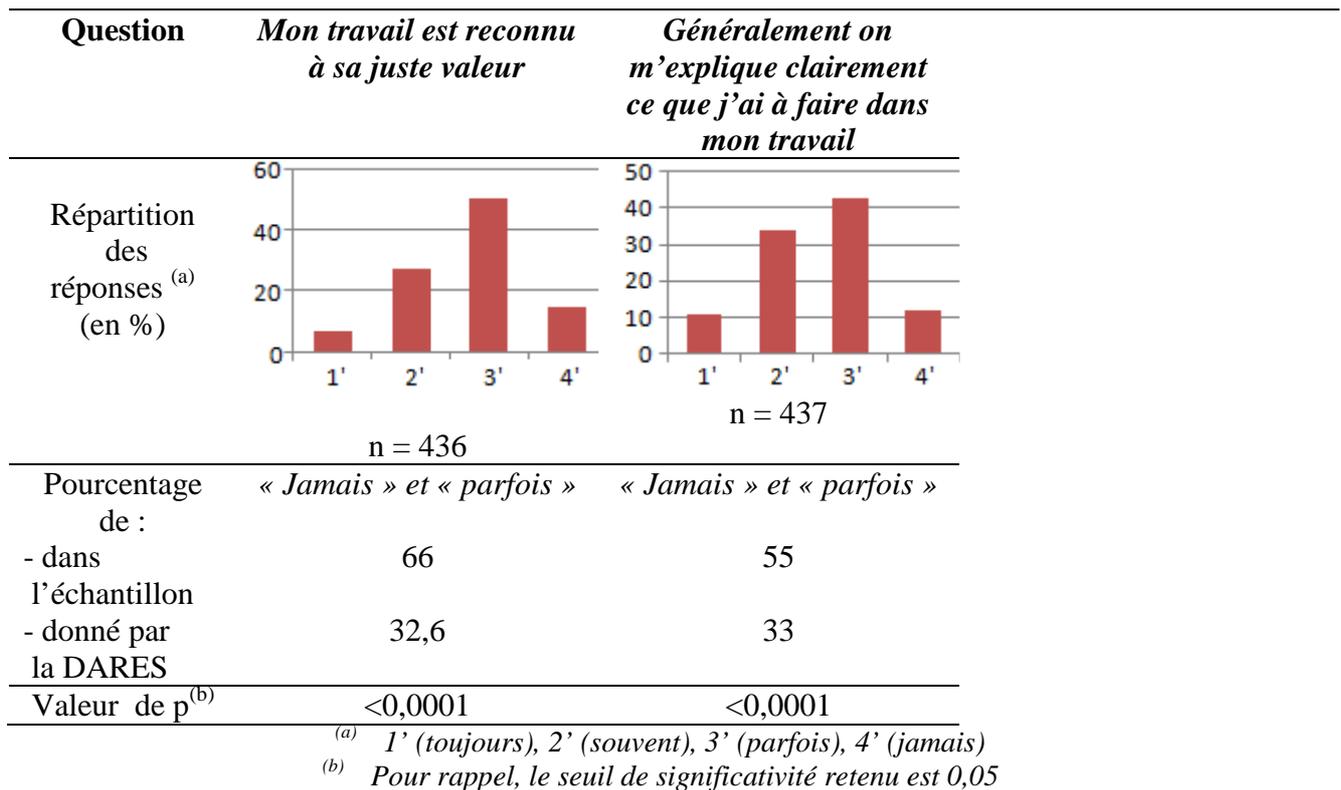
Les auxiliaires ayant répondu avaient davantage le sentiment de travailler avec des collègues peu amicaux et qui les aident moins que l'ensemble de la population active.

Ils avaient également le sentiment d'avoir des supérieurs moins à leur écoute et qui les aident moins que la population générale.

Finalement, ces quatre premières questions mettent en évidence un manque de coopération et de soutien de la part des collègues et des supérieurs des auxiliaires. Ce constat est étonnant puisque dans l'analyse du questionnaire de Karasek nous avons vu que la médiane des notes de soutien social était presque la même que dans la population générale.

Tableau 35 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES extraites d'autres questionnaires

Question	<i>Au cours de mon travail je suis exposé(e) à des agressions verbales, des injures, des menace</i>	<i>Au cours de mon travail je suis exposé(e) à des agressions physiques</i>	<i>Je suis soumis(e) à des comportements méprisants dans mon travail</i>
Répartition des Réponses ^(a) (en %)	<p>n = 436</p>	<p>n = 434</p>	<p>n = 438</p>
Pourcentage de :	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »
- dans l'échantillon	8	0,2	14
- donné par la DARES	7	1,6	13,3
Valeur de p ^(b)	0,3	<0,0001	0,9
Question	<i>Je suis soumis(e) à un déni de la qualité de mon travail</i>	<i>Je suis soumis(e) à une atteinte dégradante</i>	<i>Mon travail est utile aux autres</i>
Répartition des Réponses ^(a) (en %)	<p>n = 435</p>	<p>n = 437</p>	<p>n = 438</p>
Pourcentage de :	« Toujours » et « souvent »	« Toujours » et « souvent »	« Jamais » et « parfois »
- dans l'échantillon	23	8	10,2
- donné par la DARES	10,3	1,8	8,7
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001	0,4



Les auxiliaires de l'échantillon avaient moins le sentiment d'être exposés à des agressions physiques que l'ensemble de la population active.

Les auxiliaires ayant répondu étaient davantage soumis à un déni de la qualité de leur travail et à des atteintes dégradantes que l'ensemble de la population active. Ils avaient également davantage le sentiment qu'on ne leur explique pas clairement ce qu'ils ont à faire dans leur travail.

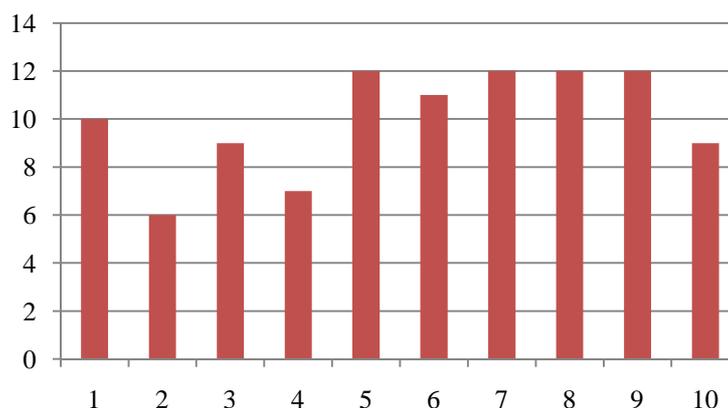
Enfin, ils avaient également davantage le sentiment que leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur. Cette question met en évidence un manque important de reconnaissance vis-à-vis des auxiliaires. Ce manque de reconnaissance irait-il de pair avec le manque de soutien et de coopération avec les collègues et les supérieurs ?

Finalement, on voit que ce sont surtout les relations de travail avec les collègues et les supérieurs qui représentent des facteurs de stress pour les auxiliaires. En effet un fort manque de coopération et de soutien a été mis en évidence. Un problème de management est également relevé puisque les ordres que reçoivent les auxiliaires ne sont pas clairement exprimés. Le manque de reconnaissance et le déni de la qualité du travail sont également apparus comme importants pour les auxiliaires, et représentent des facteurs de stress non négligeables.

À l'inverse, les risques d'agressions physiques et verbales n'atteignent pas plus les auxiliaires que la population générale, et semblent ainsi être peu facteurs de stress.

Pour connaître le sentiment des auxiliaires, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent les rapports sociaux et les relations de travail. Les résultats sont présentés dans la figure 50.

Figure 50 : Niveau de stress estimé en lien avec les rapports sociaux et les relations de travail (%) (n = 434)



Les réponses sont très étalées, sans pic majeur pour une note ou une autre. La médiane est de 6. Le niveau moyen de stress est 5,7 avec un écart type de 2,81. Le stress engendré par de mauvaises relations de travail semble être dépendant de l'individu et certainement de la structure. Ce stress doit donc être davantage imputable aux conditions de travail individuelles qu'au métier lui-même.

De plus, aucun facteur de la population auxiliaire pris en compte dans notre étude n'est en relation avec le niveau de stress en lien avec les relations de travail (domaine d'activité $p = 0,7$ et expérience $p = 0,1$). Tous les auxiliaires semblent donc touchés de façon équitable par ce stress.

Les rapports sociaux et les relations de travail semblent être un facteur prédominant de stress chez les auxiliaires mais n'est pas négligeable surtout à l'échelle de l'individu. Il arrive en troisième position, derrière les exigences du travail et les exigences émotionnelles.

Cependant, afin d'identifier au mieux ces facteurs, nous leur avons demandé de décrire les situations liées aux rapports sociaux et relations de travail qui les stressent le plus.

2.4.4.b Résultats qualitatifs

Quatre-vingt-dix-neuf auxiliaires ont détaillé des situations stressantes en lien avec les rapports sociaux et les relations de travail.

Le facteur de stress le plus cité en lien avec les rapports sociaux a été le manque de reconnaissance que subissent les auxiliaires (cité 20 fois) (« *mon investissement personnel n'est pas reconnu, c'est devenu normal* »), qui ne seraient que des « *moins que rien* ». Ce manque de reconnaissance s'est exprimé de plusieurs façons : ce peut être une absence de remerciements (« *notre travail n'est pas souvent reconnu, on a rarement des mercis* »), par des reproches incessants et parfois injustifiés (« *on sait quand on fait mal les choses mais bizarrement pour le contraire on ne dit rien* »), par un manque de reconnaissance de la qualité du travail fourni (« *on ne fait jamais assez bien pour les employeurs qui ne font que nous descendre au lieu de nous complimenter* »), voire même par une absence de reconnaissance financière (« *mes patrons refusent de me payer mes heures supplémentaires, ou au moins de me les faire récupérer simplement parce qu'ils estiment que si j'aime vraiment les animaux, il faut que je le prouve et que je reste, pour eux* »).

Les auxiliaires ont cité également une relation difficile avec leur(s) patron(s) comme facteur de stress très important (25 auxiliaires). La situation stressante la plus souvent citée a été quand le patron fait des remarques à l'auxiliaire voire le rabaisse devant les clients : « *Ma patronne aime me rabaisser devant les clients et mes collègues. Ça fait rire le client, oui ça la*

fait rire, mais moi je ris jaune, très jaune. Et il y a des jours où je n'ai vraiment pas envie de la voir, ni d'entendre sa voix, parce que ça va être encore pour ma pomme. Et ainsi de suite, alors sans doute qu'elle rigole quand elle rabaisse les gens, mais il y a rien de pire, surtout devant les clients », « dans mon ancienne structure cela se passait très mal avec mon patron, il m'humiliait plus ou moins et me considérait comme une moins que rien ». Le fait d'être rabaisé, humilié voire « agressé verbalement » et insulté par le patron est apparu très stressant pour les auxiliaires, qui ont été nombreux à citer ces situations comme facteur de stress : « [mon patron] dit que nous sommes médiocres, que nous ne faisons pas un bon travail, que nous ne sommes pas professionnelles », « lors de situations stressantes, l'un des vétérinaire peut devenir verbalement agressif à cause du stress et a tendance à vider ses nerfs sur ceux qui l'entourent. Je travaille beaucoup moins bien face à quelqu'un d'agressif et mes mains tremblent facilement ; du coup mes gestes sont moins sûrs, ce qui n'améliore pas l'humeur de mon supérieur... C'est un cercle vicieux particulièrement stressant ».

Les caractères difficiles de certains patrons ont également été cités comme facteur de stress : le « caractère difficile quasiment pathologique de mon patron », « patronne tyrannique et méprisante », « patron sociopathe », « le patron de la clinique est très souvent énervé et passe ses nerfs en criant sur les auxiliaires ». Certains auxiliaires en sont arrivés à simplement citer leur « patron » comme facteur de stress (8 auxiliaires) : « le grand patron, parfois j'ai juste envie de rendre ma blouse à cause de lui ». Une auxiliaire a même avoué « avoir peur de [son] patron au caractère trop imprévisible ».

Pour terminer avec les patrons, certains auxiliaires ont raconté qu'il était difficile pour eux de travailler avec un patron « qui a des préférences d'ASV », qui réclame toujours la même personne, qui n'accepte pas une autre auxiliaire si l'autre est occupée et devient très désagréable quand son « ASV préférée » est absente et qu'il doit travailler avec celle qu'il apprécie moins.

La relation entre auxiliaires et vétérinaires (associés ou salariés) serait également parfois stressante (citée 11 fois). Plusieurs auxiliaires ont dit qu'il y avait « deux mondes », celui des vétérinaires et celui des auxiliaires. Ils se sont expliqués avec des exemples de vétérinaires irrespectueux ou désagréables (« Un vétérinaire salarié est, en toutes circonstances, méprisant et condescendant à mon égard (ne répond jamais à mon bonjour, refuse de travailler avec moi, ne veut jamais avoir de discussion avec moi, etc.) »), avec des caractères difficiles (« c'est difficile de travailler avec un vétérinaire lunatique et très sensible »), et « qui ne se remettent jamais en questions » : « c'est toujours la faute des ASV », « il arrive très souvent qu'il considère que le moindre problème de la clinique est de la faute des ASV ».

Les auxiliaires ont reproché également un manque de communication et de dialogue avec les vétérinaires (20 auxiliaires). Ce manque de communication pouvant mener à des situations délicates et stressantes à gérer pour les auxiliaires : « Manque de discussion entre nous qui entraîne des malentendus », « manque de dialogue avec les supérieurs amenant à des non-dits et quiproquos ».

Le fait de travailler avec différents vétérinaires qui ont chacun leur manière de faire, « plusieurs vétérinaires qui n'ont pas la même politique et les mêmes exigences » est également apparu comme un facteur de stress pour les auxiliaires. Cette situation les mène à recevoir fréquemment des ordres contradictoires. De même les auxiliaires doivent s'adapter au vétérinaire présent ce qui parfois peut les troubler : « les consignes sont différentes pour une tâche à accomplir, en fonction du vétérinaire présent. Ce qui équivaut à ne plus savoir quelle est la bonne méthode à appliquer ». Tout cela en plus de la grande quantité de travail qui leur est demandé, augmente de façon non négligeable la pression qui s'exerce sur les auxiliaires.

Les relations entre collègues auxiliaires ont également été citées comme facteur de stress (10 fois). Il est apparu qu'il est parfois compliqué de travailler avec des caractères

difficiles (« collègue hystérique », « collègue lunatique ») ou avec des collègues « qui ne font pas leur travail ». C'est alors un travail en plus pour l'auxiliaire qui doit « surveiller son collègue car il se tourne les pousses, ou vérifier son travail » ou qui « doi[t] faire [son] travail plus celui de [sa] collègue qui n'a rien fait ». Le problème de la répartition des tâches entre collègues a également été un peu abordé par quelques auxiliaires. Mais parfois ce serait simplement le soutien entre collègues qui manquerait. Cette mésentente entre collègues est parfois due à un manque ou une mauvaise gestion des auxiliaires. Une auxiliaire a donné un exemple de « non gestion » des auxiliaires par les vétérinaires : « Nos employeurs ne sont absolument pas à notre écoute, ils souhaitent que nous réglions nos problèmes entre collègues. Ils ne veulent rien savoir, tant que les heures et le travail sont faits ». C'est donc ici un manque de management que regrettait l'auxiliaire.

Enfin, tous ces problèmes de rapports sociaux mèneraient à une « mauvaise ambiance » au sein du cabinet et à « des tensions au sein de l'équipe », générateurs de stress.

2.4.4.c Conclusion

Finalement, les rapports sociaux et les relations de travail apparaissent comme un facteur de stress non négligeable pour les auxiliaires. Il semblerait que le manque de reconnaissance et la relation avec le ou les patrons soient les facteurs de stress les plus importants de cette catégorie.

2.4.5 Conflits de valeur

Sous le terme de conflits de valeur sont regroupés les conflits éthiques et les qualités empêchées.

2.4.5.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 36.

Tableau 36 : Répartitions des réponses aux questions de la DARES

Question	Dans mon travail je dois faire des choses que je désapprouve	J'ai les moyens de faire un travail de qualité
Répartition des réponses ^(a) (en %)	<p>n = 436</p>	<p>n = 437</p>
Pourcentage de :	« Toujours », « souvent » et « parfois »	« Parfois » et « jamais »
- dans l'échantillon	63	27
- donné par la DARES	33,5	15,3
Valeur de p ^(b)	<0,0001	<0,0001

^(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)

^(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

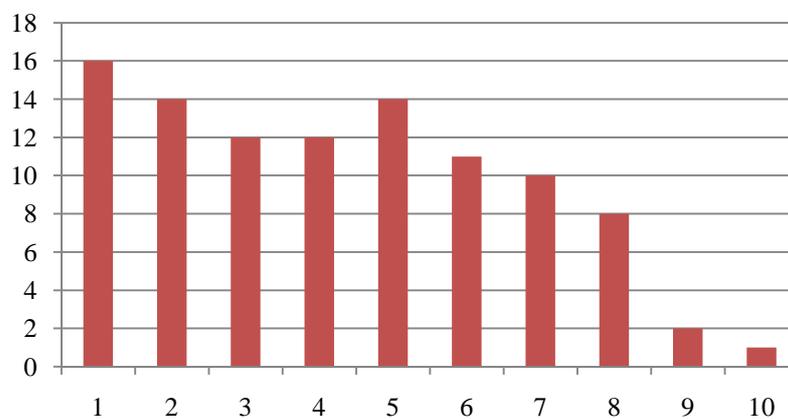
Les auxiliaires de l'échantillon étaient davantage amenés à faire des choses qu'ils désapprouvent et avaient moins le sentiment de pouvoir faire un travail de qualité que l'ensemble de la population active.

Le fait de faire des choses contre son gré peut être rattaché au manque de liberté au travail déjà plusieurs fois évoqué. En effet, si les auxiliaires ne sont pas libres d'exercer comme ils le souhaitent ils ont davantage de risque de faire les choses contre leur volonté.

Finalement les auxiliaires semblent avoir le sentiment de ne pas pouvoir exercer leur métier de façon optimale, à la fois à cause de conflits éthiques (faire des choses que je désapprouve) et de qualités empêchées. Ces facteurs peuvent donc être des facteurs de stress importants pour les auxiliaires.

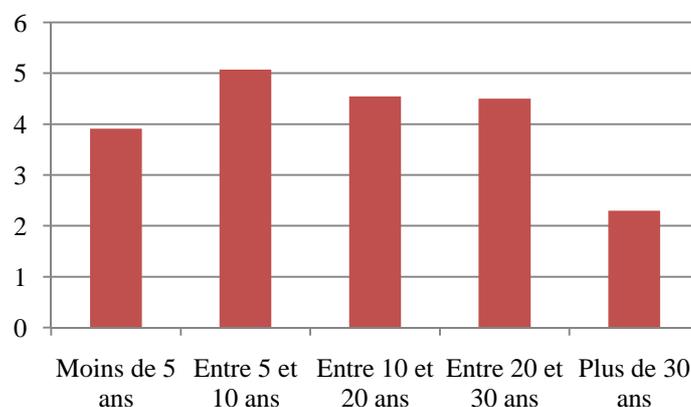
Pour connaître le sentiment des auxiliaires, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent les conflits de valeurs. Les résultats sont présentés dans la figure 51.

Figure 51 : Niveau de stress estimé en lien avec les conflits de valeur (%) (n = 431)



La courbe est décalée vers les notes de stress les moins élevées. La médiane est de 4. Le niveau moyen de stress en lien avec les conflits de valeur est de 4,3, avec un écart type de 2,39. Le niveau de stress en lien avec les conflits de valeurs et l'éthique est en relation avec l'expérience ($p = 0,003$). Les tendances sont présentées en figure 52.

Figure 52 : Niveau de stress en lien avec les conflits de valeurs selon l'expérience (%)



Le niveau de stress en lien avec les conflits de valeur est donc assez bas. Les conflits de valeurs n'apparaissent donc pas comme des facteurs de stress très importants chez les auxiliaires vétérinaires.

Cependant, afin d'identifier au mieux ces facteurs, nous leur avons demandé de décrire les situations liées aux exigences émotionnelles du travail qui les stressent le plus.

2.4.5.b Résultats qualitatifs

Cinquante-cinq auxiliaires se sont exprimés sur les facteurs de stress en lien avec les conflits de valeurs. Le sujet le plus abordé a été celui des ventes considérées comme abusives par les auxiliaires (15 auxiliaires). Dans la plupart des cas il s'agit de ventes qui ne paraissent pas nécessaires et qui sont imposées par les supérieurs : « *Une de mes vétérinaire nous force à une vente de croquettes systématique ou presque* ». Mais parfois ce sont des produits qui ne devraient pas ou plus être vendus qui sont remis en vente contre l'avis des auxiliaires « *par exemple vendre des produits périmés ou ré-étiquetés* ». Ces ventes abusives sont mal vécues par les auxiliaires qui se sentent en faute ou « *sans cœur* » : « *L'un des vétérinaires a incité une personne sous tutelle qui n'avait plus de quoi s'acheter à manger à faire stériliser sa chienne contre l'accord de la tutelle (s'est arrangée pour que la personne ne passe pas par la tutelle) et a rajouté produits d'entretien, croquettes... sans le moindre geste financier* ». Et si les ventes abusives ne sont pas respectées, les réprimandes arrivent assez vite : « *Si un client repart sans acheter souvent, je me fais disputer que j'ai mal fait mon boulot* ». Plus que les ventes de produits ou d'alimentation, ce sont parfois les consultations qui doivent être vendues ; même si elles ne semblent pas inévitables, il faut « *pousser les gens à acheter ou à consulter même quand on sait que l'on peut par des conseils les rassurer mais voilà il faut à tout prix qu'ils achètent et consultent et j'avoue que les mots sont de plus en plus difficiles à trouver* ».

Dans la continuité de ces ventes abusives, plusieurs auxiliaires ont avoué devoir vendre des médicaments normalement délivrés sous prescription sans présentation d'une ordonnance. Cette situation arrive surtout quand il s'agit de bons clients, fidèles et réguliers : « *ventes sans ordonnance de produits à la "bonne clientèle"* ». Ainsi les auxiliaires se sont plaints du « *favoritisme* » et des « *avantages* » dont bénéficient certains clients, une des auxiliaires a même utilisé le terme de « *clientélisme* ». Ces situations mettent les auxiliaires dans l'embarras puisqu'ils ne savent plus comment se positionner par rapport au client : tout lui céder ou le traiter comme un client classique ? « *Il arrive que les vétérinaires vendent des produits hors consultation (client qui passe au cabinet sans son animal mais en expliquant le cas) mais ne font pas toujours d'ordonnance. Il arrive que des clients viennent rechercher ce même produit quelques jours/semaines plus tard sur conseil du vétérinaire afin de continuer le traitement. Ne pas avoir d'ordonnance ou de note informatique sur laquelle se baser est assez problématique et je ne sais jamais comment me comporter face à une demande du genre* ». À l'inverse, certains clients se voient « *surfacturés* » les actes et soins réalisés car considérés comme clients difficiles ou « *le méritant* ». Cette « *surfacturation* » est d'autant plus mal vécue quand les auxiliaires trouvent eux-mêmes que les tarifs de base sont déjà élevés. Ainsi 6 auxiliaires ont dit « *ne pas être à l'aise avec les tarifs et les factures trop élevées* ».

Les auxiliaires ont également avoué regretter de devoir parfois mentir aux clients (13 auxiliaires) : « *Pour moi qui suis d'un naturel très honnête, ce qui me stresse le plus c'est de mentir à des clients* ». Cela arrive rarement volontairement, ce sont surtout des situations où l'auxiliaire n'a pas le choix. « *Mentir à un client de façon générale : dire que nous n'avons pas encore reçu les résultats d'analyses de son animal lorsqu'aucun vétérinaire ne l'a appelé à réception des résultats, dire que si le vétérinaire ne l'a pas encore rappelé pour des*

nouvelles de son animal hospitalisé c'est parce qu'il n'a pas encore eu le temps alors qu'aucun soin n'a encore été fait sur son animal ... ». Le mensonge peut porter sur le vétérinaire ayant vu l'animal : « *expliquer aux clients que le vétérinaire s'est occupé de son animal alors qu'il était absent et que c'est un autre vétérinaire à l'intérieur de la clinique qui a examiné l'animal* », sur les soins réalisés, la facture... Ainsi cinq auxiliaires ont cité le fait de facturer des soins non réalisés comme facteur de stress.

L'euthanasie a également été citée comme facteur de stress par 11 auxiliaires. C'est surtout l'euthanasie de convenance qui a été montrée du doigt (8 auxiliaires) : « *Pratiquer des euthanasies alors que d'autres solutions sont possibles* ». Les euthanasies par manque de moyens financiers ont également été citées mais aussi les euthanasies de « *chiots ou chatons parfois gratuites* ».

De même, l'acharnement thérapeutique, qu'il soit mené par le vétérinaire ou demandé par le propriétaire, a aussi été cité comme facteur de stress (6 auxiliaires). Les auxiliaires sont d'accord sur le fait qu'il faut tenter quelque chose si c'est possible, mais qu'il faut aussi savoir s'arrêter quand le cas est désespéré et que la qualité de vie de l'animal n'est plus satisfaisante.

De manière générale, la gestion des animaux et des soins a représenté un facteur de stress pour les auxiliaires : ils sont souvent spectateurs et ne peuvent pas vraiment intervenir même en cas de désaccord. Les auxiliaires ont alors dit regretter de ne pas pouvoir agir comme ils le souhaitent lors d'un « *manque d'antidouleurs* », d'une « *anesthésie trop légère* », d'un « *manque de soins* » ou même lorsqu'ils sont témoins de « *brutalité envers un animal* ».

2.4.5.c Conclusion

Finalement les facteurs de stress en lien avec les conflits de valeurs existent, mais ne semblent pas être ceux qui préoccupent le plus les auxiliaires. Cependant quelques facteurs peuvent être retenus : les ventes abusives souvent imposées par les supérieurs, les euthanasies, surtout celles de convenance, les ventes de médicaments à délivrance sous ordonnance sans prescription, et le bien-être animal parfois trop pris à la légère selon eux.

2.4.6 Insécurité socio-économique

L'insécurité socio-économique regroupe la sécurité de l'emploi, du salaire et de la carrière ainsi que la soutenabilité du travail sur le long terme.

2.4.6.a Résultats quantitatifs

Les répartitions des réponses aux questions sont présentées dans le tableau 37.

Tableau 37: Répartitions des réponses aux questions de la DARES

Question	<i>Je travaille avec la peur de perdre mon emploi ou de faire faillite</i>	<i>Dans les années à venir je pense devoir changer de qualification ou de métier</i>	<i>Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans</i>
Répartition des réponses (a) (en %)	<p>n = 435</p>	<p>n = 437</p>	<p>n = 437</p>
Pourcentage de :	« Toujours », « souvent » et « parfois »	« Oui »	« Non »
- dans l'échantillon	50	24,5	62
- donné par la DARES	22,8	32,2	37,6
Valeur de p (b)(c)	<0,0001		<0,0001

(a) 1' (toujours), 2' (souvent), 3' (parfois), 4' (jamais)

(b) Pour rappel, le seuil de significativité retenu est 0,05

(c) Aucune valeur de p n'a été calculée pour la question sur le changement de métier car la DARES ne propose comme réponses que « oui » ou « non » alors que nous avons introduit la possibilité « peut-être »

Les auxiliaires ayant répondu avaient davantage peur de perdre leur emploi que l'ensemble de la population active.

Il semblerait que les auxiliaires envisagent moins de changer de qualification que la population active (24,5 contre 32,2 %). Cependant il est difficile de comparer ces pourcentages car la DARES n'a proposé comme réponses que « oui » ou « non » alors que nous avons introduit la possibilité « peut-être ». Nous observons donc une tendance sans pouvoir conclure à une réelle différence ou non.

Pour mieux comprendre ces réponses, nous avons demandé aux auxiliaires ayant répondu « oui » ou « peut-être » à cette question d'expliquer leur choix. Cent quatre-vingt-dix-sept auxiliaires se sont exprimés sur le sujet. Voici leurs réponses :

La principale raison incriminée a été le salaire trop bas (53 auxiliaires) : « Salaire inconcevable sur la durée ». Les auxiliaires ont exprimé de nombreuses manières leur sentiment de manque de reconnaissance financière : « Je sais que les charges sont lourdes mais mon salaire net ne représente en aucun cas le travail et l'implication que je fournis », « j'ai passé ma VAE pour être reconnu à l'échelon 5, mais malgré ça je trouve le salaire scandaleusement inapproprié ». Les auxiliaires ont souvent dit que leur salaire « ne sui[vai]t pas », qu'il « ne reflète pas la quantité de travail fournie », qu'ils « ne [sont] pas rémunéré[s] à [leur] juste valeur ». En plus, associés à ce salaire bas, les auxiliaires se sont plaints des horaires souvent lourds qui leur sont imposés (19 auxiliaires) « horaires instables », « extensibles ». Plusieurs auxiliaires ont également cité les gardes et les astreintes comme facteurs pouvant les pousser à changer de métier. Ces horaires lourds ne se reflètent généralement pas sur le salaire « heures supplémentaires non payées mais récupérées ». Une

des auxiliaires a conclu ainsi sur le sujet du salaire et des horaires : « *Je ne me vois pas à 50 ans avoir le même rythme de travail pour au final toucher ce salaire* ».

Ce problème de salaire et d'horaires a souvent semblé nuire à la vie personnelle des auxiliaires. En effet 21 auxiliaires ont pensé devoir changer de métier dans le futur pour pouvoir mieux concilier leurs vies personnelle et professionnelle : « *le métier demande une implication personnelle trop intense. Difficile de concilier vie privée et vie professionnelle* ». Les auxiliaires semblent avoir le sentiment de ne pas pouvoir s'épanouir personnellement à cause de leur métier. « *Les plannings ne prennent plus en considération mes impératifs familiaux* », « *difficulté des horaires pour une vie de famille comme je la vois* ». De plus les exigences du métier d'auxiliaire interfèrent avec la vie personnelle et peuvent nuire à celle-ci : « *Mon stress et ma mauvaise humeur retentissent dans le climat familial* », « *avoir une vie de famille devient de plus en plus difficile. On peut rentrer agacé, très fatigué le soir après une journée de 12 H! On ne profite pas de ses enfants avec un poste à plein temps. On part à 8H le matin et rentre à 20h avec les samedis en plus à faire* ». Plusieurs auxiliaires ont même précisé que leur métier est tout simplement incompatible avec une vie de famille « *Pour une question d'horaires et de rythme de travail, que je pense incompatibles avec une vie de famille ou de femme âgée de plus de 40 ans* », « *le jour où je ferai des enfants je quitterai mon travail car malheureusement le métier d'ASV prend trop de temps et le salaire ne suit pas* ». Sur ces différents points une auxiliaires a conclu clairement qu'elle pensait changer de métier car il « *arrivera sûrement un jour où je choisirai un travail qui me permettra, pour le même salaire, d'être moins fatiguée à la fin de la journée, moins stressée et où j'aurai des horaires qui me permettront de profiter plus facilement de ma famille* ».

Le second point abordé a été le côté physique du travail. Plusieurs auxiliaires ont pensé devoir changer de qualification dans le futur car ce métier leur paraît « *trop physique* » (35 auxiliaires) : « *Métier difficile et physique à partir d'un certain âge* », « *je ne me vois pas faire autant d'efforts physiques dans 10 ans* ». « *Trop de manutention* », « *le poids à porter quotidiennement* », « *les charges lourdes à soulever* », voilà les exigences physiques qu'impose le métier d'auxiliaire. Malheureusement, plusieurs auxiliaires se sont plaints de « *problèmes de santé* » liés à ces contraintes physiques : « *douleurs cervicales et tendinites aux coudes* », « *problèmes de dos et genoux* », « *douleurs lombaires* », « *blessures* »... Une auxiliaires a expliqué « *Le métier est très fatigant et ayant des problèmes de dos, je me dis que je vais avoir du mal à aller jusqu'à la retraite si je continue à tout faire de A à Z dans le métier. Je devrais peut être me contenter d'un poste d'accueil ou d'aide en chirurgie* ».

En parallèle de ce côté physique du métier d'auxiliaires, les répondants ont mis en évidence « *une pression psychologique et mentale* » très importante dans ce métier (26 auxiliaires). Les auxiliaires ont qualifié cette pression avec différents termes « *stress* », « *épuisement moral* », « *burn out* ». Plusieurs auxiliaires ont confié avoir déjà été victime de dépression à cause de la pression qui s'exerce sur eux : « *deux dépressions sous médicaments liées au travail* », « *après un arrêt de travail pour dépression, la médecine du travail m'a déclaré inapte à ce poste pour danger immédiat* ». Finalement les auxiliaires se sont bien exprimés sur le fait que la pression qui s'exerce au travail « *n'est pas supportable sur du long terme* », raison pour laquelle ils seront peut être amenés à changer de métier dans le futur : « *Je ne sais pas si j'aurai la capacité mentale de faire ce métier toute ma vie* », « *je ne pense pas pouvoir supporter ce stress au travail toute ma vie* ». Une auxiliaire a même précisé son unique exigence pour un futur métier « *peu importe le travail tant qu'il y a moins de pression* », alors qu'une autre a résumé la situation à laquelle doivent faire face les auxiliaires « *à en demander trop, un jour on ne peut plus* ».

Le troisième point le plus abordé a été le manque de reconnaissance que ressentent les auxiliaires (32 auxiliaires). En effet les auxiliaires ont regretté de ne ressentir « aucune reconnaissance de la personne et de l'ASV » au travail, de travailler alors qu'il n'y a « pas assez de reconnaissances par les vétérinaires et clients ». Ce manque de reconnaissance donne aux auxiliaires le sentiment d'exercer « un métier très (trop) ingrat », « d'être le larbin des vétérinaires », de « n'être qu'une secrétaire ». Une auxiliaire a expliqué son point de vue : « En France, les ASV ne sont pas utilisées à leur juste valeur : les véto sont de très mauvaise foi, on nous pousse à faire les tâches ingrates que le véto ne veut plus faire, même si nous ne sommes pas censés le faire, par contre dès que la part de travail serait un peu plus stimulante on nous rappelle que nous ne sommes pas formés pour ! ». Ainsi une autre auxiliaire a envisagé de changer de travail seulement « pour travailler dans une structure où mes valeurs et mes qualités seront enfin reconnues ».

En plus d'être peu reconnus, les auxiliaires ont exprimé le sentiment qu'ils ne pourront pas évoluer dans leur travail (24 auxiliaires). En effet, que ce soit au niveau du poste, des responsabilités ou même du salaire, les auxiliaires regrettent de ne pas pouvoir évoluer au sein d'une structure « pas d'évolution ni sur la hiérarchie ni sur le salaire ».

Un autre point très abordé a été celui de l'ambiance au travail. En effet, 21 auxiliaires ont reconnu envisager de changer de métier à cause d'une mauvaise ambiance au travail : « Je ne pense vraiment pas pouvoir travailler dans une ambiance comme ça toute ma vie », « car l'ambiance avec l'un des vétérinaires est tellement mauvaise que mon moral est souvent en baisse et me mène à des dépressions ». La mauvaise ambiance est souvent due à plusieurs facteurs qui s'accumulent. Elle est souvent révélatrice de « problèmes au sein de l'équipe », de conflits parfois « entre salariés et patron », et bien souvent de problème relationnel avec le patron (11 auxiliaires) : « Le comportement de mes employeurs est de plus en plus difficile à gérer », « j'ai du mal à supporter mon employeur ». Ainsi plusieurs auxiliaires se sont dits capables de changer de métier uniquement « pour changer de patron ».

Le point suivant le plus abordé a été la situation économique actuelle. La crise économique a été citée par 10 auxiliaires comme facteur pouvant les mener à changer de métier dans les années à venir « la conjoncture économique actuelle fait que l'avenir est incertain ». En effet le métier est touché par la crise, et les cliniques ont parfois du mal à faire face : « le travail diminue à la clinique et nous avons déjà baissé notre temps de travail chacun. Si cela ne s'améliore pas un poste d'ASV sera en danger ». Les auxiliaires ont donc émis des craintes pour leur travail futur.

De plus, le marché des auxiliaires est apparu difficile et très fermé selon les répondants : « très peu d'emplois disponibles pour les ASV », « la branche est relativement fermée malgré l'expérience qu'on peut avoir ». Ainsi une auxiliaire a confié devoir changer de métier si elle ne trouve pas un nouveau poste en tant qu'auxiliaire vétérinaire : « Il est difficile de trouver un poste d'ASV et je ne peux pas rester travailler pour mes patrons. Je n'ai pas envie de changer de métier, si je trouve une autre clinique ce sera un grand plaisir, si je n'y arrive pas je serai obligé de changer de métier ». Ce manque de poste conduit les auxiliaires à accepter des contraintes supplémentaires telles qu'un trajet « très long et pesant » entre le lieu de travail et le domicile, ou contrats à mi-temps qui ne satisfont pas les auxiliaires « contrat à 25h donc recherche d'un 35h ». Cinq auxiliaires ont ajouté qu'elles seraient prêtes à changer de métier juste pour « avoir un temps plein ».

Enfin, un certain nombre d'auxiliaires ont songé à changer de métier dans le futur parce qu'ils n'ont « plus goût à leur métier », qu'ils ressentent « une lassitude de leur travail » ou bien même « un dégoût de leur travail ». « Je n'aime plus ce que je fais tout

simplement dégoûtée de la clientèle et des méthodes de travail », « je me lasse de mon travail, lié à la répétitivité des tâches ménagères dans la structure », « j'ai de moins en moins de plaisir dans ce métier », « je ne supporte plus ce métier pour différents points ».

Finalement, on voit que de nombreux facteurs poussant à un changement de qualification ou de métier ont été cités. Après les problèmes de salaires trop bas, on trouve le côté physique et stressant du métier comme facteur poussant à changer de qualification, puis le manque de reconnaissance et d'évolution possible. Les exigences du travail ont été ensuite abordées : difficultés à concilier vie personnelle et professionnelle, horaires contraignants, suivies des relations de travail et enfin de l'incertitude économique liée à la crise. Enfin un dégoût ou la lassitude du métier ont aussi été abordés. Il ne manque que les facteurs de stress en lien avec les exigences émotionnelles pour retrouver les six grandes catégories de facteurs de stress retenues par la DARES.

Les auxiliaires de l'échantillon avaient moins le sentiment de pouvoir exercer leur travail jusqu'à 60 ans que l'ensemble de la population active.

Pour mieux comprendre ces résultats, nous avons demandé aux auxiliaires ayant répondu « non » d'expliquer la raison de leur choix, 211 auxiliaires ont argumenté. Voici les réponses :

Le facteur considéré comme le plus limitant pour envisager une longue carrière a été le côté physique du travail (cité 146 fois) : « *Parce que c'est un métier parfois assez physique et à 60 ans je ne suis pas sûre de pouvoir en faire autant* ». En effet, le métier d'auxiliaire a été décrit comme « *éprouvant* », « *usant physiquement* » puisqu'il faut « *porter des choses lourdes : paquets de croquettes, animaux de plus de 40 kg* », être « *souvent à genou ce qui engendre des problèmes de dos* », supporter « *des postures pas toujours évidentes (par exemple en chirurgie ou la position debout toute la journée)* ». Les auxiliaires ont précisé que cette « *pénibilité physique* » se répercutait sur leur santé (« *douleurs de dos, aux poignets* »), et que c'était souvent à cause de ces problèmes de santé qu'ils n'envisageaient pas leur métier jusqu'à 60 ans : « *Je ne pourrai plus bouger autant qu'à mes 40 ans, le corps risque de ne pas suivre, c'est déjà difficile avec le dos* », « *une journée de travail est déjà fatigante à 30 ans car nous sommes toujours debout à courir à droite à gauche car beaucoup de choses à faire donc à 60 ans ça risque d'être compliqué* ». Certains auxiliaires ont regretté « *ces contraintes physiques* » qui raccourcissent leur carrière : « *J'aimerais dire oui : car mon métier me passionne. MAIS à 60 ans serai-je capable de me contorsionner pour nettoyer les cages du chenil et les sacs de croquettes de 14 kg est ce que cela ne me pèsera pas ?* ». Ainsi les auxiliaires qui souhaitaient exercer leur métier jusqu'à la retraite pensent qu'ils devront se tourner vers un « *poste de secrétariat ou de comptabilité exclusivement* » ou « *former des jeunes à ce métier* ».

Le second point abordé a été la « *fatigue nerveuse* » du métier (58 auxiliaires). Les auxiliaires ont jugé que leur métier était « *usant mentalement* », qu'il présentait « *trop de pression et de stress* ». Ainsi beaucoup d'auxiliaires ont pensé ne pas pouvoir supporter « *mentalement* » et « *moralement* » ce métier jusqu'à 60 ans parce qu'ils le jugent « *épuisant émotionnellement* » : « *Je n'ai que 30 ans et suis déjà épuisée physiquement et moralement* ». Les raisons de cet épuisement moral qui sont revenues le plus souvent sont un métier « *trop stressant* » et avec « *trop de pression* ».

En parallèle de cet épuisement mental, trois auxiliaires ont pensé que le facteur limitant principal pour exercer jusqu'à 60 ans est la « *mémoire défaillante* ».

Un autre facteur faisant dire aux auxiliaires qu'ils ne pourraient pas exercer jusqu'à 60 ans a été le rythme de travail souvent élevé qui leur est imposé (21 auxiliaires) : « *Rythme trop intense. Difficile pour quelqu'un de 20-25 ans, presque impossible pour quelqu'un de 45-50 ans* ». Que ce soit à cause des « *horaires difficiles* », des « *journées de travail très longues* », ce « *rythme trop soutenu, trop difficile* » qui « *laisse parfois peu de temps pour soi* » est pesant pour les auxiliaires. La conséquence la plus souvent citée de ce rythme élevé était la difficulté à concilier vie personnelle et professionnelle « *gestion de vie privée compliquée* ». Les auxiliaires ont jugé leur travail « *peu compatible avec une vie de famille* » ou « *une vie sociale normale* ». C'est l'un des critères qui pousse les auxiliaires à ne pas vouloir exercer leur métier jusqu'à 60 ans : « *Je veux garder du temps pour mes enfants* ».

Le salaire jugé trop bas a aussi été incriminé (cité 14 fois) : « *salaire trop bas par rapport aux compétences demandées* ». Ce salaire semble ne pas refléter le travail que fournissent les auxiliaires : « *Trop peu payé et récompensé pour les tâches difficiles à effectuer* », « *notre fonction n'est pas rémunérée à sa juste valeur* ».

Le manque d'évolution possible au cours de la carrière a également été cité (12 fois) : « *Pas d'évolution de salaire ou de poste envisageable* ».

Un « *manque de motivation* » pour exercer ce métier jusqu'à 60 ans a été plusieurs fois reconnu « *un ras le bol dû à de petites accumulations* ». Une auxiliaire s'est même dit « *dégoutée du métier* », une autre a pensé qu'elle n'aura « *plus les mêmes envies* ».

Plusieurs causes à ce manque de motivation ont été détaillées :

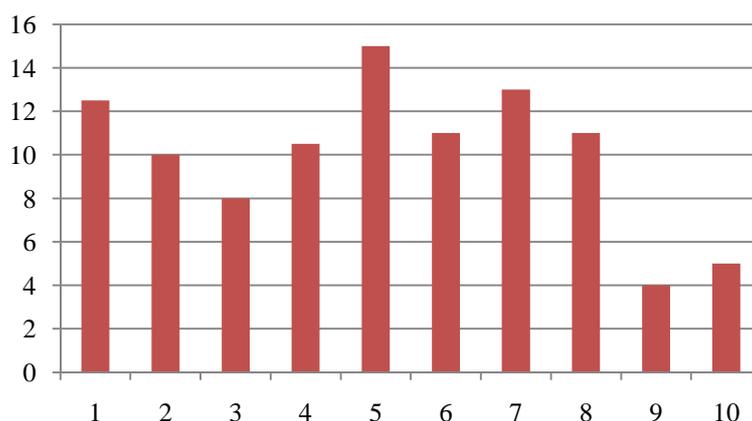
- Les tâches « *trop répétitives* » découragent les auxiliaires à exercer ce métier jusqu'à la retraite « *trop de tâches répétitives dont je finirai par me lasser* » ;
- Une mauvaise ambiance au sein de la structure « *relations internes difficiles dans cette structure* », « *l'ambiance au travail qui est pourrie car mes patrons ne savent pas dire les choses* » ;
- La relation client qui peut être pesante sur le long terme « *marre des clients* », « *je ne supporterai plus la mauvaise foi des clients sans leur hurler dessus* ».

Au final, ce sont surtout les exigences physiques et psychologiques du métier qui empêchent les auxiliaires de se projeter dans leur métier à 60 ans.

Finalement, l'insécurité socio-économique semble être un facteur de stress non négligeable pour les auxiliaires. Ils travaillent davantage avec la peur de perdre leur emploi et sont majoritaire à penser ne pas pouvoir exercer leur métier jusqu'à 60 ans.

Pour connaître le sentiment des auxiliaires, nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de un à dix le niveau de stress que leur apportent les rapports sociaux et les relations de travail. Les résultats sont présentés dans la figure 53.

Figure 53: Niveau de stress estimé en lien l'insécurité socio-économique (%) (n = 431)



La courbe se répartit à peu près équitablement entre les notes. La médiane est de 5. Le niveau de stress moyen en lien avec l'insécurité socio-économique est de 5, avec un écart type de 2,62.

Aucun facteur de la population auxiliaire pris en compte dans notre étude n'est en relation avec le niveau de stress en lien avec l'insécurité socio-économique (domaine d'activité $p = 0,5$ et expérience $p = 0,3$). Tous les auxiliaires semblent donc touchés de façon équitable par ce stress.

L'insécurité socio-économique est donc un facteur de stress non négligeable pour les auxiliaires puisqu'elle arrive en quatrième position, derrière les exigences du travail, les exigences émotionnelles et les relations de travail.

Cependant, afin d'identifier au mieux les facteurs de stress en lien avec l'insécurité socio-économique, nous leur avons demandé de décrire les situations liées aux exigences émotionnelles du travail qui les stressent le plus.

2.4.6.b Résultats qualitatifs

Quatre-vingt auxiliaires ont donné des exemples de situations stressantes en lien avec l'insécurité socio-économique. Le premier point abordé par les auxiliaires était la situation économique actuelle (14 auxiliaires). En effet, la « *crise économique* » a de fortes répercussions sur les structures (« *baisse du chiffre d'affaire* ») et sur les clients (« *baisse du pouvoir d'achat des clients d'où répercussion sur la clinique* »). De plus les projets de lois touchant les vétérinaires « *loi de découplage de la prescription/délivrance du médicament* » ne laissent rien présager de bon pour les structures un peu fragiles.

Autre phénomène qui nuit aux cliniques vétérinaires, la concurrence. Qu'elle soit due à « *l'ouverture de chaînes de cliniques* » ou à la concurrence tarifaire d'autres fournisseurs « *internet* », « *pharmacies et grandes surfaces* ».

Pour faire face à ce contexte difficile, plusieurs auxiliaires ont vu leur temps de travail diminué contre leur gré : « *La diminution de nos temps de travail à tous, vétos employés, employeurs aussi et ASV* ».

Dans ce contexte de crise, plusieurs auxiliaires ont avoué craindre un licenciement économique « *Dernière arrivée dans l'entreprise donc première partie si problème économique* ». Six auxiliaires ont même reconnu qu'elles craignaient la fermeture de leur clinique, « *que la structure coule* » ou qu'elle « *fasse faillite* ». « *Le patron répète souvent en ce moment que le métier est en crise, que les petites cliniques ferment et que lui-même ne pourra peut-être pas garder toutes ses ASV* ».

Outre ces licenciements économiques, plusieurs auxiliaires ont avoué avoir peur de perdre leur emploi régulièrement (12 auxiliaires). « *Quand je ne me trouve pas assez efficace dans mon travail (rapidité d'exécution par exemple), je me trouve tout de suite incompétente et j'ai peur que cela remonte aux oreilles du patron et de perdre mon emploi* ». Une auxiliaire a même dénoncé « *la menace quasi quotidienne de me virer* » de son patron. Une autre a expliqué qu'elle craignait de « *partir en congé maternité en sachant qu'une remplaçante a été trouvée mais qu'on ne pourra pas rester à deux sur le poste au retour du congé et qu'il faudra prendre une décision* ». Cinq auxiliaires ont également précisé se retrouver en situation de stress face à l'approche de la fin de leur contrat à durée déterminée sans savoir si celui-ci sera reconduit.

La peur de perdre son emploi est souvent associée à la difficulté d'en trouver un autre : « *j'ai mis deux ans en cherchant très activement un emploi avant d'avoir une place dans la région* ». En effet 9 auxiliaires pensent que la demande est beaucoup plus élevée que l'offre sur le marché du travail « *Beaucoup d'ASV sur le marché du travail contre sans doute pas assez d'employeurs* ». Cette forte demande stresse les auxiliaires qui se sentent facilement remplaçables et donc non indispensables : « *le nombre de cv/personnes qui téléphonent/se présentent pour un emploi d'ASV par semaine est affolant* ». Certains employeurs ont été décrits comme jouant de cette situation, comme l'a expliqué une auxiliaire dont le patron la menace « *il y en a plein qui attendent à la porte pour prendre ton poste* ». Ainsi certains auxiliaires s'imposent des contraintes importantes pour ne pas se retrouver en situation de recherche d'emploi ou de chômage : « *Temps de trajets hyper longs car impossible de trouver près de chez soi* », « *emploi insatisfaisant mais difficultés pour trouver dans le même domaine CDI à temps plein donc démission difficilement envisageable* ».

Cette difficulté à trouver un contrat à durée indéterminée a été reprise par plusieurs auxiliaires « *j'ai mis six ans à obtenir mon CDI* ». De même, il semble difficile de trouver un emploi à temps plein dans le milieu « *emploi à temps plein promis par accord oral et à présent, plus aucun espoir d'une augmentation d'heures* », du coup beaucoup d'auxiliaires sont insatisfaits de leur durée de travail hebdomadaire : « *Je suis à temps partiel (16h/semaine) et souhaite avoir un 25h/semaine mais cela n'est pas possible actuellement dans ma structure* ». Ces spécificités de contrat conduisent les auxiliaires à une certaine précarité, comme l'a souligné une auxiliaire : « *Obligée de cumuler plusieurs postes, pas toujours en CDI* » et une autre qui « *craint que le salaire n'augmente jamais et, étant donné que je suis à mi-temps et que je n'ai pas la possibilité d'évoluer vers un plein temps, ne pas pouvoir subvenir à mes besoins car étant donné mon emploi du temps, il m'est très difficile de trouver un second travail à mi-temps* ».

La question du salaire a ensuite été beaucoup abordée. Celui-ci était systématiquement jugé trop bas (19 auxiliaires) : « *Le salaire est plus que sous-estimé par rapport aux connaissances et aux compétences que l'on nous demande* ». Plusieurs auxiliaires ont même qualifié leur salaire de « *minable* ». Les auxiliaires trouvent que leur salaire ne reflète pas les compétences nécessaires et l'investissement qu'ils fournissent : « *Malgré tout le travail que je fournis, j'ai un salaire bas. Mon travail n'est pas valorisé financièrement, j'ai l'impression d'être en bas de l'échelle* ». Cette situation met les auxiliaires en difficulté financière, l'une a avoué « *ne pas savoir comment payer [ses] impôts* », une autre « *nos salaires sont bas, pas de primes, et la vie est de plus en plus chère. Bientôt 20 ans de métier et seulement 1350 euros net par mois, c'est un facteur de stress ! = incapacité à subvenir aux besoins de ma "future" famille* ». Ce salaire bas a même conduit certains auxiliaires à s'interroger sur leur avenir professionnel : « *Je voudrais vraiment faire ce travail toute ma vie professionnelle car il est polyvalent et pas routinier, mais par contre, ma situation financière pourrait me faire*

changer d'avis ». Plusieurs auxiliaires ont également regretté l'absence d'évolution du salaire au cours de la carrière. Finalement, plusieurs auxiliaires craignent de ne pas pouvoir exercer leur métier jusqu'à la retraite, ce qui représente un stress à cause de l'incertitude sur le futur.

2.4.6.c Conclusion

Finalement, les auxiliaires sont soumis à des facteurs de stress en lien avec l'insécurité socio-économique même si ceux-ci ne semblent pas être leur principale préoccupation. On peut tout de même retenir comme facteurs de stress : la peur de perdre son emploi (entre autre à cause de la situation actuelle de crise économique), la difficulté à trouver un poste dans le métier et les salaires jugés trop bas.

2.4.7 Conclusions du questionnaire de la DARES

Finalement, les auxiliaires ont obtenu des résultats défavorables par rapport à la population active pour 28 questions sur les 36 proposées par la DARES. Ils ont obtenu des résultats favorables pour seulement 4 questions et des résultats équivalents pour 4 questions.

Pour conclure sur les questions de la DARES, il semblerait que les principaux facteurs de stress chez les auxiliaires puissent être classés en ordre d'importance décroissante :

- Les exigences du travail, avec en particulier une quantité de travail excessive associée à une pression temporelle importante et une multitude de tâches différentes à accomplir souvent en même temps ;
- Les exigences émotionnelles avec la relation client ;
- Les rapports sociaux et relation de travail, avec un fort manque de reconnaissance ressenti par les auxiliaires, des relations souvent conflictuelles ou difficiles avec les supérieurs et les vétérinaires ou même entre collègues auxiliaires ;
- L'insécurité socio-économique, avec un contexte économique difficile qui laisse la place au stress du licenciement, la peur de ne pas retrouver de travail à cause d'une demande trop forte et un salaire jugé trop bas ;
- L'autonomie et la marge de manœuvre, avec des patrons souvent très présents qui laissent peu de place à la liberté d'exercice des auxiliaires ;
- Les conflits de valeur, avec les ventes abusives, la malhonnêteté et le mensonge envers les clients, la gestion des animaux et les euthanasies de convenance.

Tous les auxiliaires semblent touchés de la même façon par ces facteurs exception faite des auxiliaires les plus expérimentés qui semblent davantage touchés par les conflits de valeurs et l'éthique. La population des auxiliaires apparaît donc pour l'instant très homogène en ce qui concerne le stress au travail.

Pour connaître de façon encore plus précise les particularités du stress chez les auxiliaires vétérinaires, nous avons poursuivi avec des questions très orientées et spécifiques au métier.

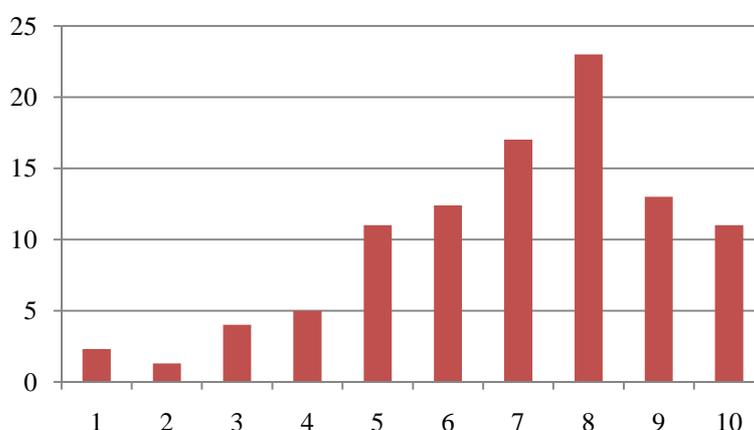
2.5 Questions spécifiques aux auxiliaires

Pour clore le questionnaire nous avons posé des questions plus spécifiques aux auxiliaires.

2.5.1 Le ressenti des auxiliaires vétérinaires sur leur travail

Les premières questions portent sur l'épanouissement et la satisfaction au travail. Nous avons demandé aux auxiliaires de donner une note entre 1 (pas du tout) et 10 (totalement) pour ces deux paramètres (Figures 54 et 55).

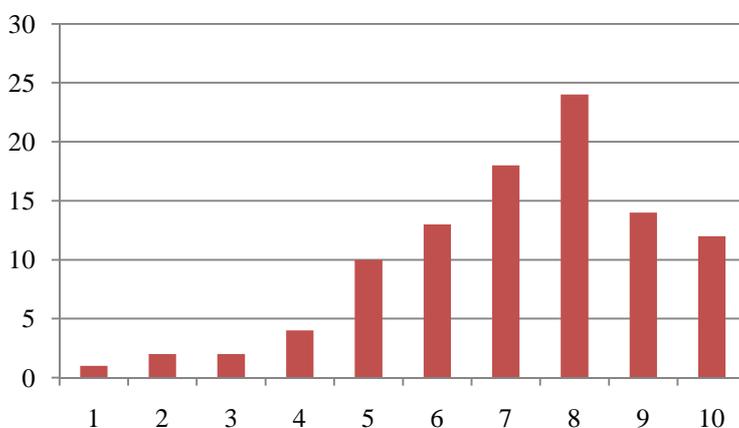
Figure 54 : Réponses à la question « Vous sentez-vous épanoui(e) dans votre travail ? » (%) (n = 434)



La courbe est décalée vers les notes les plus hautes. La note moyenne d'épanouissement est de 7 avec un écart-type de 2,13. La médiane est de 7.

Les auxiliaires se sentent donc assez bien épanoui(e)s dans leur travail.

Figure 55 : Réponses à la question « Votre travail vous satisfait-il ? » (%) (n = 432)



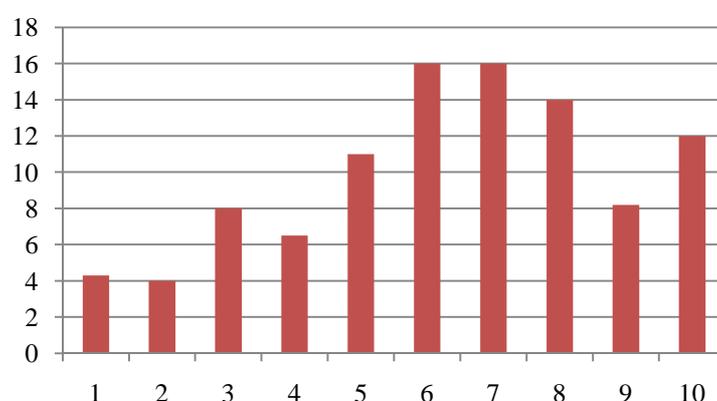
La courbe est décalée vers les notes les plus hautes. La note moyenne de satisfaction est de 7,1 avec un écart type de 1,99. La médiane est de 7.

Les auxiliaires se sentent donc plutôt satisfaits de leur travail.

Finalement les auxiliaires apparaissent plutôt épanouis et satisfaits de leur travail. Même si du stress est présent, celui-ci ne semble pas influencer sur ces paramètres.

La question suivante s'intéresse au respect que ressentent les auxiliaires. Ce point était en effet ressorti comme facteur de stress lors des entretiens qualitatifs. Les réponses à la question « Vous sentez-vous respecté(e) dans votre travail ? » se font sous forme de note de 1 (pas du tout) à 10 (totalemment) (Figure 56).

Figure 56 : Réponses à la question « Vous sentez-vous respecté(e) dans votre travail ? » (%)
(n = 432)



La courbe est légèrement décalée vers les notes les plus hautes, mais sans pic très marqué. La note moyenne de respect est 6,3 avec un écart type de 2,47. La médiane est de 7.

Les auxiliaires se sentent donc plutôt respectés dans leur travail, malgré l'impression qu'avaient laissée les entretiens qualitatifs.

Finalement, ces questions montrent que les auxiliaires se sentent plutôt à l'aise dans leur travail et que celui-ci leur apporte une certaine satisfaction.

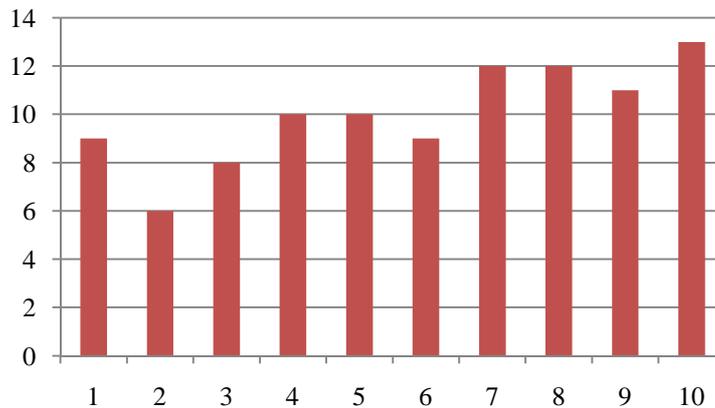
Les questions suivantes approfondissent la relation entre les auxiliaires et leurs employeurs.

2.5.2 La relation entre les auxiliaires et leurs patrons

Les questions suivantes abordent succinctement la relation avec les supérieurs, qui avait souvent été citée comme facteur de stress lors des entretiens qualitatifs.

Tout d'abord, nous nous sommes intéressé à la communication avec les supérieurs avec la question « La communication avec vos supérieurs est-elle facile ? ». Pour répondre les auxiliaires devaient donner une note de 1 (pas du tout) à 10 (totalemment) (Figure 57). Puis nous leur avons demandé « Vos supérieurs et leurs réactions représentent-ils un facteur de stress ? ». La réponse se présente sous forme de question à choix multiple parmi toujours, souvent parfois et jamais (Figure 58). Finalement, nous leur avons demandé le niveau de stress que les supérieurs et leurs réactions représentent pour les auxiliaires (Figure 59).

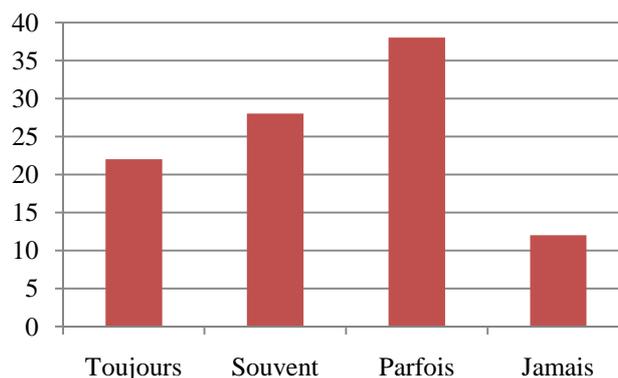
Figure 57 : Réponses à la question « La communication avec vos supérieurs est-elle facile ? »
(%) (n = 432)



Les réponses sont à peu près réparties équitablement entre les différentes notes. La note moyenne est de 6 avec un écart-type de 2,85. La médiane est de 6. On peut penser que la communication avec les supérieurs est très dépendante de la structure. Ainsi, les réponses sont très individuelles et s'étalent presque équitablement entre les différentes notes.

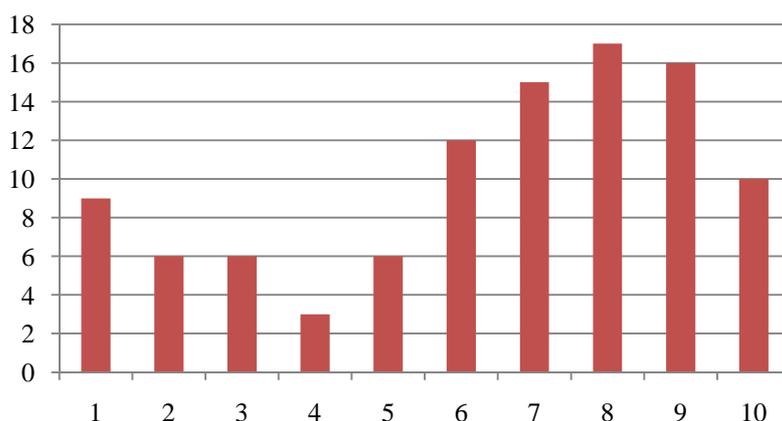
La répartition des réponses à la question « Vos supérieurs et leurs réactions représentent-ils un facteur de stress ? » est présentée en figure 58. Les réponses sont très étalées entre les différentes possibilités avec tout de même une prédominance de « parfois » (38 %). Finalement, 220 auxiliaires ont répondu « toujours » ou « souvent » soit 50 %. Ce résultat n'est pas négligeable, la moitié des auxiliaires jugent donc leur supérieur ou leurs réactions stressantes.

Figure 58 : Réponses à la question « Vos supérieurs et leurs réactions représentent-ils un facteur de stress ? » (%) (n = 432)



Pour approfondir ce sujet, nous leur avons demandé le niveau de stress que cela représente pour eux (Figure 59).

Figure 59 : Niveau de stress estimé lié aux supérieurs et à leurs réactions (%) (n = 434)



La courbe est décalée vers vers les niveaux de stress les plus élevés. Le niveau de stress moyen en lien avec les supérieurs est de 6,4 avec un écart type de 2,75. La médiane est de 7. On peut donc conclure que la relation avec les supérieurs est un facteur de stress important pour les auxiliaires. Ces notes sont supérieures à celles obtenues au sujet des exigences du travail (6,3 en moyenne).

Aucun facteur de la population auxiliaire pris en compte dans notre étude ne semble influencer sur le niveau de stress lié aux réactions des supérieurs (domaine d'activité $p = 0,23$ et expérience $p = 0,4$).

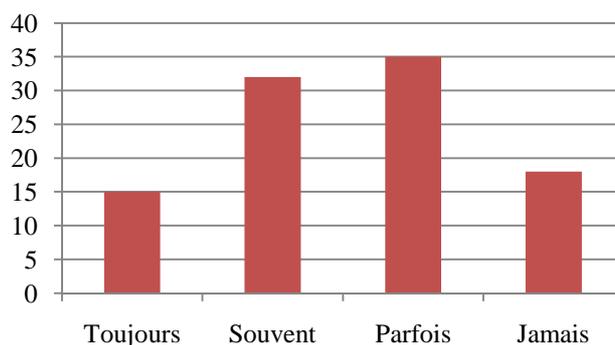
Nous nous sommes ensuite intéressé à l'emploi du temps des auxiliaires.

2.5.3 L'emploi du temps des auxiliaires

Les questions suivantes se sont intéressées à l'emploi du temps des auxiliaires. Des questions sur l'homogénéité du travail au cours de la journée ont été abordées, puis une question sur la possibilité de s'ennuyer au travail.

La répartition des réponses à la question « Votre travail se répartit-il de façon égale sur la journée ? » est présentée en figure 60. Les réponses sont très étalées entre les différentes possibilités. Finalement, 231 auxiliaires ont répondu « parfois » ou « jamais » soit 53 %. Ce résultat n'est pas négligeable, plus de la moitié des auxiliaires disent avoir un travail réparti de façon inégale sur la journée.

Figure 60 : Réponses à la question « Votre travail se répartit-il de façon égale sur la journée ? » (%) (n = 434)



Nous avons alors demandé aux auxiliaires « De quelles façons le travail est-il hétérogène sur la journée » et « En quoi cette hétérogénéité est-elle stressante ». Les réponses à ces questions se sont faites de façon ouverte, voici les résultats :

Au sujet de l'hétérogénéité du travail, 115 auxiliaires ont répondu à cette question. Le premier point expliquant l'hétérogénéité du travail était une répartition hétérogène de la quantité de travail au cours de la journée avec des « pics d'activités ». En effet, les auxiliaires ont décrit des « périodes de creux suivies de périodes de rush », « il y a des périodes creuses où on cherche à s'occuper (ménage, stocks) puis de nouveau une grosse charge de travail », « à l'accueil, il arrive parfois de ne voir que 2 ou 3 clients sur une heure, puis 12 en trente minutes ». La plupart des auxiliaires ont décrit des matinées plus chargées que le reste de la journée (29 auxiliaires) « L'impression au bout de 4 h de boulot le matin d'avoir fait sa journée complète », entre autre à cause des chirurgies souvent programmées le matin « beaucoup de travail le matin à cause des chirurgies », « les matinées avec les chirurgies sont souvent très chargées et speed ». Plusieurs auxiliaires ont également noté une augmentation de l'activité en fin de journée (15 auxiliaires) « Pic d'activité aux heures de sortie de bureau des clients ». Cependant, la combinaison des deux situations précédentes a aussi souvent été décrite « Le matin grosse masse de travail. On prend du retard sur le planning. Début d'après-midi assez calme, à partir de 17h grosse masse de travail, et gestion des urgences entre temps », « grosse charge de travail le matin avec les hospitalisations, les chirurgies. Charge moyenne en début d'après-midi, faible en milieu d'après-midi, et à niveau élevée le soir (consultations d'urgence des animaux des personnes actives) ».

Ainsi les pics d'activité semblent être en début et en fin de journée, laissant des plages horaires très calmes (« très calme de 15 à 17h voir ennuyeux »). Cette répartition se répercute sur la pause du midi qui est parfois très longue au détriment des auxiliaires qui préféreraient finir plus tôt « La pause du midi qui des fois dure 3h, je suis obligé de rester sur mon lieu de travail pendant 1h alors qu'en ayant une pause plus courte, je pourrais finir plus tôt ».

Ces pics d'activité dépendent également des urgences (14 auxiliaires) et des consultations. Les consultations sans rendez-vous influent davantage sur l'hétérogénéité du travail que celle avec rendez-vous : « Sans rendez-vous les après midi donc on ne sait jamais ce qui va se passer », « on ne peut prévoir les arrivées des clients malgré un planning et des rendez-vous pas mal de gens ne tiennent pas compte de l'obligation de prendre rendez-vous ».

L'hétérogénéité du travail a également été décrite comme due à l'organisation générale de la structure et de l'emploi du temps des auxiliaires (17 auxiliaires) : « Selon l'établissement du planning qui prévoit plus d'ASV que nécessaire certains jours, et un sous-effectif d'autres jours ». En effet, certaines auxiliaires sont amenées à travailler à plusieurs par moment puis

seuls à d'autres : « *Le matin ma collègue est présente pour m'aider et répartir les différents postes : accueil, contention, vente ... L'après-midi je suis toute seule pour tout gérer* ». Il est alors facile d'imaginer que le travail est plus intense quand l'auxiliaire est seul que lorsqu'il y a un collègue : « *Le matin le travail peut être plus homogène, nous sommes 2 ASV pour 4 véto, l'après-midi je suis la seule auxiliaire dans la clinique pour 3 véto. Donc il faut être partout à la fois et je dois souvent m'occuper de 2 voire 3 clients en même temps (client qui sort de consultation, client qui vient pour des renseignements et clients au téléphone...) en plus du reste de mon travail* ».

De même, le nombre de vétérinaires présents dans la structure influe sur l'hétérogénéité du travail « *Double travail quand les deux vétérinaires travaillent en même temps* ».

L'emploi du temps parfois inconstant des auxiliaires peut rendre leur travail hétérogène. En effet certaines auxiliaires travaillent parfois le matin, parfois l'après-midi, où le travail n'est pas le même « *J'ai des horaires très "décousus" (le matin le lundi, l'après-midi le mardi et mercredi) le travail n'est donc pas le même* ».

Enfin le travail peut être hétérogène d'un jour à l'autre selon le planning plus ou moins rempli (9 auxiliaires) : « *Tout dépend du nombre de rendez-vous que l'on a dans la journée, nombre de chirurgies et pathologies différentes et bien entendu les urgences* ». Ainsi les auxiliaires révèlent une grande disparité de travail selon les journées « *Des journées peuvent être mornes et inintéressantes et d'autres où on court partout et on a le temps de rien* ».

Au final, l'emploi du temps des auxiliaires est hétérogène à cause d'une répartition inégale de la charge de travail sur la journée, souvent plus élevée le matin et en fin de journée. Cette charge de travail étant elle-même dépendante de plusieurs facteurs : urgences, nombre de consultations, consultations sans rendez-vous.

Au sujet du stress provoqué par l'hétérogénéité du travail, 93 auxiliaires se sont exprimés. Le facteur stressant le plus cité par les auxiliaires dans l'hétérogénéité du travail a été la quantité de travail ponctuellement très importante qui leur est demandée (30 auxiliaires) « *La quantité de travail qui s'accumule à effectuer dans un temps donné* ». On retrouve ici la multitude des tâches à réaliser en même temps : « *Trop de choses à faire souvent en même temps. On s'habitue, mais le stress finit par prendre le dessus* ». De même le fait d'« *être interrompue en permanence* » amène du stress supplémentaire pour les auxiliaires qui craignent entre autre de faire des erreurs : « *On court partout et le travail interrompu risque d'être mal effectué (erreur ou oubli)* ». En effet cinq auxiliaires ont précisé que « *la peur de mal faire* », le « *risque de bourdes* » les envahissaient lors des pics d'activité : « *La peur de faire mal quelque chose car tout arrive en même temps* », « *peur de faire des erreurs en multipliant les tâches à faire toutes en même temps* ».

Le second point abordé par les auxiliaires a été le fait de ne pas avoir le temps d'effectuer toutes les tâches « *peur de ne pas réussir à tout faire* », « *peur de ne pas pouvoir finir la tâche à temps* » lors de pics d'activité (19 auxiliaires) : « *Souvent j'ai l'impression de ne pas pouvoir arriver à finir tout ce que j'ai à faire pendant mon temps de travail. Et quand les tâches s'accumulent d'un jour à l'autre c'est un stress supplémentaire* ».

Cette quantité importante de travail en un temps restreint amène régulièrement les auxiliaires à finir en retard. Ainsi certains auxiliaires ont cité le fait de ne pas finir à l'heure comme facteur de stress (16 auxiliaires). Cette incertitude sur l'heure de fin de travail (« *on ne sait jamais à quelle heure on va finir* ») est un stress pour les auxiliaires. Ils ne peuvent en

effet pas « *prévoir quelque chose à titre personnel après le travail* », ni « *rentrer chez soi à l'heure, ou même prévoir des sorties* ».

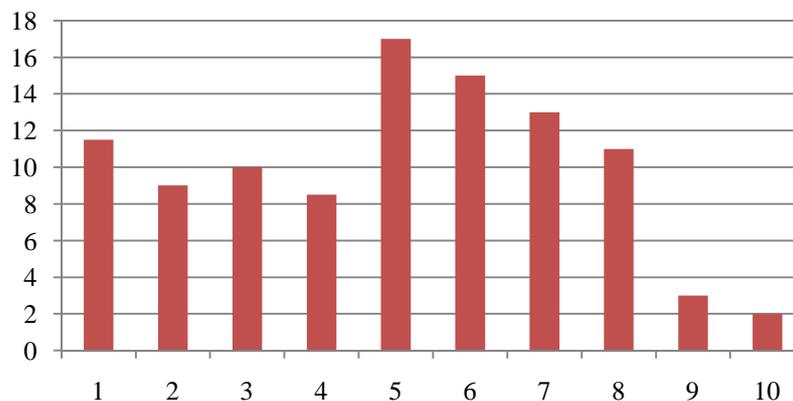
Le troisième facteur de stress cité en lien avec l'hétérogénéité du travail a été l'imprévisibilité du travail : « *on ne peut rien prévoir à l'avance* », « *pas de possibilité de prévoir quoi que ce soit à l'avance car l'emploi du temps peut varier à tout moment* » qui empêche les auxiliaires de s'organiser correctement (15 auxiliaires) « *Ne pas pouvoir prévoir et organiser ses différentes tâches* ».

Le dernier facteur de stress engendré par l'hétérogénéité du travail était la gestion des clients (11 auxiliaires) « *Dans ces moment-là le stress est présent surtout avec les clients* ». Ce serait surtout lors des pics d'activité que la gestion des clients serait difficile : « *Quand cinq personnes rentrent en même temps il faut aller vite mais faire bien et gérer l'énerverment de celui qui est rentré en dernier et qui doit attendre mais qui n'a pas le temps ou l'envie de le faire* », « *si une personne vient sans rendez-vous il faut lui expliquer qu'on ne peut pas la prendre ou qu'elle doit patienter un peu le temps qu'on puisse la recevoir* ». Au final c'est surtout la gestion des clients impatientes, ou qui doivent attendre qui apparaît stressante dans les situations de travail intense.

Finalement, l'hétérogénéité du travail apporte du stress surtout lors des pics d'activité, lorsque les tâches à accomplir sont nombreuses avec un temps imparti court qui obligent les auxiliaires à quitter leur travail en retard et à gérer des clients mécontents de l'attente.

Pour conclure sur le travail inégal au cours de la journée, nous avons demandé quel niveau de stress cette hétérogénéité engendre-t-elle (Figure 61).

Figure 61 : Niveau de stress estimé lié à l'hétérogénéité du travail (%) (n = 406)



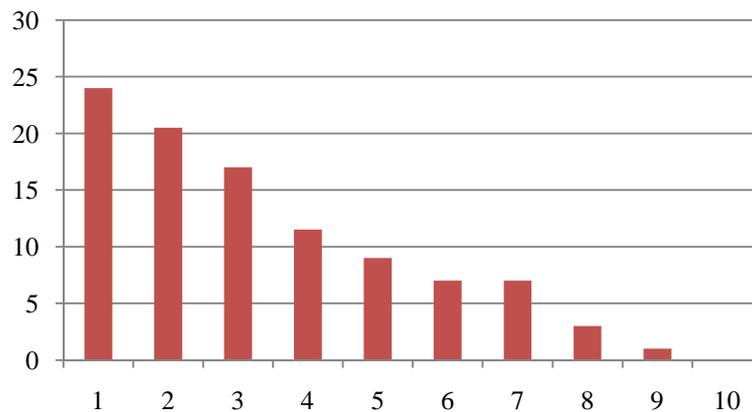
La courbe est légèrement décalée vers les niveaux de stress les plus élevés. Cependant les très hauts niveaux de stress (9 et 10) sont très peu choisis.

Le niveau moyen de stress lié à l'hétérogénéité du travail est de 4,9 avec un écart-type de 2,43. La médiane est de 5.

Finalement l'hétérogénéité du travail ne semble pas être un facteur de stress particulièrement important pour les auxiliaires.

Enfin, la dernière question s'intéresse à la possibilité de s'ennuyer au travail (Figure 62). La réponse se fait sous la forme d'une note de 1 (jamais) à 10 (toujours).

Figure 62 : Réponses à la question « vous arrive-t-il de vous ennuyer au travail ? » (%)
(n = 427)



La courbe est décalée vers les valeurs les plus basses. Le niveau moyen d'ennui au travail est de 3,3 avec un écart type de 2,12. La médiane est de 3.

L'ennui au travail n'apparaît pas comme un facteur de stress primordial pour les auxiliaires.

Pour clôturer le questionnaire, deux questions à réponse ouverte ont permis aux auxiliaires de s'exprimer librement sur leur stress au travail.

La première question s'intéresse aux situations les plus stressantes. 182 auxiliaires ont répondu à cette question. Voici les réponses :

Le sujet le plus abordé a été les relations de travail. En effet, au travers de huit types de situations différentes, 72 auxiliaires ont accusé les relations de travail d'être le facteur le plus stressant pour eux. C'est le comportement des vétérinaires, salariés ou patron qui a été le plus cité (35 auxiliaires) : « *L'humeur du jour des vétérinaires, on ne sait jamais à qu'elle sauce nous allons être mangés* ». Cette instabilité dans l'environnement de travail est stressante pour les auxiliaires qui peuvent se sentir opprimés et injustement mis en cause : « *remarques injustifiées* », « *quand un véto s'en prend à nous injustement : pour une erreur d'une collègue ou parce que les clients viennent sans rendez-vous* ».

C'est souvent lorsque le vétérinaire est stressé que la situation devient la plus difficile pour les auxiliaires (15 auxiliaires). « *Le caractère emporté de l'un des vétérinaire lors de situations stressantes pour lui* », « *quand le véto est stressé et qu'il se défoule sur nous* ». Une auxiliaire s'est bien exprimée sur le sujet « *Le stress est communiquant. Lorsqu'un vétérinaire arrive déjà stressé, il répand son état à l'ensemble du cabinet. Le plus difficile est de déstresser l'ambiance. Dans n'importe quelle situation quand le vétérinaire panique ou s'énerve, nous sommes une sorte d'éponge à stress qui permet au véto de surmonter son stress. En général, c'est ce qui me stresse le plus, les réactions du véto, un véto confiant et à l'aise : ASV confiante et à l'aise!* ».

Le manque d'égard des vétérinaires pour les auxiliaires a également été jugé stressant par 4 auxiliaires : « *Le fait d'être mise de côté par certaines de mes collègues vétérinaires* ».

Un manque de confiance de la part des supérieurs était également un facteur de stress pour 5 auxiliaires. Ce manque de confiance s'exprime souvent par une omniprésence du patron (« *patron qui vérifie tout* ») ou le sentiment d'être constamment espionné par les supérieurs (« *quand je conseille un client, mon employeur écoute toujours* »).

La relation avec les collègues auxiliaires a également été montrée du doigt 8 fois : « *Travailler avec des collègues incompetents ou indifférents à leur travail* ». Que ce soit à cause « *de moqueries* », d'un travail mal fait (« *une collègue qui ne fait pas totalement* »)

travail et l'on doit repasser derrière elle pour que ça soit rangé »), ou d'une surveillance pesante (« ma collègue vérifie et épluche toutes mes tâches durant la journée et ne se prive pas pour aller en parler aux chefs avant d'en discuter avec moi »), la relation entre auxiliaires peut rapidement se dégrader et générer du stress. De même des « inégalités entre collègues auxiliaires » de la part des supérieurs (avantages pour un auxiliaire et pas l'autre, tâche jugées ingrates toujours réalisées par le même auxiliaire...) représentent un stress pour trois des auxiliaires ayant répondu.

Ces problèmes relationnels naissent souvent d'un manque de communication, regretté par 7 auxiliaires : *« Le manque de dialogue envers les vétérinaires qui provoque des tensions au sein de l'équipe »*. Le simple fait de devoir *« aller parler à mon patron », « devoir demander, dire, transmettre quelque chose à un salarié »* ou même *« devoir discuter et prendre une décision entre collègues »* est vécu comme un stress par certains auxiliaires, ce qui montre bien la rupture et la difficulté de communication au sein de la structure. Une auxiliaire a montré un exemple détaillé de manque de communication et ses résultats : *« Récemment j'ai reçu un recommandé d'un de mes employeurs pour cause de quelques retards. Le fait de ne pas avoir eu le moindre avertissement oral ou discussion au préalable m'a choquée. A cause de ça, je me suis remise en question et je cherche à remplacer cet emploi car je ne me sens plus bien dans cette structure. Pour moi, la cohésion de l'équipe est plus qu'essentielle et ce manquement à cette règle m'a beaucoup touchée »*.

Une mauvaise ambiance au sein de l'équipe a également été citée 8 fois comme facteur de stress.

La fréquence des ordres contradictoires a aussi été soulignée par 3 auxiliaires : *« Ordres contradictoires de mes supérieurs difficiles à gérer, car il faut trouver un juste milieu pour satisfaire tout le monde »*.

Finalement les relations de travail apparaissent comme un grand facteur de stress, mais les situations réellement stressantes semblent très dépendantes de l'individu et de l'environnement dans lequel il évolue.

Le second sujet le plus abordé était la quantité de travail que doivent accomplir les auxiliaires (43 fois cité) : *« L'énorme quantité de travail à fournir et l'organisation que ça demande pour ne rien oublier »*. C'est surtout la surcharge de travail, avec une multitude de tâches à réaliser souvent en même temps et dans un laps de temps très court qui est en cause : *« Lorsque je suis la seule ASV pour 3 vétérinaires, que j'ai des clients à l'accueil, que mes patrons ont besoin d'aide pour la contention d'un animal et que le téléphone sonne... Cela arrive trop fréquemment à mon goût », « quand le téléphone sonne, qu'un client arrive au même moment et que le vétérinaire appelle pour avoir de l'aide »*. Les auxiliaires sont souvent plus stressés lorsqu'ils sont seuls (*« parfois, je suis seule l'après-midi », « quand ma collègue est en congé »*) puisqu'ils doivent alors gérer tout le travail.

Le fait d'être fréquemment interrompus est un facteur de stress pour les auxiliaires : *« le fait de devoir arrêter sans cesse ce que je suis en train de faire (surveillance, débouchage de cathéter, perfusion) pour nettoyer derrière le véto », « le fait de fréquemment commencer une nouvelle tâche sans avoir fini la première »*.

La pression temporelle est souvent très importante dans le travail des auxiliaires, ils ont alors la sensation *« de bâcler le travail pour avancer »*, de ne pas faire correctement les tâches qui leur sont imposées : *« Quand la commande doit être passée avant midi et qu'à 11h45 je n'aurai pas le temps de regarder en détail son contenu avant de l'envoyer »*. Les auxiliaires se sentent régulièrement *« débordés »* et ont l'impression de *« ne pas pouvoir souffler, ne pas avoir de pause réelle »*. Cette sensation est renforcée lorsque *« même quand on mange on doit répondre au téléphone »*.

Ces importantes demandes au travail mettent les auxiliaires à rude épreuve et les exposent à d'éventuelles erreurs. Ainsi 18 auxiliaires ont avoué stresser de peur de mal faire : « *Vouloir trop bien faire me stresse* », « *la peur de ne pas être à la hauteur face aux demandes du vétérinaire lors d'une situation difficile* ». Parfois ce n'est pas l'erreur en elle-même qui stresse le plus les auxiliaires mais la réaction du patron face à l'erreur : « *Penser à ne rien oublier pour ne pas s'attirer les foudres du vétérinaire par la suite* ».

Le troisième point le plus cité était la relation client (31 auxiliaires). Comme vu précédemment de nombreux types de clients ont été décrits comme stressants. Ici les « *rôleurs* », « *mécontents* », « *agressifs* » et « *exigeants* » ont été à nouveau incriminés. Ce sont finalement « *tous les conflits avec les clients* » qui stressent les auxiliaires « *Les accrochages avec les clients. Que ce soit au téléphone ou en face à face. Quand je n'arrive pas à établir de communication avec le client, cela est frustrant pour moi et ça me stresse* ». Les clients qui ne supportent pas l'attente, « *qui font esclandre en salle d'attente* » sont également particulièrement stressants tout comme ceux qui viennent « *sans rendez-vous* ».

Ce dernier type de clients désorganise souvent le planning, et fait prendre du retard. Cela est stressant pour 4 auxiliaires : « *La situation la plus stressante pour moi c'est le retard que prennent les vétérinaires. Surtout quand il y a du monde derrière qui attend* ». Le non respect des horaires par les vétérinaires est également un facteur de stress : « *Salle d'attente bondée et employeur en retard de 45 mn* », « *le non respect des horaires par les vétérinaires, qui malgré un emploi du temps très chargé n'arrivent jamais à l'heure* ».

Les urgences ont été un facteur de stress important pour 15 auxiliaires : « *Une urgence reste toujours stressante malgré qu'on sache ce que l'on doit faire* ». Les urgences sont d'autant plus stressantes lorsqu'elles surviennent quand « *le planning est déjà très chargé* » et que « *le vétérinaire est déjà en consultation ou occupé* », que « *[l'auxiliaire est] seule à la clinique et qu'il s'agit d'une urgence vitale* » ou même « *le soir avant la fermeture* ».

Le décès des animaux a également été cité comme un stress pour les auxiliaires (cité 10 fois). Les décès sont d'autant plus difficiles à supporter lorsqu'il s'agit de « *la mort d'un animal hospitalisé alors qu'on pensait au départ que ce n'était pas grave et donc propriétaires pas du tout préparés* », « *d'un animal hospitalisé* » ou de « *l'euthanasie d'un animal que l'on a vu naître* ». L'annonce du décès au propriétaire est également un acte particulièrement stressant pour les auxiliaires.

Enfin, la dernière situation citée comme très stressante est la chirurgie (9 auxiliaires). Les réactions inappropriées des chirurgiens souvent stressés ont été abordées : « *lorsque je suis en chirurgie et que le chirurgien me hurle dessus* », « *lors de chirurgies importantes et inhabituelles avec un vétérinaire en particulier car il peut avoir des mots blessants* ». Le manque d'expérience dans ce domaine si spécifique rend également les chirurgies stressantes pour certains auxiliaires : « *Les chirurgies plus complexes car ne suis pas souvent au poste "chirurgie" du coup certaines choses changent, je ne suis pas au courant, du coup moins efficace et crainte de faire des erreurs* ».

Finalement, de nombreuses situations apparaissent stressantes pour les auxiliaires. Mais les rapports sociaux avec les vétérinaires et les collègues auxiliaires, la quantité de travail et la relation client semblent être les trois facteurs de stress principaux pour les auxiliaires. Ces résultats correspondent à ceux obtenus avec le questionnaire de la DARES, cependant l'ordre est un peu différent puisqu'ici ce sont les relations de travail qui ont été le plus citées alors que ce sont les exigences du travail qui avaient obtenues la note de stress la plus élevée.

La seconde question s'intéresse aux situations les plus fréquemment stressantes au travail. 151 auxiliaires se sont exprimés sur ce sujet. Les thèmes abordés ont été globalement les mêmes qu'à la question précédente.

Les rapports sociaux au travail ont été encore une fois les plus cités (52 auxiliaires). Par contre ici ce sont les supérieurs qui ont été le plus incriminés comme facteur de stress au quotidien (26 auxiliaires) : « *le boss* », « *LA journée où malheureusement je dois travailler avec un de mes patron* », « *dès que mon boss arrive je suis super stressée* ». Comme précédemment ce sont surtout les réactions, le comportement (« *mépris des supérieurs* »), « *la pression des supérieurs* » et les « *humeurs* » du patron qui sont source de stress : « *Ne pas savoir si mon supérieur va être de bonne ou mauvaise humeur à son arrivée* », « *les réactions parfois exagérées de mon patron* ». Comme déjà vu également, l'omniprésence de certains patrons (« *direction omniprésente* ») et leur « *œil sur tout* » stressent les auxiliaires : « *Supérieur qui surveille nos faits et gestes* ». Le manque de communication avec les supérieurs est aussi un facteur de stress, ainsi le simple fait de devoir « *parler avec le patron* » devient difficile et peut mener à une « *incompréhension totale de mon patron* ». Les ordres contradictoires ternissent également le quotidien des auxiliaires en leur apportant du stress supplémentaire : « *Lorsqu'un de mes employeurs me donne une consigne qui est ensuite rectifiée par un second* ».

Puis sont venus les réactions et le comportement des vétérinaires salariés (8 auxiliaires) : « *La mauvaise humeur des véto et leurs réactions imprévisibles* ». Le plus dur pour les auxiliaires ce sont les remarques désagréables qui peuvent être faites au cours de la journée : « *avoir des réflexions qui ne sont pas justifiées* », « *les remontrances des véto* » ou même « *lorsque le vétérinaire se met à nous hurler dessus* ». Le stress des vétérinaires est également communicatif pour les auxiliaires : « *le vétérinaire étant régulièrement stressé engendre mon stress* ».

La relation avec les collègues auxiliaires peut aussi être source de stress (6 auxiliaires) : « *Le dédain total de mes collègues lorsque que l'équipe est au complet à travailler* ».

Ces problèmes relationnels créent une mauvaise ambiance (6 auxiliaires) et des conflits (4 auxiliaires) au sein de l'équipe. Il devient alors stressant de « *travailler dans une mauvaise ambiance, quand il y a des conflits, pas forcément me concernant, mais du coup le travail et le moral de tous est affecté* ».

Ce contexte peut conduire à davantage d'erreurs de la part des auxiliaires, ce qui les stresse également (8 auxiliaires) : « *faire les mauvais soins à un animal* », « *ne pas assurer* » ou « *être à la hauteur* ».

Le second grand point abordé par les auxiliaires était, comme précédemment, la quantité de travail importante (« *charge de travail excessive* ») avec une multitude de tâches à réaliser souvent en même temps (« *36 choses à faire en même temps* ») dans un temps imparti très court (« *le fait de toujours devoir faire les choses vite* ») avec de fréquentes interruptions de la tâche en cours (« *commencer une tâche et être interrompue quelques minutes avant la fin de sa réalisation* ») (32 auxiliaires). « *Simultanéité des taches avec sans arrêt des interruptions* ». Les auxiliaires se sentent régulièrement « *débordés* » ce qui est un stress pour eux. Comme déjà précisé, le fait d'être interrompu fréquemment est un facteur de stress important car il peut mener à l'oubli : « *Ne plus me souvenir de l'action que j'avais entreprise, après avoir été dérangée par une autre activité plus urgente et revenir dans la pièce constater que je n'avais pas fini* ». Ce « *trop plein de travail empêche de faire son travail correctement* ».

Trois tâches ont été particulièrement citées comme stressantes au quotidien : il s'agit du téléphone « *qui sonne sans arrêt* », « *qui interrompt sans arrêt toute activité* » : « *quand le*

téléphone sonne alors qu'on est vraiment occupé et être obligée de se presser et de se libérer les mains en vitesse tout en reprenant la voix "tout sourire" » ; de la gestion du planning : « La répartition des rendez-vous extérieurs pour l'équine et la rurale. Avec 4 véto qui sortent en extérieur, pas toujours facile de gérer certains jours. Ménager toutes les susceptibilités et satisfaire les attentes des clients, toujours plus exigeants. Parfois, c'est stressant car on croit bien faire mais au final ça ne plait pas » ; et de la gestion des commandes et des stocks : « Chaque quinzaine, nous passons la grosse commande. Elle arrive vers 16h et j'ai rarement le temps de tout ranger sachant que c'est très souvent le lundi et que nous avons beaucoup de monde. Par conséquent je cours partout et je finis souvent en retard le temps de ranger les aliments et médicaments ».

Le troisième point le plus cité était à nouveau la relation clients (27 auxiliaires) : « *Clients difficiles* ». Comme précédemment, différents types de clients ont été cités « *mécontents* », « *agressifs* », « *désagréables* », « *en détresse* »... Quelques situations précises ont été un peu plus détaillées : « *peur de ne pas savoir réagir face à un client* », « *les clients qui arrivent en même temps et qui ne respectent pas le fait d'attendre quelques minutes qu'on finisse de s'occuper de la personne avant eux* », « *toujours garder sourire et politesse face à des personnes exigeantes, malpolies, irrespectueuses* ».

La gestion du règlement des factures et des impayés est également un stress quotidien pour les auxiliaires. La gestion des clients impatientes est également difficile.

Enfin, les derniers points abordés étaient, comme à la question précédente, les urgences : « *l'arrivée d'une urgence à gérer de suite* » et le décès des animaux : « *la mort de l'animal, le mal être et la tristesse que ça engendre chez le propriétaire* ».

Finalement, les facteurs de stress les plus fréquemment stressants sont les mêmes qu'à la question précédente : les rapports sociaux avec les vétérinaires mais aussi entre auxiliaires, la quantité de travail et la relation client. Les quelques différences notables sont :

- la place primordiale du patron comme facteur de stress le plus fréquent,
- la place non négligeable de la gestion des appels téléphoniques, du planning et des stocks comme facteur de stress au quotidien.

2.5 Synthèse

Les auxiliaires sont apparus moyennement stressés, avec des notes de stress perçu assez étalées. Ils sont également satisfaits, épanouis et respectés dans leur métier ce qui leur apporte certainement un sentiment de bien-être dans leur travail.

Cependant ils sont apparus beaucoup plus souvent en situation de travail tendu que la population active. Ce résultat peut s'expliquer par une demande psychologique plus élevée mais aussi une latitude décisionnelle inférieure à la population générale. Ces deux facteurs étant conjointement favorisant du travail en situation tendu. Face à ces résultats, nous avons cherché des facteurs de stress au travail chez les auxiliaires (Figure 63).

La première grande classe de facteurs de stress est tout ce qui concerne les exigences du travail. En effet, la quantité de travail à laquelle doivent faire face les auxiliaires, la multitude des tâches qu'ils doivent assurer souvent en même temps, la pression temporelle qui s'exerce sur eux et la difficulté qu'ils peuvent éprouver pour concilier vies personnelle et professionnelle sont des facteurs de stress primordiaux pour les auxiliaires. Le fait d'être souvent interrompus dans leur travail et de devoir assurer plusieurs tâches en même temps sont aussi des facteurs de stress importants pour les auxiliaires.

La seconde grande classe de facteurs de stress est tout ce qui concerne les exigences émotionnelles. La relation client est le facteur de stress primordial de cette catégorie. Dans les clients jugés difficiles, nous pouvons retenir : les clients qui discutent les tarifs, ceux qui ne paient pas, les mécontents, les impatientes, les clients en détresse. Ainsi les euthanasies et surtout la gestion et le soutien des clients dans ces moments-là sont aussi des facteurs de stress présents dans la profession d'auxiliaire vétérinaire.

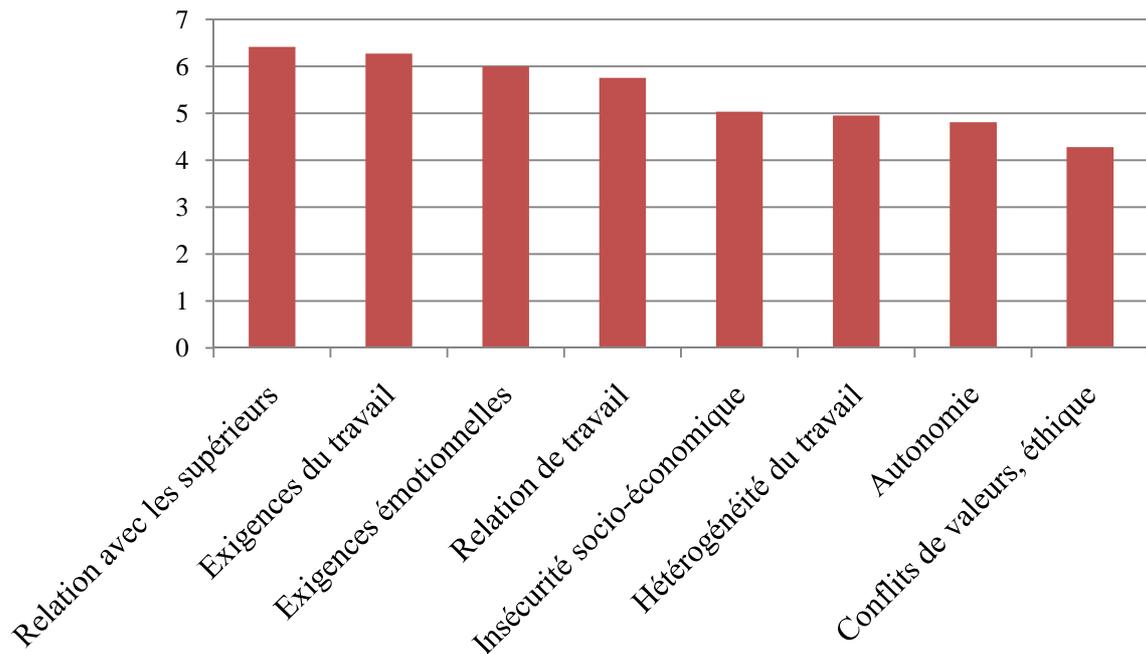
La troisième grande classe de facteurs de stress est tout ce qui touche aux relations sociales et relation de travail. Globalement les auxiliaires ressentent un manque de soutien et de coopération de la part de leurs collègues et de leurs supérieurs. Leurs relations de travail sont souvent compliquées voire conflictuelle. La relation entre auxiliaires et employeur est apparue particulièrement stressante. Ces relations ont été souvent décrites comme difficiles voire dégradantes. La relation entre auxiliaires et vétérinaires salariés a aussi été citée comme facteur de stress mais bien moins souvent que celle avec les patrons. Enfin il arrive également que les relations entre auxiliaires ne soient pas parfaites et génératrices de stress. Les auxiliaires souffrent également d'un manque de reconnaissance, tant financièrement que de la part de leurs supérieurs et de leurs collègues, qui représente un facteur de stress important.

La quatrième grande classe de facteurs de stress est l'insécurité socio-économique que peuvent ressentir les auxiliaires. En effet, ceux-ci craignent souvent de perdre leur emploi suite aux difficultés économiques que peut rencontrer leur entreprise à cause de la crise. Cette peur de perdre son emploi est amplifiée par un marché du travail très fermé au niveau de la branche auxiliaires vétérinaires, avec peu de postes et des contrats majoritairement à durée déterminée ou à mi-temps. La rémunération jugée trop basse est également un facteur de stress non négligeable pour les auxiliaires. Ainsi la majorité des auxiliaires pensent ne pas pouvoir exercer leur métier tout au long de leur carrière, à la fois pour des raisons financières, mais également à cause du côté physique du métier et de la pression psychologique et mentale.

La cinquième grande classe de facteurs de stress est tout ce qui est en lien avec l'autonomie et la marge de manœuvre. Les auxiliaires ressentent un manque de liberté dans leur manière d'exercer mais cela ne semble pas les stresser particulièrement. Ils regrettent tout de même qu'on ne leur confie pas davantage de responsabilités et reprochent aux supérieurs de les surveiller dans tous leurs faits et gestes.

La sixième grande classe de facteurs de stress est tout ce qui touche aux conflits de valeurs et à l'éthique. Ce type de stress se retrouve assez peu chez les auxiliaires. Le grand facteur de stress qui entre dans cette catégorie est la vente de produits parfois de façon abusive, souvent imposée par les supérieurs. Les euthanasies et la gestion du bien-être animal peuvent également entrer dans cette catégorie de facteur de stress.

Figure 63 : Niveau de stress estimé des différents facteurs étudiés



Au niveau de la population auxiliaire, très peu de différences ont été relevées. La population est apparue très homogène. Excepté en ce qui concerne les conflits de valeurs, le domaine d'activité et l'expérience n'influent *a priori* sur aucun autre facteur de stress.

Finalement, les auxiliaires sont bien touchés par le stress et sont davantage en situation de travail tendu que la population générale. Ils sont soumis aux mêmes facteurs de stress que la population, même si certains les touchent plus que d'autres. La relation avec les supérieurs est néanmoins apparue très dégradée et semble être un facteur de stress un peu plus spécifiques aux auxiliaires vétérinaires.

Les résultats montrent des disparités entre les vétérinaires et leurs auxiliaires. Ce sont ces différences qui vont maintenant être discutées.

III Discussion

Grâce à notre étude nous avons abordé les facteurs de stress chez les vétérinaires et leurs auxiliaires. Cependant, lors de la réalisation de cette étude certains points ont pu poser problème. Les points critiquables de notre étude seront évoqués ici.

De plus, les résultats ont montré que les facteurs de stress sont parfois différents pour les vétérinaires et leurs auxiliaires qui pourtant travaillent dans les mêmes structures. Il est donc intéressant d'étudier ces différences afin de mettre en place des moyens de prévention efficaces du stress au travail.

1 Critique de l'étude

Cette étude a eu pour objectif de définir et d'étudier les facteurs de stress chez les personnes travaillant en cabinet vétérinaire. Malgré le soin qui a été porté à la réalisation de celle-ci, quelques points restent à discuter. Ainsi, dans un premier temps les problèmes d'échantillonnage seront abordés, puis les difficultés rencontrées lors de l'élaboration des questionnaires seront présentées.

2.1 L'échantillonnage

Malgré la volonté de représenter les populations vétérinaires et auxiliaires vétérinaires, nos échantillons présentent de nombreuses différences avec celles-ci.

2.1.1 Le mode de diffusion

Le mode de diffusion utilisé dans notre étude peut créer un biais d'échantillonnage. En effet, même si les réseaux sociaux utilisés ne semblent pas réunir plus ou moins d'individus en état de stress que la population générale, certains réseaux vétérinaires utilisés pourraient tout de même introduire un biais. En effet, Vétos Entraide a beaucoup participé à la diffusion grâce à ses forums et réseaux. Cependant cette association a pour but d'aider les vétérinaires en situation difficile ou d'isolement, en les mettant en contact avec d'autres vétérinaires qui ressentent également le besoin de discuter. Ainsi il se peut que cette association regroupe un pourcentage de vétérinaires « à risque » psychosocial plus élevée que la population vétérinaire globale. Les membres de cette association représentant un nombre de répondants non négligeables de notre étude, il se peut que les valeurs obtenues soient supérieures à celles de la population générale des vétérinaires.

Ce biais ne se retrouve pas chez les auxiliaires, pour qui les réseaux utilisés ont été ceux de revues ou sites internet spécialisés de la profession, sans but social quelconque.

2.1.2 La représentativité

Finalement, malgré sa volonté de représenter au mieux les populations vétérinaires et auxiliaires, nos échantillons présentent de grandes différences avec celles-ci, et ne peuvent se dire représentatifs de ces populations.

Cependant, le caractère exploratoire de notre étude ne demande pas une représentativité absolue de nos échantillons. En effet, le but de l'étude était d'étudier le stress en mettant en évidence des facteurs qui touchent les professions. Malgré ce manque de représentativité, les facteurs trouvés restent valables, même si leur importance est peut-être différente dans les populations globales par rapport à nos échantillons.

Outre ces problèmes d'échantillonnage, certains points de l'élaboration des questionnaires sont également discutables.

2.2 La réalisation des questionnaires

L'élaboration de nos questionnaires s'est inspirée des études déjà effectuées dans d'autres pays, des entretiens qualitatifs réalisés et de tests internationalement reconnus. Malheureusement certains points peuvent en être critiquables pour plusieurs raisons évoquées ci-dessous.

2.2.1 Inconvénients des questionnaires de Karasek et de la DARES

Afin de pouvoir comparer nos résultats à ceux obtenus lors de grandes études, nous avons utilisé des questionnaires semblables à ceux déjà utilisés. Le principal inconvénient de ces questionnaires a été qu'ils s'adressaient surtout à des travailleurs salariés. Or les vétérinaires peuvent avoir un statut de travailleur libéral qui les éloigne des salariés. Ainsi de nombreuses questions ont dû être reformulées.

Le problème s'est davantage posé pour le questionnaire de Karasek. En effet, pour pouvoir calculer les notes de latitude décisionnelle et de demande psychologique les répondants devaient répondre à la totalité des questions. Nous avons donc rendu obligatoire les réponses à ces questions. Malheureusement, certaines questions s'adressaient exclusivement à des salariés, nous les avons adaptées aux vétérinaires. Par exemple, lorsque la question évoquait les « supérieurs », nous avons remplacé ce terme par « patron ou associé » qui semblait plus adapté aux vétérinaires. D'autres questions semblaient également peu appropriées aux vétérinaires et auxiliaires, par exemple « je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur ». Mais pour pouvoir exploiter les résultats nous n'avons pas eu d'autre choix que de garder ces questions, en les adaptant au mieux « je dois tenir compte du travail de collègues ou d'autres partenaires (laboratoire, clients...) ce qui ralentit souvent mon travail ».

En ce qui concerne le questionnaire de la DARES, le problème s'est également posé, les questions étant très orientées vers les salariés. Cependant les réponses étant non obligatoires, les vétérinaires non salariés ont pu passer ces questions, évitant d'introduire un biais supplémentaire.

2.2.2 Biais induit par les vétérinaires travaillant seuls

La DARES donne une place importante aux relations sociales dans le stress au travail. De même, le questionnaire de Karasek tient compte du soutien social pour évaluer l'état de travail tendu. Or parmi les vétérinaires, certains travaillent seuls, sans autre vétérinaire et/ou sans auxiliaire. Ces vétérinaires n'ont donc pas répondu aux questions concernant les relations de travail. Cependant, certaines de ces questions étaient à réponse obligatoire, ils ont donc répondu de façon aléatoire, ne pouvant juger des collègues, associés ou patrons inexistants. Il faut donc relativiser les résultats à ces réponses, et considérer ce biais dans notre étude.

2.2.3 Questions ouvertes

L'élaboration des questions ouvertes s'est surtout appuyée sur les entretiens qualitatifs. Malheureusement ceux-ci ont été peu nombreux à cause de contraintes de temps et des frais de transport induits. Il eut été intéressant de multiplier ces entretiens afin de considérer un maximum de facteurs, notre étude se voulant exhaustive. Il se peut donc que nous soyons passés à côté de certains facteurs de stress touchant spécifiquement l'une ou l'autre des professions étudiées.

Cependant, les informations récoltées sont déjà nombreuses et permettent d'établir un premier constat des facteurs de stress qui s'exercent sur les vétérinaires et les auxiliaires.

Enfin, malgré une absence de représentativité des échantillons et des biais possibles d'échantillonnage, notre étude garde son intérêt exploratoire dans la détermination des facteurs de stress en cabinet vétérinaires. En effet, même s'il n'est pas possible de quantifier le nombre de structures ou de personnels touchés par ces problèmes de stress, notre étude a montré que ce problème existe et en a déterminé plusieurs causes.

2 Comparaison entre les vétérinaires et les auxiliaires

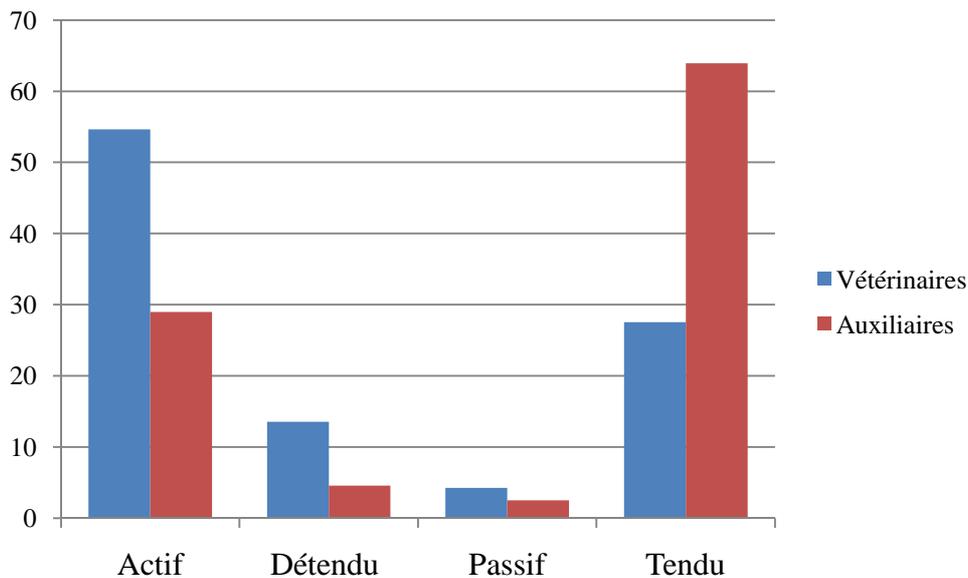
Les vétérinaires et les auxiliaires travaillent ensemble au sein de structures communes. Pourtant des différences de stress sont apparues entre les deux professions.

1.1 PSS et Karasek

Les notes moyennes de stress perçu obtenus par les vétérinaires et les auxiliaires ne sont pas significativement différentes (respectivement 18,7 et 19,37, $p = 0,3$).

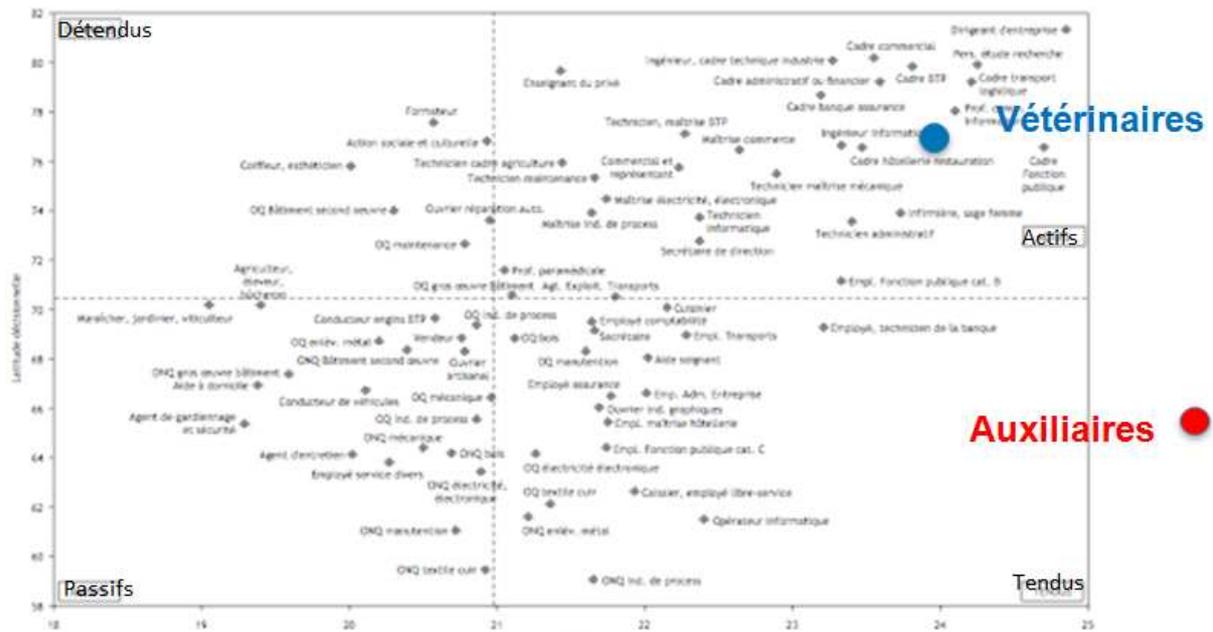
Les pourcentages de vétérinaires et auxiliaires en situation de travail tendu sont par contre significativement différentes, les auxiliaires étant davantage touchés par le « *job strain* » que les vétérinaires (respectivement 63,9 % et 27,5 %, $p < 0,0001$) (Figure 64).

Figure 64 : Répartition des vétérinaires et auxiliaires selon la classification de Karasek (%)



En effet, alors que les auxiliaires sont surtout en état de travail tendu, les vétérinaires sont davantage en état de travail actif (Figure 65).

Figure 65 : Place des vétérinaires et auxiliaires par rapport à d'autres professions



Ces résultats s'expliquent par les différences de latitude décisionnelle et demande psychologique obtenues par chaque profession (Tableau 38).

Tableau 38 : Demande psychologique et latitude décisionnelle des deux professions

	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
Vétérinaires	24	76	25,6
Auxiliaires	27	66	23
Valeur de p	0,01	0,006	0,03

Les vétérinaires ont obtenu une note de demande psychologique inférieure alors qu'ils ont des notes de latitude décisionnelle et de soutien social plus élevées que les auxiliaires.

Au final les auxiliaires sont apparus dans une situation critique vis-à-vis du travail tendu, ils sont soumis à tous les facteurs de risque et semblent très touchés par ce phénomène alors que les vétérinaires sont davantage en situation de travail actif.

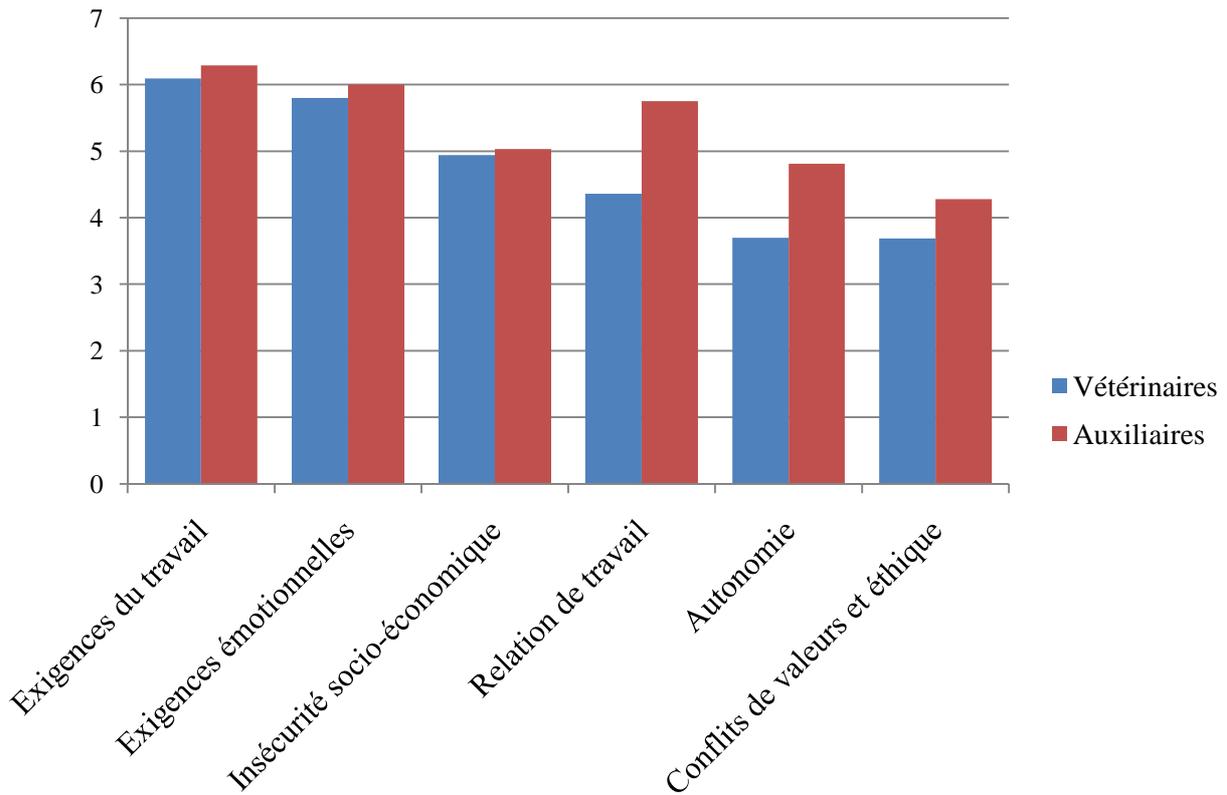
Une prise en compte de cette situation par les vétérinaires semble importante afin de mettre en place des moyens pour améliorer la situation inquiétante des auxiliaires.

Malgré des notes de stress perçue semblables, les auxiliaires étaient davantage touchés par le travail tendu. Qu'en est-il des facteurs de stress considérés par le DARES ?

1.2 Questionnaire de la DARES

Maintenant que nous avons vu que les auxiliaires étaient très touchés par le travail tendu, nous allons voir quels facteurs de stress les touchent davantage (Figure 66).

Figure 66 : Notes moyennes de stress estimé des vétérinaires et des auxiliaires pour chaque catégorie de facteurs de stress considérées par la DARES



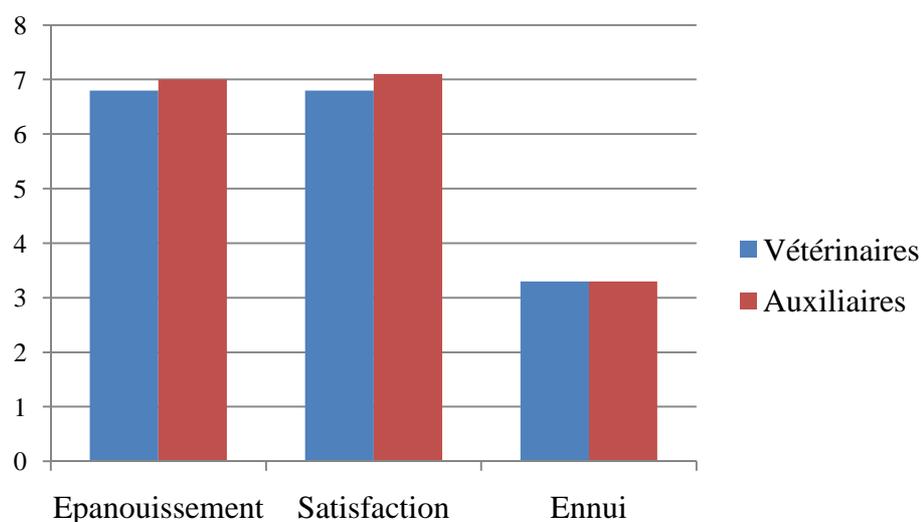
Les exigences du travail sont apparues comme le facteur de stress principal pour les vétérinaires et les auxiliaires. C'est donc sur ce point qu'il semblerait le plus important de prendre des mesures.

Les auxiliaires ont obtenu des notes de stress en lien avec l'autonomie, les relations de travail et les conflits éthiques significativement plus élevées que celles des vétérinaires (respectivement $p < 0,0001$, $p < 0,0001$, $p = 0,0001$). Il pourrait être judicieux de s'intéresser à ces points particuliers pour mettre en œuvre des mesures de prévention du stress plus spécifiques chez les auxiliaires.

1.3 Questions spécifiques

Au sujet des questions communes de la dernière partie du questionnaire, aucune différence significative n'a été observée entre les vétérinaires et les auxiliaires (épanouissement $p = 0,3$, satisfaction $p = 0,06$ et ennui $p = 0,8$) (Figure 67).

Figure 67 : Notes d'épanouissement, de satisfaction et d'ennui estimées des vétérinaires et auxiliaires (%)



1.4 Conclusion

Au final les vétérinaires et les auxiliaires avaient un stress perçu semblable. Par contre les auxiliaires sont apparus davantage en situation de travail tendu que les vétérinaires, qui sont apparus davantage en situation de travail actif.

Le stress lié aux exigences du travail et aux exigences émotionnelles atteint de façon égale les vétérinaires et les auxiliaires. Elles représentent les principaux facteurs de stress de ces deux professions. Cependant, les auxiliaires sont davantage soumis au stress lié à l'autonomie, aux relations de travail et à l'éthique que les vétérinaires. Cette observation pourrait s'expliquer par la différence de statut entre vétérinaires et auxiliaires, ces derniers étant systématiquement salariés, donc moins libres dans leur façon d'exercer mais également plus dépendants économiquement.

Ces différences entre vétérinaires et auxiliaires sont importantes à prendre en compte pour la mise en place de mesures de prévention du stress au travail, car même si elles exercent dans une même structure, ces professions ne perçoivent pas le stress de la même façon, et ne sont pas sensibles aux mêmes facteurs.

Les facteurs de stress s'exerçant sur les personnes travaillant en cabinet vétérinaire étant enfin définis, il apparaît possible de mettre en place des mesures de prévention.

3 Mise en place de mesures de prévention du stress en cabinet vétérinaire

Notre étude a mis en évidence les principaux facteurs de stress qui s'exercent sur les vétérinaires et les auxiliaires. Ces facteurs définis, il serait intéressant de s'interroger sur les mesures de prévention qui pourraient être mises en place. En effet, en tant que risque psychosocial, la prévention du stress au travail est une obligation légale pour les entreprises. De plus, le stress ressenti par les employés ne représente bien souvent qu'un symptôme d'un dysfonctionnement général de l'entreprise. Des mesures, même simples, devraient donc être mises en place.

Malheureusement il n'existe pas de solution toute faite, chaque entreprise doit adapter ces mesures à sa situation. L'INRS propose une démarche à suivre pour mettre en place une prévention efficace (INRS, 2013). Cette démarche compte six étapes :

- un pré-diagnostic qui permet de mettre en évidence le risque de stress au travail ;
- la constitution d'un groupe projet où sont représentées toutes les catégories de travailleurs de l'entreprise ;
- un diagnostic approfondi afin de mettre en évidence les facteurs de stress au sein de l'entreprise ;
- la restitution des résultats aux différents acteurs de l'entreprise ;
- l'élaboration et la mise en place d'un plan d'actions ;
- l'évaluation et le suivi des actions.

Cette démarche s'adresse surtout aux grandes entreprises, elle mérite d'être adaptée aux petites structures comme les cabinets vétérinaires. Par exemple, la participation de l'ensemble des membres du cabinet (vétérinaires et auxiliaires) au groupe projet pourrait être tout à fait envisageable et souhaitable pour les cabinets de petite taille. Notre étude pourrait alors aider au diagnostic des facteurs de stress au sein de la structure, en orientant le groupe projet vers les facteurs de stress fréquemment rencontrés par ces professions.

L'INRS donne également quelques mesures globales possiblement applicables aux cabinets vétérinaires :

- adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des travailleurs ;
- organiser le travail pour le rendre stimulant ;
- définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun ;
- donner la possibilité aux salariés de participer aux actions de changements qui affecteront leur travail ;
- améliorer la communication sur la stratégie de l'entreprise et réduire les incertitudes ;
- faciliter les échanges et le dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise.

Globalement la majorité de ces mesures peuvent être appliquées au sein d'une structure vétérinaire et répondent à une partie des facteurs de stress mis en évidence dans notre étude.

Plus concrètement, Vétos Entraide a récemment publié sur son site internet un document donnant des pistes pour prévenir le stress chez les vétérinaires (Jourdan *et al*, 2014). Par exemple en ce qui concerne les exigences au travail, Vétos Entraide conseille aux vétérinaires de réfléchir de façon personnelle à l'organisation de leur travail, d'apprendre à se fixer des priorités ou même à déléguer. De même, au sujet des relations de travail, Vétos Entraide incite à favoriser les réunions d'équipe dans le but de : planifier le travail, évaluer les envies personnelles des membres du groupe, expliquer les choix, disposer d'ordres clairs et précis, répartir les tâches entre les différentes personnes etc. Ces réunions de groupe étant « publiques » obligent les personnes à tempérer les propos qu'elles auraient pu tenir lors d'une discussion à deux. La mise en place de règles de collaboration entre les membres de l'équipe serait également bénéfique pour plusieurs raisons : afin de faire circuler les informations, pour que les membres puissent communiquer entre eux et pour éviter les conflits liés à des perceptions, des habitudes différentes ou à des relations de pouvoir par exemple. Au sujet de l'insécurité socio-économique, les vétérinaires pourraient s'entourer davantage de personnes compétentes qui pourraient leur apporter ou leur suggérer des solutions managériales que les vétérinaires ne voient pas.

Ces quelques pistes restent bien sûr à étoffer et à adapter à la situation de chaque structure, mais elles représentent de réelles solutions au problème très complexe qu'est le stress au travail.

Enfin des mesures de management semblent inévitables pour améliorer le ressenti des auxiliaires vétérinaires. En effet, ils sont apparus très exposés au travail tendu et leur facteur de stress principal est la relation avec les supérieurs. Les vétérinaires se doivent donc de faire attention à leurs auxiliaires en améliorant leurs méthodes de management.

Ainsi les vétérinaires pourraient davantage intégrer les auxiliaires à la vie de la clinique, en les faisant participer aux changements et évolutions. Une bonne communication entre vétérinaire et auxiliaire est également apparue inévitable pour maintenir de bonnes relations.

CONCLUSION

Le stress au travail est l'un des risques psychosociaux que les entreprises doivent prendre en compte puisqu'il existe une obligation légale de le prévenir.

Plusieurs études se sont intéressées au stress chez les vétérinaires mais aucune n'a été réalisée en France. De même, personne ne s'était interrogé sur les stress chez les auxiliaires vétérinaires. Notre étude est la première en France à étudier le stress au travail chez les vétérinaires et leurs auxiliaires.

Les entretiens qualitatifs avaient déjà révélé que les vétérinaires et leurs auxiliaires étaient touchés par des facteurs de stress au travail courants, mais aussi par des facteurs spécifiques à leurs professions.

L'étude quantitative a confirmé ce premier constat, tout en approfondissant et en hiérarchisant les facteurs de stress touchant les vétérinaires et les auxiliaires.

Le niveau de stress perçu est le même pour les vétérinaires et les auxiliaires, qui sont tous deux davantage soumis au travail tendu que la population générale. Cependant, les auxiliaires sont apparus davantage à risque de « *job strain* » que les vétérinaires.

Le facteur de stress principal des vétérinaires et auxiliaires est à chaque fois apparu comme un facteur de stress spécifique à la profession : ce sont les gardes et astreintes pour les vétérinaires alors qu'il s'agit de la relation avec les supérieurs pour les auxiliaires.

Les exigences du travail sont arrivées à la seconde place pour les deux professions, suivies par les exigences émotionnelles. Les autres facteurs de la DARES ont obtenu des scores inférieurs, et semblent plus négligeables.

Certains facteurs de la population vétérinaire ont semblé jouer sur le niveau de stress. Ainsi les femmes vétérinaires sont apparues globalement plus stressées que les hommes et l'expérience influait fréquemment sur le niveau de stress.

À l'inverse, quasiment aucun de ces facteurs n'a semblé influencer le stress chez les auxiliaires, qui représentent donc une population très homogène vis-à-vis du stress au travail.

Finalement, de nombreux facteurs de stress s'exercent sur les vétérinaires et leurs auxiliaires. Grâce à notre étude ces facteurs sont désormais connus et la mise en place de mesures de prévention sera plus aisée.

BIBLIOGRAPHIE

ARNAUDO B. (2011). Enquête SUMER 2009 : bilan de la collecte. *INRS, Document pour le Médecin du Travail*. (n°137). 421-427.

ARNAUDO B, COHIDON C. (2006). Mise en place d'un système de surveillance de la santé mentale au travail : le programme SAMOTRACE. INVS.
[http://www.invs.sante.fr/publications/2006/js_dst_2006/samotrace_cohidon-arnaudodst20112006.pdf].

BARTRAM DJ. (2009). A cross-sectional study of mental health and well-being and their associations in the UK veterinary profession. Thèse Méd. Vét. Université de Southampton. 247.

BARTRAM DJ, BALDWIN D. (2010) Veterinary surgeons and suicide: a structured review of possible influences on increased risk. *Veterinary Record* **166**, 388–397.

BARTRAM DJ., YADEGARFAR G, BALDWIN D. (2009). Psychosocial working conditions and work-related stressors among UK veterinary surgeons. *Occupational Medicine* **59**, 334–341.

BELLINGHAUSEN L. (2007). Le stress dans le monde professionnel : mode ou réalité à enjeux multiples ? Mémoire en vue de l'obtention du doctorat en psychologie cognitive, Université Paris-Descartes. 33.

BOURDET-LOUBÈRE S. (2006). Étude des liens entre comportement suicidaire, motivation à vivre, anxiété et dépression dans un échantillon de 94 vétérinaires. Mémoire en vue de l'obtention du doctorat de psychologie cognitive, Université Toulouse II-Mirial.

CARTON A. (2004). Stratégies de coping chez le sportif. Thèse pour l'obtention du titre de Docteur en Psychologie, Université Charles de Gaulle, Lille 3.

Centre d'Expertise Européen de l'Emploi et de la Qualification des Auxiliaires Vétérinaires : Étude FOCUS, projet financé avec le soutien de la Communauté Européenne, à l'initiative du SNVEL.
[<http://focus.cyberporte.net/accueil/index.html>] (Consulté le 16 mai 2014).

CHOUANIÈRE D. (2006). Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention. INRS, Document pour le Médecin du Travail. (n°106). 169-186.

COHEN S, KAMARCK T, MERMELSTEIN R. (1983). A global measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behaviour*. **24**(4). 385-396.

COHIDON C. (2009). Mise en place d'un système de surveillance de la santé mentale au travail : le programme SAMOTRACE. *Bulletin épidémiologique hebdomadaire (BEH) thématique*, (n°46-47), 368-370.

COHIDON C, MURCIA M. (2007), SAMOTRACE « volet épidémiologie en entreprise », Résultats intermédiaires à un an (3000 questionnaires), Régions Centre, Pays de la Loire et Poitou-Charentes. *In : Collection « santé et travail »*, INVS.

COHIDON C, MURCIA M, RABET G, IMBERNON E. (2010). Expositions sociales au travail en population salariée : Premiers résultats du programme de surveillance SAMOTRACE (Volet entreprise). INVS.

COUTROT T, MERMOLLIOD C. (2010). Les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles, *DARES analyses*. (n°081).

DELGÈNES JC, CHENAIS M, ZUNIGO X, WOLFF L. (2009). France Télécom : État des lieux sur le stress et les conditions de travail ; première analyse du questionnaire. *In : Rapport établi par Technologia*.

DÉRIOT G. (2010). Rapport d'information fait au nom de la commission des affaires sociales par la mission d'information sur le mal être au travail, *In : Sénat session extraordinaire de 2009-2010*.

DESRUELLE C. (2014). L'auxiliaire vétérinaire dans tous ses états. (Communication personnelle).

Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques (DARES). (2008). Les facteurs psychosociaux au travail, une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER 2003.

[http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2005.05-22.1_v3.pdf] (Consulté le 12 février 2014).

Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES). (2009). Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail. (2009). *In : Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail*.

Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES). (2012). L'évolution des risques professionnels dans le secteur privé entre 1994 et 2010 : premiers résultats de l'étude SUMER.

[<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2012-023-2.pdf>] (Consulté le 12 février 2014).

Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques (DARES). (2013a). SUMER 2003 : Bilan et présentations des résultats.

[http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Restitution_en_region_Sumer_2003.pdf] (Consulté le 12 février 2014).

Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques (DARES). (2013b). L'enquête surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (SUMER) 2010-Présentation détaillée.

[<http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de,76/statistiques,78/conditions-de-travail-et-sante,80/les-enquetes-surveillance-medicale,1999/l-enquete-sumer-2010,15981.html>] (Consulté le 12 février 2014).

FRITSCHI L, MORRISON D, SHIRANGI, A, DAY L. (2009). Psychological well-being of Australian veterinarians. *Australian Veterinary Journal* **87**, 76–81.

GARDNER D, HINI D. (2006). Work-related stress in the veterinary profession in New Zealand. *New Zealand Veterinary Journal* **54**, 119–124.

HANSEZ I, SCHINS F, ROLLIN F. (2008), Occupational stress, work-home interference and burnout among Belgian veterinary practitioners, *Irish Veterinary Journal*, **61**(4), 233-241.

HARLING M, STREHMEL P, SCHABLON A, NIENHAUS A. (2009). Psychosocial stress, demoralization and the consumption of tobacco, alcohol and medical drugs by veterinarians. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology* **4**, 4.

HATCH P, WINEFIELD H, CHRISTIE B, LIEVAART J. (2011). Workplace stress, mental health, and burnout of veterinarians in Australia. *Australian Veterinary Journal* **89**, 460–468.

Institut national de recherche et de sécurité (INRS). (2008). Le stress au travail. [[http://www.inrs.fr/inrs-pub/inrs01_catalog_view_veiw/2FE93520CF1BBFB6C1256CE6005E7733F/\\$FILE/print.html](http://www.inrs.fr/inrs-pub/inrs01_catalog_view_veiw/2FE93520CF1BBFB6C1256CE6005E7733F/$FILE/print.html)] (Consulté le 1er mai 2010).

Institut national de recherche et de sécurité (INRS). (2013). Prévenir le stress au travail. [<http://inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/stress/prevenir.html>] (Consulté le 09 juillet 2014).

Institut national de recherche et de sécurité (INRS). (2014). Risques psychosociaux, L'évaluation des risques, une étape clé. [<http://kiosque.inrs.fr/alyas/view/news/lettre/82/html>] (Consulté le 14 mai 2014).

JOURDAN T., MARIN A., BEAUMONT-GRAFF E. (2013). Mieux être au travail, Vétos Entraide. [http://www.vetos-entraide.com/sites/default/files/mieux_etre_au_travail.pdf] (Consulté le 1^{er} août 2014).

KAISER S. (2006). Stress : analyse, intervention, maîtrise. (Communication personnelle).

LANCRY A, LEMOINE C. (2004). *La personne et ses rapports au travail*. Paris, L'Harmattan. 244p.

LANGÉVIN V, FRANÇOIS M, BOINI S, RIOU A. (2011). Perceived Stress Scale (PSS). *INRS, Document pour le Médecin du Travail*. (n°125). 117-120.

MICHON P. (2007). Détresse morale des ASV : attention, risque de démission ! *Dépêche Vét.* n°960, 22.

NASSE P, LÉGERON P. (2008). Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, remis à Xavier Bertrand, Ministre du Travail, des Relations Sociales et de la Solidarité le mercredi 12 mars 2008. 41.

PENDRY P. (2007). Moral distress : recognizing it to retain nurses. *Nurs Econ.* **25**(4).

PLATT B, HAWTON K, SIMKIN S, MELLANBY RJ. (2010). Suicidal behaviour and psychosocial problems in veterinary surgeons: a systematic review. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology* **47**, 223–240.

QUINTARD B. (2001). Concepts, stress, coping, *Recherche en soins infirmiers*. n°67. 46-67.
SMITH DR, LEGGAT PA, SEARE R, TOWNLEY-JONES M. (2009). Examining the dimensions and correlates of workplace stress among Australian veterinarians. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology* **4**, 32.

TRONTIN C, LASSAGNE M, BOINI S, RINAL S. (2009). Le coût du stress professionnel en France en 2007. INRS.

TUPIN D. (2005). Le syndrome d'épuisement professionnel ou « *burn-out* » chez les vétérinaires : enquête chez les praticiens. Thèse Méd. Vét. Toulouse, n°100. 93.

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE DE KARASEK ET CALCUL DES SCORES (DARES)

Ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Il comporte 26 questions : neuf pour la demande psychologique, neuf pour la latitude décisionnelle, huit pour le soutien social. Les réponses proposées sont : « Pas du tout d'accord, Pas d'accord, D'accord, Tout à fait d'accord », ce qui permet de les coter de 1 à 4 et de calculer un score pour chacune des trois dimensions. On calcule ensuite la valeur de la médiane de chacun des scores, c'est-à-dire la valeur qui partage l'ensemble de la population enquêtée en deux parties égales : la moitié des salariés se situent au-dessus de ce score, et l'autre moitié au dessous. Le « job strain » est défini comme une situation où la demande psychologique est supérieure à la médiane et la latitude décisionnelle inférieure à la médiane, ce qui constitue une situation à risque pour la santé [1, 2, 6, 7, 8].

L'axe « **Demande psychologique** » regroupe trois sous-axes :

Quantité - rapidité

- Q10 - Mon travail me demande de travailler très vite
- Q12 - On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive
- Q13 - Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail

Complexité - intensité

- Q14 - Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes
- Q11 - Mon travail me demande de travailler intensément
- Q15 - Mon travail demande de longues périodes de concentration intense

Morcellement, prévisibilité

- Q16 - Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard
- Q17 - Mon travail est très bousculé
- Q18 - Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail

Le score de demande psychologique est donné par la formule : $Q10+Q11+Q12+(5-Q13)+Q14+Q15+Q16+Q17+Q18$

L'axe « **latitude décisionnelle** » regroupe trois sous-axes :

Latitude ou marges de manœuvre

- Q4 - Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même
- Q6 - Dans ma tâche, j'ai très peu de libertés pour décider comment je fais mon travail
- Q8 - J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail

Utilisation actuelle des compétences

- Q2 - Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives
- Q5 - Mon travail demande un haut niveau de compétence
- Q7 - Dans mon travail, j'ai des activités variées

Développement des compétences

- Q1 - Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles
- Q3 - Mon travail me demande d'être créatif
- Q9 - J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles

Le score de latitude décisionnelle est donné par la formule : $4*Q4+4*(5-Q6)+4*(Q8)+2*(5-Q2)+2*(Q5)+2*(Q7)+2*(Q1)+2*(Q3)+2*(Q9)$

L'axe « **soutien social** » distingue le soutien professionnel ou émotionnel, en provenance des supérieurs ou des collègues :

Le soutien professionnel

- par les supérieurs :

- Q22 - Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés
- Q21 - Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien

- par les collègues :

- Q23 - Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents
- Q26 - Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien

Le soutien émotionnel :

- par les supérieurs

- Q20 - Mon supérieur prête attention à ce que je dis
- Q19 - Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés

- par les collègues

- Q25 - Les collègues avec qui je travaille sont amicaux
- Q24 - Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt

Le score de soutien social est donné par la formule $Q19+Q20+Q21+Q22+Q23+Q24+Q25+Q26$

« Job strain » et « isostrain »

Le « **job strain** » ou « **tension au travail** » est la combinaison faible latitude/forte demande. En pratique, si le score de demande psychologique est supérieur à 20 et le score de latitude décisionnelle inférieure à 71, le salarié est dans le cadran « tendu », et donc considéré en situation de « job strain ».

L'**isostrain** est la combinaison d'une situation de job strain et d'un faible soutien social, inférieur à 24.

ANNEXE 2 : RESULTATS AU QUESTIONNAIRE DE LA DARES POUR L'ENSEMBLE DE LA POPULATION ACTIVE (DARES, 2008)

Résultats pour l'ensemble de la population active

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Ensemble en %
1. Exigences du travail	Quantité	1	SIP 2007	On me demande une quantité de travail excessive	toujours, souvent	22,6
	Pression temporelle	2	Sumer 2003 (Karasek)	Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail	pas du tout d'accord, pas d'accord	30,9
		3	CT 2005	Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail parmi les suivantes: déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce; cadence automatique d'une machine; autres contraintes techniques; dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues; normes de production, ou des délais, à respecter en une D33heure au plus; normes de production, ou des délais, à respecter en une journée au plus; demande extérieure (clients, public) obligeant à une réponse immédiate; contrôles ou surveillances permanents (au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie; contrôle ou suivi informatisé.		34,1
		4	CT 2005	Devez-vous fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue et 'cela constitue un aspect négatif du travail'	oui, oui	22,8
		5	CT 2005	Etes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ?	toujours, souvent	48,5
	Complexité	6	SIP 2007	Je dois penser à trop de choses à la fois	toujours, souvent	44,8
	Conciliation travail-hors travail	7	SIP 2007	J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales	toujours, souvent	10,5
2. Exigences émotionnelles	Relation au public	8	CT 2005	Etes-vous en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs)	oui	69,9
		9		SI OUI, de vive voix en face à face	toujours, souvent	85,5
		10		par téléphone	toujours, souvent	54,4
		13	SIP 2007	Je vis des tensions avec un public : usagers, patients, élèves, voyageurs, clients	toujours, souvent	11,2
	Empathie, contact de la souffrance		CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous amené à...?		
		11		-a- être en contact avec des personnes en situation de détresse	oui	37,2
		12		-b- devoir calmer des gens	oui	47,4
	Devoir cacher ses émotions	14	SIP 2007	Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur	toujours, souvent	42,2
	Peur au travail	15	SIP 2007	il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail	toujours, souvent, parfois	33,6
3. Autonomie, marges de manœuvre	Autonomie procédurale	16	SIP 2007 (Karasek)	dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail	toujours, souvent	19,7
		17	CT 2005	Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez ?	non	38,3
	Prévisibilité du travail		pas d'information			
	Utilisation et accroissement de compétences	18	Sumer 2003 (Karasek)	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	pas du tout d'accord, pas d'accord	20,3
		19	CT2005	Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles	non	23,6
		20	SIP 2007	Je peux employer pleinement mes compétences	parfois, jamais	12,9
		21	CT2005	Votre travail consiste-t-il à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ?	oui	27,5
Participation, représentation	22	COI 2007	Le personnel de l'entreprise a-t-il été consulté au moment de la mise en place de ces changements ? (parmi ceux qui ont signalé au moins un changement au cours des trois dernières années: changement dans les techniques utilisées, changement dans l'organisation du travail, restructuration-rachat-changement de l'équipe de direction, déménagement, autre changement qui a modifié votre travail ou celui de vos collègues)	non	64,0	

Résultats pour l'ensemble de la population active

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Ensemble en %		
4. Rapports sociaux, relations de travail	Coopération, soutien	23	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	pas du tout d'accord, pas d'accord	8,5		
		24	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	14,2		
		26	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	pas du tout d'accord, pas d'accord	20,5		
		25	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	23,8		
	Conflits, harcèlement		27	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces ?	toujours, souvent	7	
			28	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions physiques ?	toujours, souvent	1,6	
			29	Sumer 2003 (d'après Leymann)	Quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante :			13,3
					comportement méprisant (se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante: "vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là" ou "tient sur vous des propos désobligeants" ou "vous empêche de vous exprimer" ou "vous ridiculise en public")		oui	
					dénigré de la qualité du travail ("critique injustement votre travail" ou "vous charge de tâches inutiles ou dégradantes" ou "sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement")		oui	
			30	Sumer 2003 (d'après Leymann)	atteinte dégradante ("laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé" ou "vous dit des choses obscènes ou dégradantes" ou "vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante").		oui	1,8
	31							
	Reconnaissance		32	COI 2007	Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ?	non	8,7	
			33	SIP 2007	Mon travail est reconnu à sa juste valeur	parfois, jamais	32,6	
	Leadership (clarté, pilotage du changement, etc.)		34	COI 2007	Généralement, vous explique-t-on clairement ce que vous avez à faire dans votre travail ?	non	33,0	
35			CT 2005	Recevez-vous des ordres ou des indications contradictoires ?	oui	41,7		
5. Conflits de valeurs	Conflits éthiques	36	SIP 2007	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, réaliser des licenciements,...)	toujours, souvent, parfois	33,5		
	Qualité empêchée	37	SIP 2007	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	parfois, jamais	15,3		
6. Insécurité socio-économique	Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	38	SIP 2007	Je travaille avec la peur de perdre mon emploi	toujours, souvent, parfois	22,8		
		39	COI 2007	Dans les années à venir, pensez-vous devoir changer de qualification ou de métier ?	oui	32,2		
	Soutenabilité	40	CT 2005	Vous sentez-vous capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans ?	non	37,2		

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE VÉTÉRINAIRE

Questionnaire sur le stress au travail

[Modifier ce formulaire](#)

Ce questionnaire a pour but de déterminer les principaux facteurs de stress dans la profession vétérinaire. Il s'inscrit dans un projet de thèse, encadrée par Gil Wittke et avec le soutien de Vétos Entraide.

Il comporte une centaine de questions, qui demandent entre 15 et 30 minutes pour y répondre. Toutes les questions sont importantes et nécessaires à l'étude. Elles se présentent sous la forme de QCM. Quelques-unes seront à réponse ouverte. Merci de nous faire partager votre expérience!

Ce questionnaire est strictement confidentiel.

D'avance merci pour votre participation.

*Obligatoire

Pour mieux vous connaître

5 questions

Votre sexe *

- Homme
- Femme

Votre statut *

- Salarié(e)
- Associé(e)
- Collaborateur (collaboratrice) libéral(e)
- Vétérinaire travaillant seul(e)

Votre domaine d'activité *

- Canine
- Rurale
- Equine
- Mixte à dominance canine
- Mixte à dominance rurale
- Mixte à dominante équine
- Production animale intensive

Votre expérience : Depuis combien de temps exercez-vous? *

- Moins de 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Entre 10 et 20 ans
- Entre 20 et 30 ans
- Plus de 30 ans

Votre localisation : Dans quel département exercez-vous? *

Evaluation globale du stress

Cette partie a pour but d'évaluer votre niveau de stress global.
10 questions

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous été dérangé(e) par un évènement inattendu ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois vous a-t-il semblé difficile de contrôler les choses importantes de votre vie ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois vous êtes-vous senti(e) nerveux(se) ou stressé(e) ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois vous êtes-vous senti(e) confiant(e) à prendre en main vos problèmes personnels ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous senti que les choses allaient comme vous le vouliez ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous pensé que vous ne pouviez pas assumer toutes les choses que vous deviez faire ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous été capable de maîtriser votre énervement ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous senti que vous dominiez la situation ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois vous êtes-vous senti(e) irrité(e) parce que les événements échappaient à votre contrôle ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous trouvé que les difficultés s'accumulaient à un tel point que vous ne pouviez les contrôler ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Evaluation des facteurs de stress

Cette partie aborde quelques facteurs de stress généraux et, grâce à quelques questions à réponses ouvertes, vos propres facteurs de stress.

57 questions

1- Exigences du travail (quantité et pression temporelle)

On me demande une quantité de travail excessive *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon activité me demande de travailler intensément *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail demande de longues périodes de concentration intense *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je dois fréquemment interrompre une tâche avant de l'avoir terminée et la reprendre plus tard *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail est très bousculé (imprévu, ...) *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je suis obligé(e) de me dépêcher pour faire mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je dois tenir compte du travail de collègues ou d'autres partenaires (laboratoires clients...) ce qui ralentit souvent mon propre travail *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon activité me demande de travailler très vite *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je dois penser à trop de choses à la fois

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes liées à la pression temporelle et/ou à la quantité de travail?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié à la quantité de travail ou la pression temporelle?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

2- Exigences émotionnelles au travail

Au cours de mon travail, je suis amené(e) à être en contact avec des personnes en situation difficile voire de détresse

- Toujours
- Souvent

- Parfois
- Jamais

Au cours de mon travail, je suis amené(e) à devoir calmer des gens, à gérer le stress des autres

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je vis des tensions ou des conflits avec les clients (propriétaires, éleveurs)

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes avec des clients?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié aux exigences émotionnelle/contact avec les clients?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

3- Autonomie, marge de manoeuvre

Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment effectuer mon travail *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

J'ai la possibilité d'influer sur le déroulement de mon travail *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Dans mon travail, j'ai des activités variées *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail nécessite que j'apprenne des choses nouvelles *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail demande un haut niveau de compétence *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord

- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je peux employer pleinement mes compétences

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail me demande d'être créatif (système D) *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes liées à un manque d'autonomie ou de marge de manoeuvre?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié à un manque d'autonomie?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort



**Vous êtes à la moitié du questionnaire,
courage c'est bientôt la fin!**

4- Relations de travail et rapports sociaux

Les membres de l'équipe (vétérinaires et auxiliaires) avec qui je travaille sont amicaux *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Les membres de l'équipe (vétérinaires et auxiliaires) avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Les membres de l'équipe (vétérinaires et auxiliaires) avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Les membres de l'équipe (vétérinaires et auxiliaires) avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon employeur (ou mes associés) m'aident à mener mes tâches à bien *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord

- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon employeur (ou mes associés) prêtent attention à ce que je dis *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon employeur (ou mes associés) se sentent concernés par le bien-être de leurs employés *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon employeur (ou mes associés) réussissent facilement à faire collaborer leurs employés *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Généralement, on m'explique clairement ce que j'ai à faire dans mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je reçois des ordres ou des indications contradictoires *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Au cours de mon travail, je suis exposé(e) à des agressions verbales, des injures, des menaces

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Au cours de mon travail, je suis exposé(e) à des agressions physiques

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je suis soumis(e) à des comportements méprisants dans mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je suis soumis(e) à un déni de la qualité de mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je suis soumis(e) à une atteinte dégradante (humiliation, raillerie, ...)

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Mon travail est utile aux autres

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Mon travail est reconnu à sa juste valeur

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes liées aux relations de travail?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié aux relations de travail?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

5- Conflits de valeurs

Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, euthanasie de convenance...)

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

J'ai les moyens de faire un travail de qualité

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes liées à des conflits éthiques?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié aux conflits de valeurs?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

6- Insécurité socio-économique

Je travaille avec la peur de perdre mon emploi ou de faire faillite

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Dans les années à venir, je pense devoir changer de qualification ou de métier

- Oui
- Non
- Peut-être

Si oui ou peut-être, pour quelles raisons?

Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans

- Oui
- Non

Si non, pourquoi?

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes liées à une insécurité socio-économique?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié à l'insécurité socio-économique?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

Facteurs de stress plus spécifiques aux personnes travaillant en cabinet vétérinaire

Cette partie permet d'aborder des situations plus spécifiques aux personnes travaillant en cabinet vétérinaire.

12 questions

Votre ressenti

Vous-sentez vous épanoui(e) dans votre travail?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vous arrive-t-il de vous ennuyer au travail?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Jamais Toujours

La gestion des urgences en journée représente-t-elle un stress?

- Oui
- Non

Assurez-vous des gardes ou des astreintes (nuit et/ou week-end) ?

- Oui
- Non

Si oui, quel niveau de stress ces gardes vous apportent-elles?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

En quoi ces gardes ou astreintes sont-elles stressantes?

Et finalement...

Détaillez une situation ou un évènement qui vous stresse le plus dans votre travail

Détaillez la situation qui vous stresse le plus fréquemment dans votre travail

Fin du questionnaire

Merci beaucoup pour votre participation.

Dans l'éventualité où nous aurions besoin d'approfondir quelques réponses, pourriez-vous indiquer si possible votre adresse e-mail ci-dessous

MERCI BEAUCOUP

Questionnaire rédigé par Aurore Bertrand

ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE AUXILIAIRE

Questionnaire sur le stress au travail (ASV,

[Modifier ce formulaire](#)

Ce questionnaire a pour but de déterminer les principaux facteurs de stress dans la profession d'auxiliaire spécialisé vétérinaire. Il s'inscrit dans un projet de thèse, encadrée par Gil Wittke, et avec le soutien de Vétos Entraide.

Il comporte une centaine de questions qui demandent entre 15 et 30 minutes.

Toutes les questions sont importantes. Elles se présentent sous la forme de QCM. Quelques-unes seront à réponse ouverte. Merci de nous faire partager votre expérience!

Ce questionnaire est strictement confidentiel.

D'avance merci pour votre participation.

***Obligatoire**

Pour mieux vous décrire

10 questions

Sexe *

- Homme
- Femme

Votre domaine d'activité *

- Canine
- Rurale
- Equine
- Mixte à dominance canine
- Mixte à dominance rurale
- Mixte à dominante équine

Expérience : Depuis combien de temps exercez-vous? *

- Moins de 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Entre 10 et 20 ans
- Entre 20 et 30 ans
- Plus de 30 ans

Avez-vous suivi une formation spécifique (par correspondance, en apprentissage, alternance...) pour exercer ce métier? *

- Oui
- Non

Si oui, avec quel organisme ? *

- GIPSA ou APFORM
- IFSA
- Institut Bonaparte
- Ecole des Etablières

- CNFDI
- Cours Animalia
- Educatel
- Espace concours
- Autre

Si autre, indiquez ci-dessous le nom de la formation :

Quelle est la qualification officielle de votre statut? *

- Auxiliaire spécialisée vétérinaire (ASV)
- Auxiliaire vétérinaire qualifiée (AVQ)
- Aucune qualification particulière ou diplôme
- Autre

Si autre, indiquez ci-dessous votre qualification :

A quel niveau de la convention collective êtes-vous? *

- Niveau 1
- Niveau 2
- Niveau 3
- Niveau 4
- Niveau 5
- Je ne sais pas

Dans quel département exercez-vous? *

Combien de vétérinaires (associés et salariés) travaillent dans votre structure?

Combien d'ASV travaillent dans votre structure?

Evaluation globale du stress

Cette partie a pour but d'évaluer votre niveau de stress global.
10 questions

Au cours du dernier mois, combien de fois avez - vous été dérangé(e) par un évènement inattendu ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois vous a-t-il semblé difficile de contrôler les choses importantes de votre vie ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois vous êtes-vous senti(e) nerveux(se) ou stressé(e) ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois vous êtes-vous senti(e) confiant(e) à prendre en main vos problèmes personnels ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous senti que les choses allaient comme vous le vouliez ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous pensé que vous ne pouviez pas assumer toutes les choses que vous deviez faire ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous été capable de maîtriser votre énervement ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent

- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous senti que vous dominiez la situation ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois vous êtes-vous senti(e) irrité(e) parce que les événements échappaient à votre contrôle ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Au cours du dernier mois, combien de fois avez-vous trouvé que les difficultés s'accumulaient à un tel point que vous ne pouviez les contrôler ? *

- Jamais
- Presque jamais
- Parfois
- Assez souvent
- Souvent

Evaluation des facteurs de stress

Cette partie aborde quelques facteurs de stress, et grâce à quelques questions à réponse ouverte vos propres facteurs de stress.

60 questions

1- Exigences du travail (quantité et pression temporelle)

On me demande une quantité de travail excessive *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail me demande de travailler intensément *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail demande de longues périodes de concentration intense *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je dois fréquemment interrompre une tâche avant de l'avoir terminée et la reprendre plus tard *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail est très bousculé *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je suis obligé(e) de me dépêcher pour faire mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je dois fréquemment tenir compte du travail de collègues ce qui ralentit souvent mon propre travail *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail me demande de travailler très vite *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je dois penser à trop de choses à la fois

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Décrivez d'autres situations stressantes liées à la pression temporelle et à la quantité de travail

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié à la quantité de travail ou la pression temporelle?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

2- Exigences émotionnelles au travail

Au cours de mon travail, je suis amené(e) à être en contact avec des personnes en situation difficile voire de détresse

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Au cours de mon travail, je suis amené(e) à devoir calmer des gens

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur

- Toujours
- Souvent

- Parfois
- Jamais

Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je suis en contact direct avec le public (clients, fournisseurs)

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Si vous êtes en contact avec le public, est-ce de vive voix et en face à face?

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Si vous êtes en contact avec le public, est-ce par téléphone?

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je vis des tensions ou des conflits avec les clients (propriétaires ou éleveurs)

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes avec des clients?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié aux exigences émotionnelle/contact avec les clients?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

3- Autonomie, marge de manoeuvre

Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Le personnel du cabinet a-t-il été consulté au moment de la mise en place de changements récents? (organisations, matériels...)

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Dans mon travail, j'ai des activités variées *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail nécessite que j'apprenne des choses nouvelles *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail demande un haut niveau de compétence *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Je peux employer pleinement mes compétences

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon travail me demande d'être créatif *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes liées à un manque d'autonomie ou de marge de manoeuvre?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié à un manque d'autonomie ou de marge de manoeuvre?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort



**Vous êtes à la moitié du questionnaire,
courage c'est bientôt la fin!**

4- Relations de travail et rapports sociaux

Les collègues (vétérinaires salariés et auxiliaires) avec qui je travaille sont amicaux *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Les collègues (vétérinaires salariés et auxiliaires) avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Les collègues (vétérinaires et auxiliaires) avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Les collègues (vétérinaires salariés et auxiliaires) avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon (mes) supérieur(s) prête(nt) attention à ce que je dis *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord

- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon (mes) supérieur(s) m'aide(nt) à mener ma tâche à bien *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon (mes) supérieur(s) se sent(ent) concerné(s) par le bien-être de leur(s) employé(s) *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Mon (mes) supérieur(s) réussit (réussissen)t facilement à faire collaborer leur(s) employé(s) *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Généralement, on m'explique clairement ce que j'ai à faire dans mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je reçois des ordres ou des indications contradictoires *

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

Au cours de mon travail, je suis exposé(e) à des agressions verbales, des injures, des menaces

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Au cours de mon travail, je suis exposé(e) à des agressions physiques

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je suis soumis(e) à un comportement méprisant dans mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je suis soumis(e) à un déni de la qualité de mon travail

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Je suis soumis(e) à une atteinte dégradante (humiliation, railleries...)

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Mon travail est utile aux autres

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Mon travail est reconnu à sa juste valeur

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes liées aux relations de travail?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié aux relations de travail?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

5- Conflits de valeurs

Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, euthanasies...)

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

J'ai les moyens de faire un travail de qualité

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes liées à des conflits éthiques?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié aux conflits de valeurs?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

6- Insécurité socio-économique

Je travaille avec la peur de perdre mon emploi

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais

Dans les années à venir, je pense devoir changer de qualification ou de métier

- Oui
- Non
- Peut-être

Si oui ou peut-être, pour quelles raisons?

Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans

- Oui
- Non

Si non, pourquoi?

Pouvez-vous donner des exemples de situations stressantes liées à une insécurité socio-économique?

A combien évaluez-vous votre niveau de stress lié à l'insécurité socio-économique?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

Facteurs de stress plus spécifiques aux personnes travaillant en cabinet vétérinaire

13 questions

Votre ressenti

Vous-sentez vous épanoui(e) dans votre travail?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Pas du tout Totalemment

Et en quoi cette hétérogénéité du travail quotidien est-elle stressante?

Quel niveau de stress cela représente-t-il pour vous?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Très faible Très fort

Vous arrive-t-il de vous ennuyer au travail?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Jamais Toujours

Et finalement...

Détaillez une situation ou un évènement qui vous stresse le plus dans votre travail

Détaillez la situation qui vous stresse le plus fréquemment dans votre travail

Fin du questionnaire

Merci beaucoup pour votre participation.

Dans l'éventualité où nous aurions besoin d'approfondir quelques réponses, pourriez-vous indiquer si possible votre adresse e-mail ci-dessous

LES FACTEURS DE STRESS

EN CABINET VÉTÉRINAIRE

NOM et Prénom : BERTRAND Aurore

Résumé

Le stress au travail fait partie des risques psychosociaux qui regroupent entre autres, le harcèlement moral et physique. Il pose problème tant au niveau des entreprises qu'au niveau national. En effet, il représente une perte économique pour les entreprises en augmentant le taux d'absentéisme et d'arrêts maladies, mais c'est également un coût pour la société : entre 1,7 et 3 milliards d'euros *a minima* en France en 2007. Pour ces raisons, il semble nécessaire que ce stress soit pris en compte et que des mesures soient mises en place afin de le prévenir.

Plusieurs grandes études se sont déjà intéressées au stress au travail dans le but de définir ses facteurs et les mesures de prévention à mettre en place. Cependant aucune étude sur le stress ne s'est intéressée aux personnes travaillant en cabinet vétérinaire en France. Même les grandes études françaises (SAMOTRACE ou SUMER) se sont presque toutes ciblées sur les salariés en excluant les professions libérales.

Nous avons donc réalisé cette étude afin de mettre en évidence les facteurs de stress spécifiques qui touchent les vétérinaires et leurs auxiliaires. Après quelques entretiens qualitatifs, des questionnaires ont été élaborés puis diffusés via internet et les réseaux sociaux. Afin de pouvoir comparer les résultats à ceux déjà obtenus lors d'études précédentes, des questionnaires déjà reconnus ont été utilisés, auxquels des questions spécifiques aux professions ont été ajoutées. Quatre cent quatre-vingt-quatorze vétérinaires et 438 auxiliaires ont répondu aux questionnaires. Finalement, le facteur de stress principal pour les vétérinaires a été les gardes et astreintes qu'ils effectuent les nuits ou les week-ends ; alors qu'il s'agissait de la relation avec les supérieurs pour les auxiliaires. Les exigences du travail et les exigences émotionnelles sont toutes deux arrivées en deuxième et troisième position dans les deux professions. Puis les vétérinaires ont incriminé l'insécurité socio-économique et les relations de travail en quatrième et cinquième position alors que les auxiliaires ont placé les relations de travail en quatrième et l'insécurité socio-économique en cinquième. Enfin, les deux professions ont placé les mêmes facteurs en sixième et septième position : l'autonomie et les conflits de valeurs.

Mots clés : RISQUE PROFESSIONNEL / STRESS / SYNDROME DE STRESS PROFESSIONNEL / PROFESSION VÉTÉRINAIRE / AUXILIAIRE SPÉCIALISÉ VÉTÉRINAIRE

Jury :

Président : Pr.

Directeur : Pr Jean-Jacques BENET

Assesseur : Dr Caroline GILBERT

STRESS IN VETERINARY OFFICES

SURNAME and given name : BERTRAND Aurore

Summary

Stress at work is a very important point for companies but also at a national scale considering economical impacts. Stress represents a lack of benefits for companies because it increases days off sick and decreases employees' profitability. Stress then represents a high cost for the society, estimated to be of about 3 billion at *minimum* in 2007 in France and 20 billion in Europe. Many studies have already examined stress at work in different jobs in France and in others countries. While many countries have already investigated the stress that affects vets, no such study had been conducted in France. Moreover veterinary nurses have never been asked about stress at work.

In our study we attempted to identify the stressors affecting veterinarians and their assistants. After some qualitative interviews we developed questionnaires that were published through the Internet and social networks. We analysed 494 veterinary answers and 438 nurse answers. In order to compare our results with those obtained in previous studies we used internationally accepted questionnaires (Karasek's questionnaire, Cohen PSS and DARES questionnaire) for which we added some specific questions for each profession.

Finally veterinary nurses appeared more stressed than veterinarians. The main stressor for veterinarians was the on-call duties they must ensure at nights and weekend, whereas it was the relationship with their supervisors for veterinary nurses. The two following stress factors were similarly important for both professions : the work demands (amount of work, timing) and the emotional demands (customer relationship management). Then veterinarians cited economic insecurity and job relationships as stress factors whereas veterinary nurses privileged job relationships to economic insecurity. Finally the two professions concluded that independence and conflicts of values were stressors less present in their work.

Keywords : OCCUPATIONAL HAZARD STRESS / JOB STRESS / STRESS AT WORK / VETERINARIAN / VETERINARY NURSE

Jury :

President : Pr.

Director : Pr Jean-Jacques BENET

Assessor : Dr Caroline GILBERT

