ÉCOLE NATIONALE VÉTÉRINAIRE D'ALFORT

Année 2017

DIALOGUES D'ÉTUDIANTS ALFORIENS DE TROIS PROMOTIONS (2015-2017) AVEC DES VÉTÉRINAIRES PRATICIENS. IDENTIFICATION DE LEURS PRÉOCCUPATIONS ET RÉACTIONS FACE A LA RÉALITÉ DU TERRAIN.

THÈSE

Pour le

DOCTORAT VÉTÉRINAIRE

Présentée et soutenue publiquement devant

LA FACULTÉ DE MÉDECINE DE CRÉTEIL

Le 14.12.2017

par

Juliette TERCINIER

Née le 28 juillet 1992 à Lille (Nord)

JURY

Président : Pr. SOUSSY SOUSSY TOUBOUL
Professeur à la Faculté de Médecine de CRÉTEIL

Membres
Directeur : Pr Brigitte ENRIQUEZ
Professeur à l'ENVA
Co-directeur : Dr Christelle FOURNEL
Maître de conférences à l'ENVA
Assesseur : Dr Alain FONTBONNE
Maître de conférences à l'ENVA

Liste des membres du corps enseignant

Directeur : M. le Professeur Degueurce Christophe

Directeurs honoraires : MM. les Professeurs : Cotard Jean-Pierre, Mialot Jean-Paul, Moraillon Robert, Parodi André-Laurent, Pilet Charles, Toma Bernard.
Professeurs émérites : Mme et MM. : Bénet Jean-Jacques, Chermette René, Combrisson Hélène, Courreau Jean-François, Deputte Bertrand, Niebauer Gert, Paragon Bernard, Pouchelon Jean-Louis.

Département d'élevage et de pathologie des Équidés et des Carnivores (DEPEC)
Chef du département : Pr Grandjean Dominique - Adjoint : Pr Blot Stéphane

Unité pédagogique de cardiologie
- Pr Chetboul Valérie*
- Dr Gkouni Vassiliki, Praticien hospitalier

Unité pédagogique de clinique équine
- Pr Audigé Fabrice
- Dr Bertoni Lélia, Maître de conférences
- Dr Bourzac Céline, Maître de conférences contractuelle
- Dr Coudry Virginie, Praticien hospitalier
- Pr Denoix Jean-Marie
- Dr Giraudet Aude, Praticien hospitalier *
- Dr Jacquet Sandrine, Praticien hospitalier
- Dr Mespoulhès-Rivière Céline, Praticien hospitalier
- Dr Moiroud Claire, Praticien hospitalier

Unité pédagogique de médecine interne
- Dr Benchekroun Ghita, Maître de conférences
- Pr Blot Stéphane*
- Dr Canonne-Guibert Morgane Maître de conférence contractuel
- Dr Freiche-Legros Valérie, Praticien hospitalier
- Dr Maurey-Guénec Christelle, Maître de conférences

Discipline : imagerie médicale
-

Unité pédagogique de médecine de l'élevage et du sport
- Dr Cléro Delphine, Maître de conférences
- Dr Fontbonne Alain, Maître de conférences
- Pr Grandjean Dominique*
- Dr Maenhoudt Cindy, Praticien hospitalier
- Dr Nudelmann Nicolas, Maître de conférences

Unité pédagogique de pathologie chirurgicale
- Pr Fayolle Pascal
- Dr Mailhac Jean-Marie, Maître de conférences
- Dr Manassero Mathieu, Maître de conférences
- Pr Moissonnier Pierre
- Pr Viateau-Duval Véronique*

Discipline : anesthésie, réanimation, urgences, soins intensifs
- Dr Zilberstein Luca, Maître de conférences

Discipline : ophtalmologie
- Dr Chahory Sabine, Maître de conférences

Discipline : nouveaux animaux de compagnie
- Dr Pignon Charly, Praticien hospitalier

Département des Productions Animales et de la Santé Publique (DPASP)
Chef du département : Pr Millemann Yves - Adjoint : Pr Dufour Barbara

Unité pédagogique d'hygiène, qualité et sécurité des aliments
- Pr Augustin Jean-Christophe
- Dr Bolnot François, Maître de conférences *
- Pr Carlier Vincent

Unité pédagogique de maladies règlementées, zoonoses et épidémiologie
- Pr Dufour Barbara*
- Pr Haddad/Hoang-Xuan Nadia
- Dr Praud Anne, Maître de conférences
- Dr Rivière Julie, Maître de conférences

Unité pédagogique de pathologie des animaux de production
- Pr Adjou Karim*
- Dr Belbis Guillaume, Maître de conférences
- Dr Maxime Delsart, Maître de conférences associé
- Pr Millemann Yves
- Dr Ravary-Plumioën Bérangère, Maître de conférences
- Dr Plassard Vincent, Praticien hospitalier

Unité pédagogique de reproduction animale
- Dr Constant Fabienne, Maître de conférences*
- Dr Desbois Christophe, Maître de conférences (rattaché au DEPEC)
- Dr El Bay Sarah, Praticien hospitalier
- Dr Mauffré Vincent, Maître de Conférences

Unité pédagogique de zootechnie, économie rurale
- Dr Arné Pascal, Maître de conférences
- Pr Bossé Philippe*
- Dr De Paula Reis Alline, Maître de conférences
- Pr Grimard-Ballif Bénédicte
- Dr Leroy-Barassin Isabelle, Maître de conférences
- Pr Ponter Andrew
- Dr Wolgust Valérie, Praticien hospitalier

Département des sciences biologiques et pharmaceutiques (DSBP)
Chef du département : Pr Chateau Henry - Adjoint : Dr Pilot-Storck Fanny

Unité pédagogique d'anatomie des animaux domestiques
- Dr Boissady Emilie, Maître de conférences contractuelle
- Pr Chateau Henry
- Pr Crevier-Denoix Nathalie
- Pr Robert Céline*

Unité pédagogique de bactériologie, immunologie, virologie
- Pr Boulouis Henri-Jean*
- Pr Eloit Marc
- Dr Le Poder Sophie, Maître de conférences
- Dr Le Roux Delphine, Maître de conférences

Unité pédagogique de biochimie
- Pr Bellier Sylvain*
- Dr Lagrange Isabelle, Praticien hospitalier
- Dr Michaux Jean-Michel, Maître de conférences

Discipline : éducation physique et sportive
- M. Philips Pascal, Professeur certifié

Unité pédagogique d'histologie, anatomie pathologique
- Dr Cordonnier-Lefort Nathalie, Maître de conférences
- Pr Fontaine Jean-Jacques*
- Dr Laloy Eve, Maître de conférences
- Dr Reyes-Gomez Edouard, Maître de conférences

Unité pédagogique de management, communication, outils scientifiques
- Mme Conan Muriel, Professeur certifié (Anglais)
- Dr Desquilbet Loïc, Maître de conférences (Biostatistique, Epidémiologie) *
- Dr Fournel Christelle, Maître de conférences contractuelle (Gestion et management)
- Dr Marignac Geneviève, Maître de conférences

Unité de parasitologie, maladies parasitaires, dermatologie
- Dr Blaga Radu, Maître de conférences (rattaché au DPASP)
- Dr Cochet-Faivre Noëlle, Praticien hospitalier (rattachée au DEPEC)
- Dr Darmon Céline, Maître de conférences contractuelle (rattachée au DEPEC)
- Pr Guillot Jacques*
- Dr Polack Bruno, Maître de conférences
- Dr Risco-Castillo Véronica, Maître de conférences

Unité pédagogique de pharmacie et toxicologie
- Pr Enriquez Brigitte,
- Dr Kohlhauer Mathias, Maître de conférences contractuel
- Dr Perrot Sébastien, Maître de conférences *
- Pr Tissier Renaud

Unité pédagogique de physiologie, éthologie, génétique
- Dr Chevallier Lucie, Maître de conférences (Génétique)
- Dr Crépeaux Guillemette, Maître de conférences (Physiologie, Pharmacologie)
- Dr Gilbert Caroline, Maître de conférences (Ethologie)
- Dr Pilot-Storck Fanny, Maître de conférences (Physiologie, Pharmacologie)
- Pr Tiret Laurent, (Physiologie, Pharmacologie) *

* responsable d'unité pédagogique

REMERCIEMENTS

Au Professeur de la Faculté de Médecine de Créteil,
Qui nous a fait l'honneur de présider notre jury de thèse,
Hommage respectueux.

À Madame Brigitte ENRIQUEZ, professeur à l'école nationale vétérinaire d'Alfort,
Pour son intérêt et son soutien pour ce sujet de thèse, ses conseils avisés, et sa réactivité.
Sincères remerciements.

À Madame Christelle FOURNEL, maître de conférences à l'école nationale vétérinaire d'Alfort,
Pour son implication, sa disponibilité et ses encouragements dans l'élaboration de ce travail,
Sincères remerciements.

Au Monsieur Alain FONTBONNE, maître de conférence à l'école nationale vétérinaire d'Alfort,
Pour sa participation à ce travail,
Sincères remerciements.

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES 1
TABLE DES FIGURES 5
LISTE DES TABLEAUX 7
TABLE DES ABREVIATIONS 9
GLOSSAIRE DES TERMES ETRANGERS 11
INTRODUCTION 13
PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION DU CONTEXTE SOCIAL DES ECOLES VETERINAIRES ET DE LA PROFESSION VETERINAIRE 15
1 Le profil des étudiants vétérinaires 15
1.1 Le choix du métier 15
1.2 Un profil scientifique sélectionné 16
1.3 Une féminisation marquée depuis plusieurs années 17
1.4 Les indicateurs de santé 18
1.4.1 La santé des étudiants à l'échelle nationale 18
1.4.2 La santé des étudiants de classe préparatoire 20
1.5 Etude du stress étudiant 21
1.5.1 Des outils de mesure du stress étudiant 21
1.5.2 Le stress des étudiants vétérinaires 22
1.6 Une évolution des réflexions des étudiants au cours des études 24
1.6.1 La représentation du métier de vétérinaire 24
1.6.2 Le projet professionnel 26
1.7 Une prise de conscience des acteurs de la formation vétérinaire 27
2 Des vétérinaires praticiens en difficulté 29
2.1 Le stress des vétérinaires 30
2.1.1 Un élément connu depuis plusieurs années 30
2.1.2 Les facteurs de stress des vétérinaires praticiens 31
2.2 Le syndrome d'épuisement professionnel 33
2.3 La désillusion en cours d'exercice 34
2.4 La gestion des facteurs de risque 34
3 Conclusion sur la problématique 35

DEUXIEME PARTIE : ENTRETIENS ET SYNTHESES EFFECTUES PAR LES ETUDIANTS DE TROIS PROMOTIONS DE L'ENVA 37
1 Méthodologie 37
1.1 Consignes données aux étudiants 37
1.2 Elaboration des échantillons 38
1.3 Analyse des devoirs 39
1.3.1 L'analyse thématique 39
1.3.2 L'analyse du positionnement des étudiants 42
1.5 Etude sur le stress 43
1.6 Facteurs d'influence 43
2 Résultats 43
2.1 Respect des consignes 43
2.2 Description de l'échantillon des étudiants sélectionnés 44
2.3 Description de l'échantillon de vétérinaires interrogés 45
2.4 Thèmes abordés par les étudiants 48
2.5 Etude quantitative des commentaires des étudiants 55
2.6 Etude qualitative des commentaires des étudiants 59
2.6.1 Profil du vétérinaire 59
2.6.2 Trouver un poste 60
2.6.3 Temps et charge de travail 61
2.6.4 Salaire 63
2.6.5 Relations de travail 65
2.6.6 Fatigue physique 66
2.6.7 Fatigue psychologique 67
2.6.8 Activités 69
2.6.9 Difficultés, contraintes et inconvénients de la pratique 70
2.6.10 Equilibre vie privée/vie professionnelle 71
2.6.11 Satisfaction du vétérinaire 72
2.6.12 Qualités nécessaires 74
2.6.13 Relation client 76
2.6.14 Gestion d'entreprise 78
2.6.15 Tâches administratives 80
2.6.16 Formation vétérinaire 81
2.6.17 Etude de la place du stress chez les vétérinaires et chez les étudiants 84

2.6.18 Conclusion sur l'ensemble des commentaires 93
3 Discussion 98
3.1 Représentativité des échantillons 98
3.2 Interprétation des résultats et conséquences 98
3.2.1 Importance relative de chaque thème 98
3.2.1.1 La relation client et la gestion d'entreprise 99
3.2.1.2 La qualité de vie 100
3.2.1.3 La formation 100
3.2.1.4 Des thèmes qui préoccupent moins les étudiants ? 100
3.2.1.5 Les facteurs d'influence 101
3.2.2 Le positionnement des étudiants vis-à-vis de ces thèmes 102
3.2.3 Les éléments retenus par les étudiants 103
3.2.4 Résultats obtenus sur le stress et sa gestion 104
3.3 Discussion sur la méthode de l'étude 105
3.4 Conclusion 106
TROISIEME PARTIE : VERS UN ENSEIGNEMENT QUI PREPARE MIEUX LES ETUDIANTS A LA REALITE DU METIER DE VETERINAIRE 108
1 Le stress et sa gestion dans la formation vétérinaire : état des lieux bibliographique 108
1.1 Quelle prise en charge du stress dans les universités vétérinaires ? 108
1.2 Quelles demandes des étudiants vis-à-vis du stress ? 109
1.3 Les moyens de formation du stress et sa gestion 110
1.4 Les stratégies de gestion du stress 111
2 La communication et la relation client 112
2.1 L'apprentissage de la relation client au cours des études vétérinaires 112
2.2 Les particularités de la relation client de la pratique vétérinaire 113
3 Préparer l'étudiant à la vie active 115
4 Les réalisations françaises 118
4.1 Des projets originaux 118
4.2 La situation à l'ENVA 119
4.2.1 La prise en charge des étudiants par le système de santé actuel 119
4.2.2 Les évolutions de la formation de la première à la quatrième année 120
4.2.3 La préparation à la pratique en cinquième année 123
5 Conclusion 124

CONCLUSION ET PERSPECTIVES 126
BIBLIOGRAPHIE 128
ANNEXE : Découverte du métier de vétérinaire 132

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Fragilités psychologiques des étudiants (OVE, 2016) 20
Figure 2 : Evaluation du niveau de stress perçu par les vétérinaires (Bertrand, 2014) 30
Figure 3 : Niveau de stress estimé (Bertrand, 2014) 32
Figure 4 : Thèmes abordés par les étudiants de la promotion 2018 en troisième année 49
Figure 5 : Thèmes abordés selon le genre de la promotion 2018 en troisième année. 50
Figure 6 : Thèmes abordés par les étudiants de la promotion 2019 en deuxième année 51
Figure 7 : Thèmes abordés selon le genre de la promotion 2019 en deuxième année 52
Figure 8 : Thèmes abordés de la promotion 2020 en deuxième année 53
Figure 9 : Thèmes abordés selon le genre de la promotion 2020 en deuxième année 54
Figure 10 : Répartition des commentaires selon leur catégorie dans chaque promotion 57
Figure 11 : Etude de l'influence du genre sur les catégories de commentaires des étudiants 57
Figure 12 : Etude détaillée des découvertes des étudiants 58
Figure 13 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur le profil du vétérinaire (d'après les commentaires relevés) 59
Figure 14 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la recherche de poste (d'après les commentaires relevés) 60
Figure 15 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur le temps et la charge de travail (d'après les commentaires relevés) 62
Figure 16 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur le salaire (d'après les commentaires relevés) 63
Figure 17 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur les relations de travail (d'après les commentaires relevés) 65
Figure 18 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la fatigue physique (d'après les commentaires relevés) 66
Figure 19 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la fatigue psychologique (d'après les commentaires relevés) 68
Figure 20 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur les activités (d'après les commentaires relevés) 69
Figure 21: Schématisation des informations retenues par les étudiants sur l'équilibre de vie (d'après les commentaires relevés) 71
Figure 22 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la satisfaction du vétérinaire (d'après les commentaires relevés) 73
Figure 23 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur les qualités nécessaires (d'après les commentaires relevés) 74
Figure 24 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la relation client (d'après les commentaires relevés) 76
Figure 25 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la relation client (d'après les commentaires relevés) 79
Figure 26 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur l'aspect administratifs (d'après les commentaires relevés) 80

Figure 27 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la formation vétérinaire (d'après les commentaires relevés) 82
Figure 28 : Proportion de vétérinaires évoquant l'absence de stress, les facteurs de stress, et la gestion du stress (promotion 2018) 85
Figure 29 : Proportion de vétérinaires évoquant l'absence de stress, les facteurs de stress, et la gestion du stress (promotion 2019) 88
Figure 30 : Proportion de vétérinaires évoquant l'absence de stress, les facteurs de stress, et la gestion du stress (promotion 2020) 91
Figure 31 : Schématisation des propos des étudiants sur le stress 95
Figure 32 : Schématisation des propos des vétérinaires sur le stress 96

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Facteurs ayant influencé le choix des étudiants (Langford, 2009) 16
Tableau 2 : Fragilité psychologique au cours des sept derniers jours (OVE, 2013) 19
Tableau 3 : Evaluation de la détresse psychologique des étudiants de CPGE en Rhône-Alpes (ORS, 2014) 21
Tableau 4 : Classement des mots les plus cités en première année (Langford, 2009) 25
Tableau 5 : Classement des mots les plus cités en troisième année (Langford, 2009) 26
Tableau 6 : Réforme pédagogique à l'ENVA 29
Tableau 7 : Grille thématique de l'étude 40
Tableau 8 : Exemple d'expressions traduisant le positionnement des étudiants 42
Tableau 9 : Proportions hommes/femmes des échantillons 44
Tableau 10 : Influences rapportées par les étudiants 45
Tableau 11 : Type d'exercice des vétérinaires interrogés (promotion 2019) 45
Tableau 12 : Type d'exercice des vétérinaires interrogés (promotion 2020) 46
Tableau 13 : Type d'exercice des vétérinaires interrogés (promotion 2018) 47
Tableau 14 : Profil des vétérinaires de notre étude 48
Tableau 15 : Années d'expérience des vétérinaires interrogés 48
Tableau 16 : Ecarts maximum observés selon le genre (promotion 2018) 50
Tableau 17 : Ecarts maximum observés selon le genre (promotion 2019) 52
Tableau 18 : Ecarts maximum observés selon le genre (promotion 2020) 54
Tableau 19 : Nombre de commentaires dans chaque promotion 56
Tableau 20 : Nombre de commentaires selon le genre des étudiants dans chaque promotion 56
Tableau 21 : Eléments bien vécus et mal vécus par les étudiants selon les commentaires relevés 94
Tableau 22 :" Day One Skills" du "Royal Veterinary College" 116
Tableau 23 : Cursus prévu sur les quatre années à l'ENVA (Fournel, 2016) 120

TABLE DES ABREVIATIONS

ASV : Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire

CPGE : Classe Préparatoire aux Grandes Ecoles

DARES : Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques

ENV : Ecole Nationale Vétérinaire

ENVA : Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort

ENVL ou VETAGROSUP : Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon

ENVN ou ONIRIS : Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes

ENVT : Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse

EPSE : Observatoire Expertise et Prévention pour la Santé des Etudiants

ORS : Observatoire Régional de la Santé

OVE : Observatoire national de la Vie Etudiante

GLOSSAIRE DES TERMES ETRANGERS

Burn-out : Syndrome d'épuisement professionnel

Coping : Faire face

College Chronic Life Stress Survey : Enquête sur le stress chronique en université

Inventory of College Students' Recent Life Experiences : Inventaire des expériences récentes de la vie des étudiants universitaires

Student Stress Scale : Echelle du stress étudiant

Student Stress Inventory : Inventaire du stress étudiant

Day-one-skill : Référentiel de compétences au jour 1 (de l'exercice de la profession)

Quality Assurance Agency : Agence de l'assurance qualité

Royal College of Veterinary Students : Université vétérinaire royale

British Cattle Veterinary Association : Association des vétérinaires ruraux britanniques

British Veterinary Association : Association vétérinaire britannique

Association of Veterinary Students : Association des étudiants vétérinaires

INTRODUCTION

La profession vétérinaire se trouve au cœur de nombreuses études, depuis le début des années 2000, qui concernent le plus souvent les difficultés des praticiens, parfois celles des étudiants. Les universités américaines et australiennes notamment se sont particulièrement intéressées à certaines composantes du métier à l'origine de ces difficultés, comme la relation client, la communication ou encore le stress. En France, la désillusion des praticiens et ses conséquences intéresse de plus en plus les acteurs du monde vétérinaire. Ainsi, la part importante de stress, de « burn-out » et de suicide parmi les vétérinaires s'avère être- depuis quelques années seulement- au centre de l'actualité de cette profession.

En revanche, les étudiants vétérinaires français ont peu souvent fait l'objet d'enquêtes. Pourtant, la désillusion des vétérinaires, qui entraine parfois de lourdes conséquences, pourrait être le marqueur d'une mauvaise préparation des étudiants à la réalité du métier. La difficulté à obtenir un équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, le stress engendré par la pratique, les difficultés de la relation client ou encore l'intensité physique des journées forment autant d'aspects que les étudiants vont découvrir par eux-mêmes au fur et à mesure de leur cursus, à travers leurs stages ou leurs rencontres. Avec cette prise de conscience actuelle et la fin du tabou concernant le « burn-out » des vétérinaires, ainsi que le développement de réseaux sociaux vétérinaires où paraissent des articles sur ces thématiques, il est possible que la génération actuelle d'étudiants vétérinaires français soit plus renseignée et dans l'attente d'une formation plus adaptée à la multitude de compétences nécessaires pour pratiquer la médecine vétérinaire dans de bonnes conditions.

Ainsi, cette étude a vu le jour afin de mettre en évidence les préoccupations actuelles des étudiants vétérinaires concernant leur profession, et d'évaluer dans quelle mesure ces derniers étaient conscients des différents aspects inhérents à leur futur métier. Une attention particulière a été donnée à la notion de stress et sa gestion.

Notre objectif était également de proposer des enseignements à mettre en place afin d'améliorer la transition entre les études et l'insertion professionnelle, auxquels les étudiants vétérinaires français, potentiellement demandeurs, pourraient être réceptifs.

Dans une première partie, nous abordons le contexte sociologique avec les caractéristiques des étudiants vétérinaires, puis celles des praticiens vétérinaires.

Les résultats de notre étude personnelle sont développés dans la deuxième partie, à savoir les préoccupations des étudiants de trois promotions de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, ainsi que leurs réactions sur les multiples aspects du métier vétérinaire.

En troisième partie, nous discutons de l'intérêt de l'ajout de certains enseignements dans le programme des écoles vétérinaires françaises, en lien avec les résultats obtenus.

PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION DU CONTEXTE SOCIAL DES ECOLES VETERINAIRES ET DE LA PROFESSION VETERINAIRE

En 2016, l'Ordre National des Vétérinaires mettait en évidence à travers la publication d'un atlas démographique que 20 % des promotions actuelles ne sont recensés dans aucun organisme ou clinique. Pour expliquer ce phénomène, beaucoup soutiennent que les jeunes diplômés ont des attentes nouvelles, avec plus d'exigences concernant leur qualité de vie notamment. En parallèle, la vision idéaliste de la profession est souvent est mise en cause.

Dans cette partie, nous nous attachons donc à rechercher si les étudiants vétérinaires, à la fois par leur profil et par la formation qui leur est dispensée, manquent d'une certaine préparation vis-à-vis des difficultés auxquelles ils feront face dans leur pratique professionnelle. En effet, parmi ces difficultés, les facteurs de stress et de désillusion des vétérinaires sont en partie connus, mais ne sont pas appréhendés lors du cursus vétérinaire français.

1 Le profil des étudiants vétérinaires

Le profil des étudiants vétérinaires se construit dès le moment du choix professionnel, qui se fait le plus souvent à un jeune âge. Il se caractérise aussi par une formation scientifique, une féminisation de plus en plus marquée, et par une sensibilité importante au stress qui peut se manifester au cours de la formation. Ces étudiants ont également la particularité, au fur et à mesure de leur cursus, de voir évoluer la représentation qu'ils se font du métier, et avec elle parfois aussi leur projet professionnel.

1.1 Le choix du métier

Dans une étude sur la construction du choix d'orientation des étudiants vétérinaires français (Langford, 2009), la majorité des étudiants interrogés dans les quatre écoles (Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon, Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse) estiment avoir émis ce choix avant l'âge de 12 ans (81 %). Suite à ce choix précoce, 30 % n'ont eu aucune expérience pour le confirmer tandis que 50 % d'entre eux l'ont confirmé suite à un stage au collège, et 10 % suite à un stage au lycée ou à la suite du baccalauréat.

La grande majorité des étudiants interrogés dans cette étude a répondu avoir choisi le métier de vétérinaire par vocation (70 %). Le deuxième facteur ayant influencé ce choix se révèle être l'expérience antérieure (42 %), et le troisième facteur l'attrait pour les sciences (31 %). Il est intéressant de noter que seulement 16,8 % des étudiants décrivent avoir eu un contact proche avec un vétérinaire. De plus, parmi les étudiants de cette étude, les filles se trouvent être plus influencées dans leur choix par la vocation que les garçons, chez lesquels les expériences antérieures et l'attrait des sciences sont proportionnellement plus cités que la vocation (tableau 1).

Tableau 1 : Facteurs ayant influencé le choix des étudiants (Langford, 2009)

Propositions	Masculin	Féminin	TOTAL
Expérience antérieure	**37,0% (10)**	63,0% (17)	100% (27)
Influence familiale	**60,0% (3)**	40,0% (2)	100% (5)
Vocation	26,0% (39)	**74,0% (111)**	100% (150)
Attraction sciences	**35,7% (10)**	64,3% (18)	100% (28)
Autres	0,0% (0)	100% (5)	100% (5)
Pas 1er choix	50,0% (1)	50,0% (1)	100% (2)
TOTAL	29,0% (63)	71,0% (154)	100% (217)

Toujours dans l'étude de Langford, des entretiens individuels, réalisés avec les étudiants des écoles de Toulouse, Alfort et Lyon, mettent en évidence l'importance de l'amour porté aux animaux dans la construction du choix, et particulièrement de l'amour porté à l'espèce équine (qui est citée 49 fois dans les 130 réponses). De plus, seuls 12,2 % des étudiants interrogés n'ont pas vécu avec un animal de compagnie avant l'âge de 12 ans, et 5,4 % après l'âge de 12 ans.

Cette volonté d'exercer le métier de vétérinaire est maintenue jusqu'à l'entrée aux ENV car seuls quatre étudiants sur les 217 interrogés n'ont pas placé les écoles vétérinaires en premier choix au moment du concours national.

Parmi tous les jeunes français qui émettent alors cette volonté de devenir vétérinaire, une sélection se fait plus tard, grâce à différentes voies d'accès. Toutes ces voies demandent cependant aux étudiants des capacités élevées dans les matières scientifiques afin de réussir à entrer dans une école vétérinaire.

1.2 Un profil scientifique sélectionné

Les étudiants vétérinaires sont sélectionnés chaque année par un concours national ; il en existe actuellement quatre qui permettent d'entrer aux Ecoles Nationales Vétérinaires (ENV) :

-concours A : ce concours est accessible par deux voies, les classes préparatoires B.C.P.S.T (biologie, chimie, physique, sciences de la terre) et T.B. (Technologie- Biologie). Les premières ont une durée de deux ou trois ans, les matières enseignées sont les suivantes : mathématiques, sciences de la vie et de la terre, physique-chimie, géographie, information, Travaux d'Initiative Personnelle Encadrés, français, langues vivantes. La classe préparatoire Technologie-Biologie se réalise en un an, et comprend les matières suivantes : sciences de la vie et de la terre, physique-chimie, mathématiques, méthodes de calcul et raisonnement, informatique, biotechnologie, géographie, français, anglais. Le concours A est un ensemble d'épreuves écrites qui permet une première sélection des étudiants, puis une sélection finale se fait via des épreuves orales. En 2015, 444 places étaient pourvues, dont 436 places en option « générale » et 8 places en option « technologie-biologie » ;

-concours B : ce concours est accessible aux étudiants titulaires d'un D.E.U.G.B (Diplôme d'Etudes Universitaires Générales mention Sciences de la Vie) et aux étudiants inscrits en troisième année à caractère scientifique dans les domaines liés aux sciences de la vie. Les matières étudiées sont les mathématiques, la chimie, la physique et la biologie. Le concours B consiste en quatre épreuves écrites, puis deux épreuves orales (sciences et société, entretien avec le jury). En 2015, 44 places étaient à pourvoir ;

-concours C : il est proposé aux élèves titulaires d'un D.U.T. (Diplôme Universitaire de Technologie), d'un B.T.S.A. (Brevet Technicien Supérieur Agricole) ou d'un B.T.S (Brevet de Technicien Supérieur) avec autres options. Le concours se prépare en une année, avec les enseignements suivants : biologie, chimie, physique, français, mathématiques, anglais. Le concours consiste en épreuves écrites pour ces matières, suivies de trois épreuves orales (entretien avec le jury, travaux pratiques de biologie, anglais). En 2015, 56 places étaient à pourvoir ;

-concours D : ce concours est uniquement accessible aux titulaires d'un doctorat en médecine, pharmacie et sciences odonto-stomatologiques (quatre places en 2015) ;

-concours E : le concours E est ouvert aux étudiants de première année d'étude à l'Ecole Nationale Supérieure de Cachan ou Lyon, admis en liste principale aux ENV à la session précédente de la voie A du concours (six places en 2015).

Ainsi, les promotions vétérinaires sont issues d'étudiants de filières scientifiques, ayant pour la majorité suivi une classe préparatoire BCPST. Nous observons alors que ces promotions connaissent une féminisation depuis maintenant plusieurs années.

1.3 Une féminisation marquée depuis plusieurs années

Plusieurs facteurs peuvent expliquer la féminisation des étudiants entrant dans les ENV. Dans les revues destinées aux enfants et qui traitent des animaux, le métier de vétérinaire est présenté dans 70 % des cas comme féminin. De plus, la quasi-totalité de ces ouvrages se révèle être destinée aux filles et concerne le monde de l'équitation (Fontanini, 2010). Les classes préparatoires amenant au concours aux écoles vétérinaires exercent également un attrait particulier sur la population féminine. En effet, environ deux tiers de la filière BCPST sont composés de filles, et la moitié des garçons de cette filière souhaite s'orienter vers une école vétérinaire, contre 70 % des filles (Fontanini, 2011).

En 2010, l'Ordre National des Vétérinaires compte 63 % de femmes parmi les nouveaux inscrits. Dans les années 1970 à 1980, 10 à 30 % des candidats admis dans les écoles vétérinaires étaient des femmes. Ce taux a atteint 30 à 50% dans les années 1980 à 1990, puis 50 à 60 % dans les années 1990 à 2000 et 60 à 75 % depuis le début des années 2000 à nos jours. Parmi les études plus récentes, Dubois constate en 2014 la féminisation au sein des écoles vétérinaires : 14,6% de filles dans les promotions en 1970, et 75 % en 2012.

Ainsi, ce profil féminin et scientifique caractérise bien la majorité des étudiants vétérinaires. Nous pouvons alors nous intéresser au profil psychologique de ces derniers.

1.4 Les indicateurs de santé

1.4.1 La santé des étudiants à l'échelle nationale

Nous nous intéressons dans cette partie aux études menées par deux grands organismes français : l'Observatoire Expertise et Prévention pour la Santé des Etudiants (EPSE) et l'Observatoire national de la Vie Etudiante (l'OVE).

L'EPSE a été créé en 2005 dans l'objectif de dresser, en collaboration avec les milieux universitaires de santé, un état des lieux des conditions de vie et de la santé des étudiants. Il s'agit de **la première structure nationale d'expertise de la santé des étudiants.**

La première enquête nationale menée par cet organisme concerne le niveau de forme et la tension ressentie par les étudiants (EPSE, 2005). L'objectif de cette enquête est énoncé de la manière suivante : *« établir un diagnostic national de la santé étudiante à travers quatre thèmes principaux : l'accès aux soins, le mal-être, la sexualité, et les conduites addictives* ». Un recul du tabagisme est observé ainsi qu'une banalisation de l'alcool et du cannabis (43 % ont déjà consommé du cannabis et 17,3 % ont une consommation occasionnelle ou régulière).

En 2008, une deuxième enquête nationale permet à l'organisme de se pencher sur l'état de fatigue, la nervosité et l'anxiété ressentie. La troisième enquête menée entre octobre 2010 et janvier 2011 dresse un état des lieux des conditions de vie et de la santé étudiante.

Elle aborde les sujets suivants : la situation sociale des étudiants, leur santé, leur consommation de drogues (tabac, alcool, cannabis et autres substances psychoactives), leur mal-être et enfin, le regard qu'ils portent sur leurs parcours universitaire et insertion professionnelle (EPSE, 2011).

La dernière enquête, publiée en 2016, met en évidence que plus d'un tiers des étudiants présentent des signes de mal-être. En effet, près de quatre étudiants sur dix seraient en état de mal-être, les femmes, étant en proportion deux fois plus nombreuses (46%) que les jeunes hommes (25%) à présenter des symptômes anxieux. Le sentiment de détresse psychologique se révèle alors étroitement lié à la satisfaction des études (EPSE, 2016).

L'OVE, organisme public d'études et de recherche fondé en 1989 par le ministère de l'enseignement supérieur, a pour mission de donner une information aussi complète, détaillée et objective que possible sur **les conditions de vie des étudiants** et sur leur rapport avec le déroulement des études, de manière à éclairer la réflexion politique et sociale et à aider à la prise de décisions.

Les conditions de vie des étudiants se trouvent au centre d'enquêtes menées par l'OVE, la première étant publiée en 1994. La santé est un des points abordés au cours de ces enquêtes, qui concernent les étudiants des universités, des grandes écoles, des écoles d'ingénieurs, des écoles de commerce et de management, des écoles d'architecture, des écoles d'arts, des classes préparatoires aux grandes écoles et des sections de technicien supérieur.

Les deux dernières enquêtes concernant les conditions de vie ont été menées en 2013 et 2016. En 2013, les résultats de la partie « Santé des étudiants » mettent en évidence plusieurs points intéressants (OVE, 2013). Les étudiants participants ont été sélectionnés dans les universités, les sections de techniciens supérieurs (STS), les classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE), les écoles d'ingénieurs, les écoles de management (commerce, gestion, vente) et les écoles de la culture (écoles d'art et écoles d'architecture). Les écoles vétérinaires ne font pas partie de l'étude, les étudiants de CPGE sont donc probablement les plus représentatifs des étudiants vétérinaires.

On observe que 11,1 % des étudiants interrogés estiment leur état de santé pas ou peu satisfaisant, et 25,7 % l'estiment moyennement satisfaisant. On note une influence de l'âge et du sexe sur cette satisfaction, la proportion de femmes satisfaites étant supérieure à la proportion d'hommes satisfaits, et la proportion d'étudiants satisfaits diminuant avec l'âge. L'étude porte aussi sur les fragilités psychologiques au cours des sept derniers jours selon la filière d'étude (tableau 2).

Tableau 2 : Fragilité psychologique au cours des sept derniers jours (OVE, 2013)

	Problèmes de sommeil	Epuisement	Déprime	Stress	Isolement	Aucune fragilité psychologique
Université*	41,4	52,0	28,1	54,9	24,0	19,6
Santé	38,4	55,5	25,2	56,3	22,8	20,4
STS	39,5	54,3	23,1	45,4	16,8	21,2
IUT	34,1	50,0	20,6	42,9	17,8	26,0
CPGE	39,0	69,1	29,5	64,4	20,2	12,8
Ingénieurs	28,0	41,7	18,4	37,2	17,0	34,4
Commerce	38,6	46,5	25,2	50,8	23,4	27,1
Culture	42,3	59,5	28,8	59,6	23,0	14,2
Ensemble	39,3	52,8	26,3	53,1	22,2	21,0

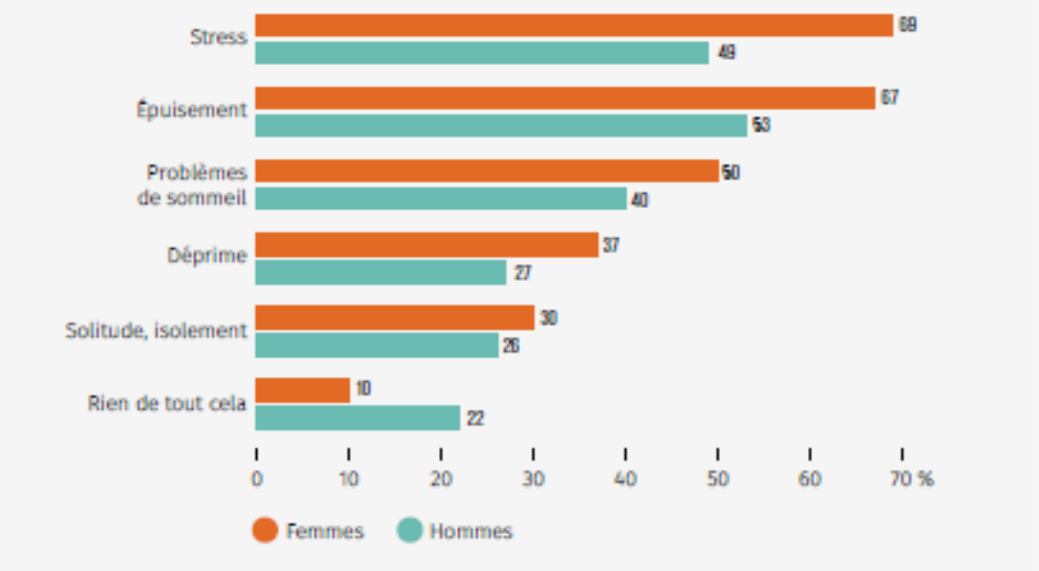
Plus de 50 % des étudiants en filière Santé déclarent avoir ressenti du stress et de l'épuisement lors de la dernière semaine précédant la réponse à l'enquête. Seulement 20,4 % des étudiants déclarent n'avoir ressenti aucune fragilité psychologique.

Les filières où le stress ressenti a été le plus déclaré se révèlent être les classes préparatoires aux grandes écoles, la filière culture, et la filière santé en troisième position. La proportion de femmes qui ont déclaré avoir ressenti du stress est supérieure à la proportion d'homme (61,5 % de femmes et 43,3 % d'hommes). Enfin, les étudiants entre 23 et 25 ans s'avèrent être plus nombreux à avoir déclaré du stress que les étudiants entre 21 et 22 ans (56,8 % pour les premiers et 51,9 % pour les seconds).

Le premier dossier de presse publié suite à l'enquête de 2016 rapporte que la représentation que les étudiants se font de leur état de santé reste globalement positive et stable par rapport à 2013 : près des deux tiers d'entre eux se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leur état de santé et seulement 10 % d'entre eux (11 % en 2013) se déclarent insatisfaits.

Comme en 2013, les femmes s'estiment dans l'ensemble moins satisfaites de leur état de santé. Si les étudiants se disent globalement en bonne santé, ils déclarent fréquemment ressentir des états d'épuisement et de stress (Figure 1).

Figure 1 : Fragilités psychologiques des étudiants (OVE, 2016)



Ces symptômes, déjà observés en 2013, semblent s'être amplifiés en 2016 : alors qu'en 2013, 20 % des étudiants indiquaient n'être concernés par aucun des symptômes proposés, ils ne sont plus que 16 % dans ce cas en 2016. Nous observons également une augmentation de la déclaration de l'ensemble des symptômes et particulièrement l'épuisement (+ 8 points). De plus, les écarts entre hommes et femmes, déjà nettement marqués en 2013, se creusent encore un peu en 2016 : 69 % des étudiantes se déclarent stressées et 67 % se déclarent épuisées en 2016 (contre respectivement 49 et 53 % des étudiants) alors qu'elles étaient 62 % et 58 % en 2013 (OVE, 2016).

1.4.2 La santé des étudiants de classe préparatoire

L'observatoire Régional de la Santé (ORS) publie en 2014 une enquête sur la santé des étudiants en classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE) dans la région Rhône-Alpes. L'évaluation de la détresse psychologique des étudiants met en évidence que 42 % des étudiants de CPGE de Rhône-Alpes sont en souffrance psychique, avec 54 % des femmes touchées et 29 % des hommes (tableau 3), ce qui est supérieur aux données transmises par l'université de Grenoble qui rapportent 30 % de souffrance psychique chez les étudiants après un an à l'université (ORS, 2014).

Tableau 3 : Evaluation de la détresse psychologique des étudiants de CPGE en Rhône-Alpes (ORS, 2014)

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	% avec un score inférieur à 56	% avec un score inférieur à 52
Homme	10	100	62	18	35 %	29 %
Femme	0	95	51	19	63 %	54 %
Ensemble	0	100	56	19	50 %	42 %

De plus, 13% des étudiants de CPGE de la région Rhône-Alpes ont eu des pensées suicidaires au cours des douze mois précédant le questionnaire, ce qui est proche de la moyenne nationale. Un étudiant sur deux estime son état de santé bon, et un étudiant sur quatre l'estime très bon. On note que les femmes estiment leur état de santé moins bon que celui des hommes.

La fragilité psychologique des étudiants français augmente au fil des années et résulte souvent en manifestations de stress, qui peuvent avoir de lourdes conséquences. Nous nous intéressons donc dans la partie suivante au niveau de stress des étudiants vétérinaires.

1.5 Etude du stress étudiant

De nombreuses enquêtes (Williams *et al.*, 2005 ; Saipanish, 2003 ; Redhwan *et al.* 2009) mettent en évidence la présence de stress chez les étudiants en études supérieures. Les facteurs associés au stress des étudiants sont notamment les examens, la situation financière et la transition aux études supérieures. Pour un tiers des étudiants, celle-ci se traduit par de l'anxiété, des troubles somatiques, de la dépression, et des troubles obsessionnels (Fisher, 1994).

1.5.1 Des outils de mesure du stress étudiant

Plusieurs outils de mesure du niveau de stress spécifiques aux étudiants ont été élaborés, sous forme de questionnaires :

-**le « College Chronic Life Stress Survey »** (Towbes et Cohen, 1996) a pour objectif de mesurer le niveau de stress chronique des étudiants universitaires. Il s'agit d'un auto-questionnaire dans lequel le répondant doit préciser pour 54 évènements proposés s'ils ont été à l'origine d'un sentiment de stress ou de colère pendant le mois précédent, et dans quelle mesure ce sentiment a été ressenti (« juste un peu » (1), « moyennement » (2) ou « beaucoup » (3)). Six domaines de la vie étudiante sont concernés : la performance universitaire, les relations avec les pairs, les relations familiales, les relations amoureuses, le style de vie, l'apparence physique et la santé ;

-**l' « Inventory of College Students' Recent Life Experiences »** (Kohn *et al.*, 1990) permet d'évaluer le niveau de stress à travers les difficultés spécifiques que le répondant rencontre dans sa vie quotidienne. Celui-ci doit évaluer la fréquence d'apparition (1 = pas du tout à 4= très souvent) de 49 difficultés au cours du mois précédent (exemple : conflit avec un professeur, manque de temps de sommeil, difficultés financières…) ;

-**le « Student Stress Scale »** (Holmes et Rahe, 1967) évalue la probabilité pour que le stress ressenti par le répondant ait des conséquences sur sa santé. Une trentaine d'évènements pouvant être à l'origine de stress sont proposés, chaque évènement étant associé à un nombre de points, proportionnel au niveau de stress qu'il engendre ;

-**le « Student Stress Inventory »** (Gadzella, 1994) est élaboré afin d'identifier les agents de stress des étudiants, et les réactions de ces derniers face à ces agents. Il comprend 51 items, répartis dans neuf catégories : cinq catégories traitent les différents types d'agents de stress (frustrations, conflits, pressions, changements, auto-imposés) et quatre catégories traitent les réactions du répondant face à ces agents (physique, émotionnel, comportemental, cognitif). Le répondant doit évaluer la fréquence d'apparition au cours de ses études de chaque agent de stress et chaque réaction (échelle de 1=jamais à 5= la plupart du temps) ;

1.5.2 Le stress des étudiants vétérinaires

Il existe des facteurs de stress spécifiques aux étudiants vétérinaires (Gelberg, 2005). La mise en place de diagnostics et traitements constitue un des principaux facteurs de stress de l'ordre **professionnel**. Le processus de détection, d'évaluation et de traitement de la souffrance de l'animal se révèle également être stressant, jusqu'à ce que l'étudiant ait pu acquérir les connaissances nécessaires et la confiance dans sa capacité à traiter la douleur. La maltraitance animale est un sujet qui est susceptible de provoquer du stress chez l'étudiant, tant qu'il n'a pas assimilé tous les aspects éthiques et légaux du sujet, ainsi que les responsabilités mises en jeu face à un cas de maltraitance animale.

Le stress provoqué par la gestion de la perte d'un animal est ressenti plus fréquemment chez les femmes que les hommes. Ce stress peut survenir que la mort fasse suite à une maladie ou à une euthanasie. Les questions éthiques qui relèvent de l'euthanasie participent à exacerber le stress ressenti. De plus, les lacunes en communication sont propices à l'augmentation du stress des étudiants vétérinaires (Shaw *et al.*, 2004).

Les facteurs de stress liés à la relation entre le vétérinaire et le client sont en effet ressentis par les étudiants qui doivent acquérir des capacités de communication avec les clients, et notamment afin d'être capable de gérer l'annonce de mauvaises nouvelles qui semble particulièrement stressante. Le manque d'apprentissage relatif au business constitue aussi un facteur de stress des étudiants qui sont en cours d'insertion dans la vie professionnelle.

L'étude de Gelberg évoque aussi les facteurs de stress autres que professionnels. Il s'agit de facteurs dits « **émotionnels** », car ils sont ressentis en l'absence de certaines compétences telles que l'empathie, la capacité à communiquer, ou encore la conscience et la compréhension des émotions d'autrui. En l'absence d'une ou plusieurs de ces compétences, les étudiants vétérinaires sont donc plus enclins à ressentir du stress.

Les étudiants ne sont généralement pas conscients de leur propre niveau de stress et de l'impact que celui-ci a sur eux (physiquement, émotionnellement, cognitivement, et intra-personnellement). Ainsi, Gelberg conclut ici sur l'importance d'éduquer les étudiants sur les causes et les symptômes du stress, ainsi que sur la gestion du stress. Cela leur permettrait en effet de mieux reconnaître, caractériser, comprendre et gérer les émotions qu'ils ressentent en période de stress.

Une étude sur le niveau de stress, les facteurs de stress et les méthodes de gestion du stress des étudiants de l'université vétérinaire de Murdoch, en Australie, met en évidence des niveaux de stress ressenti moyens chez ces derniers (Williams *et al*., 2005).

Ils rapportent être soumis fréquemment à la majorité des agents de stress proposés dans le questionnaire de l'étude. Les étudiants les plus âgés rapportent plus d'agents environnementaux que les autres. Les étudiants interrogés n'utilisent pas en routine les moyens de gestion du stress proposés (moins de la moitié sont utilisés régulièrement par plus de 50 % des étudiants).

Parmi ceux qui utilisent des méthodes de gestion du stress, celles choisies étaient des méthodes jugées bien adaptées par les auteurs, telles que l'humour, la recherche de conseils et de soutien, une bonne qualité de sommeil, de l'exercice, de bonnes habitudes alimentaires, et des activités extra-universitaires. Quelques étudiants rapportent utiliser des méthodes jugées non adaptées, c'est-à-dire pouvant nuire à leur bien-être physique et psychologique, ainsi qu'à leurs performances universitaires. Les étudiants de dernière année utilisent plus souvent des méthodes cognitives et émotionnelles afin de gérer leur stress.

En 2016, toutes universités et années d'études confondues, 1 556 étudiants vétérinaires du Royaume-Uni et d'Irlande ont répondu à une enquête menée par la **«** *British Veterinary Association »* et l'« *Association of Veterinary Students »* **sur leur bien-être physique et mental, sur leurs finances, sur les stages pratiques obligatoires et sur leurs attentes professionnelles** (Vetitude, 2016). Le taux d'étudiants vétérinaires qui souffrent ou ont souffert de stress affiche une baisse significative (diminution de 19 % par rapport à 2012). Cependant, près des deux tiers des étudiants (63 %) souffrent toujours de stress, et plus d'un tiers (38 %) de dépression (recul de 6 % par rapport à 2012), ce qui reste plus de dix fois supérieur à la moyenne nationale. Selon la plupart des élèves sondés (83 %), ce mal-être est directement relié aux exigences de leurs études, loin devant le manque de temps libre (58 %), les problèmes familiaux ou relationnels (44 %), et les soucis financiers (40 %). Près des trois quarts des répondants (72 %) déclarent toutefois qu'ils se sentent bien soutenus dans le cadre de leur université. Conscients des bénéfices pour leur santé, presque tous pratiquent une activité physique régulière en dehors de leurs études.

En France, peu d'études sur le stress ont concerné les étudiants vétérinaires. La majorité des données sur la problématique du stress étudiant provient d'enquêtes en filière santé et notamment en médecine.

Compte tenu de leur cursus de type « médical ou clinique », nous nous sommes intéressés à une étude sur les étudiants de troisième année de licence en médecine, odontologie, psychologie et STAPS (Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives).

Les objectifs étaient de vérifier l'influence du cursus universitaire sur le niveau de stress perçu par les étudiants (indépendamment de la disposition à l'anxiété), d'identifier les sources majeures de stress perçu par les étudiants, et de recenser les stratégies de gestion du stress utilisées par les étudiants.

Les résultats mettent en évidence un niveau de stress élevé chez 12 % des participants, les étudiantes présentant des scores aux échelles de stress plus élevés que les étudiants, et les étudiants en STAPS présentant des scores plus faibles que les trois autres filières. Les sources de stress perçues comme intenses les plus fréquentes sont les examens (70 %), l'inquiétude pour l'avenue (58 %), le contrôle continu (51 %) et le travail personnel (52 %).

Pour les étudiants en médecine, les principales sources de stress se trouvent liées aux études (examens et travail personnel). La filière médecine est associée à un risque environ deux fois plus élevé d'avoir un score de stress dans le quartile supérieur. Avoir un trait de personnalité anxieuse sévère ou modéré, être une femme ainsi qu'avoir une inquiétude pour l'avenir se révèlent être des facteurs de risque de stress perçu.

Ainsi, le stress se révèle être une difficulté primordiale pour la majorité des étudiants vétérinaires ou non, qu'ils doivent apprendre à reconnaître, et à laquelle ils doivent pouvoir faire face. Par ailleurs, les facteurs de stress sont le plus souvent liés aux études. Parallèlement, la découverte de la réalité de la profession vétérinaire est à l'origine d'une évolution majeure chez ces étudiants.

1.6 Une évolution des réflexions des étudiants au cours des études

1.6.1 La représentation du métier de vétérinaire

Selon Langford (2009), lorsque les étudiants vétérinaires sont interrogés sur la représentation qu'ils se font du métier de vétérinaire, à leur entrée dans l'école, puis au cours de leur troisième année d'étude (tableau 4), les mots les plus fréquemment cités concernent les champs sémantiques « soigner », « animal », « médecine » et « écoute/serviable ». Les mots présentent tous une image positive du métier, à l'exception du champ sémantique « investissement personnel / prenant », évoqué par plus de 20 % des hommes et seulement 9,5 % des filles. L'image la plus fréquemment évoquée par les étudiants est celle du « 'médecin' qui 'soigne' les 'animaux', qui est 'disponible, serviable et à l'écoute' de ses 'clients', mais qui reste un 'scientifique', 'investi' d'une mission de 'préservation et de prévention', 'très prenante', mais dont le 'métier' est avant tout sa 'passion' ».

Tableau 4 : Classement des mots les plus cités en première année (Langford, 2009)

Mots (après regroupements)	Nombre de citations	% Hommes le citant	% Femmes le citant
Soigner	**93**	*60,6*	*59,5*
Animal	**77**	*60,6*	*61,9*
Médecine	49	*33,3*	*54,5*
Ecoute / Serviable	53	*24,2*	*33,3*
Clientèle	42	*42,4*	*28,6*
Clinique	41	*42,4*	*28,6*
Recherche/Scientifique	38	*12,1*	*17,9*
Investissement personnel / Prenant	33	*21,2*	*9,5*
Passion	32	*21,2*	*29,8*
Préserver / Prévenir	28	*15,2*	*11,9*
Rural(e)	27	*12,1*	*10,7*
Métier	19	*12,1*	*15,5*
Ordre/Congrégation	16	*9,1*	*4,8*

La vision du vétérinaire diffère légèrement selon le genre (pour les filles : « amour », « vocation », « nature », « écoute » alors que pour les garçons : « docteur », « profession libérale », « rural », « chirurgie », « clinique »). Quatre profils sont établis en fonction de l'image que les étudiants se font du métier de vétérinaire : profil « vie étudiante », profil « savoir technique », profil « savoir-être », profil « statut ». Le profil « savoir technique » est le profil principal de 81,6% des étudiants, et l'unique profil cité pour 39% d'entre eux. Le profil « savoir-être » est le deuxième le plus cité, et les profils « statut » et « vie étudiante » sont les moins cités.

L'étude de l'évolution de cette représentation entre la première et la troisième année met en évidence que les champs sémantiques cités en première année le sont encore en troisième année, mais certains mots prennent une place plus importante dans les entretiens, notamment ceux concernant le relationnel, la dimension de service, et les contraintes liées à l'investissement personnel. Les termes « soins », « animal », « passion » restent toujours parmi les plus cités (tableau 5).

Les étudiants, interrogés quant à l'influence des stages qu'ils ont effectués, s'estiment influencés dans leur vision du métier pour un tiers d'entre eux. Le salaire espéré est également évoqué dans cette étude. De grandes variations ont été observées entre les différentes réponses obtenues par les étudiants de première année, tandis que chez les étudiants de troisième année, les réponses révèlent une idée bien plus précise du futur salaire. De plus, les femmes sont plus nombreuses à proposer un revenu inférieur à 1400 euros, alors que les hommes sont proportionnellement plus nombreux à envisager des revenus dépassant 2100 euros.

Tableau 5 : Classement des mots les plus cités en troisième année (Langford, 2009)

Mots	Nombre citations	Fréquences (%)
Animal	85	14,8
Soigner	71	12,4
Médecin	43	7,5
Clientèle, clinique	40	7
Passion	35	6,1
Service, serviable, écoute, conseil	44	7,7
Propriétaire	20	3,5
Etudes, formation continue	17	3
Diversité du métier	16	2,8
Préserver, prévenir	16	2,8
Investissement personnel, prenant	16	2,8
Chirurgie	15	2,6
Scientifique, recherche	13	2,3
Rural(e)	13	2,3
Responsabilité	13	2,3
Métier, travail	23	4
Argent	11	1,9
Gestion	11	1,9
Gardes	10	1,7
Bien-être	8	1,4
Ordre, congrégation	7	1,2
Blouse	7	1,2
Biologie, vie	6	1
Aider	4	0,7
Vocation, métier rêvé	7	1,2
Alimentation	3	0,5
Faune sauvage	3	0,5
Spécialiste	3	0,5
Vie étudiante, fête	2	0,3

1.6.2 Le projet professionnel

Le projet professionnel des étudiants se trouve aussi soumis à une évolution (Langford, 2009). Dans les quatre écoles confondues, **deux tiers des étudiants confirment en fin de troisième année qu'ils ont changé d'avis depuis leur entrée dans les ENV**. A l'origine de ce changement de projet, les stages sont cités par 56,2 % des hommes et 72,9 % des femmes. Pour 21,9 % des hommes et 5,2 % des femmes, ce sont les informations au sein de l'ENV (forum des métiers, travaux dirigés, conférences).

Parmi les étudiants de troisième année, une grande majorité (77 %) estime qu'une des missions de leur école est de les accompagner dans la construction de ce projet professionnel. Ils jugent cependant insuffisant voire très insuffisant la réalisation de cette mission au sein de leur école. Aucune différence significative n'a été montrée entre les quatre écoles françaises.

Les étudiants proposent le plus fréquemment comme moyens d'accompagnement une meilleure information sur les secteurs d'activité, plus d'investissement des enseignements dans leur tutorat, et plus de stages. D'autres moyens sont cités de manière plus occasionnelle : entretiens individuels sur le projet professionnel, meilleure information sur le cursus, aménagement des emplois du temps et augmentation du nombre d'enseignements optionnels.

Il semble donc exister un manque d'accompagnement dans la formation vétérinaire, notamment pour guider les étudiants dans leur projet professionnel. Mais d'autres éléments de la formation peuvent être remis en question.

1.7 Une prise de conscience des acteurs de la formation vétérinaire

L'apprentissage pratique constitue un intérêt récurrent dans les réponses des étudiants interrogés sur leur vision d'un enseignement idéal (Langford, 2009). Il est en effet jugé insuffisant, ce qui conduit à un manque évident d'autonomie des jeunes diplômés. L'apprentissage théorique, tel qu'il est mis en place, est également critiqué car, selon les étudiants interrogés, les matières enseignées ne sont pas pertinentes. De plus, l'enseignement vétérinaire ne comprend pas de cours sur l'apprentissage de la communication avec le client, qui comme nous l'avons vu précédemment, fait partie des facteurs de stress des étudiants vétérinaires (Shaw *et al*., 2004).

Aussi est-il intéressant de présenter dans cette partie la réforme récente que l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort a mis en place, et qui concerne les promotions entrantes à partir de la promotion 2019. Dès 2010, un projet intitulé « *Insertion, orientation et préparation des étudiants à la vie professionnelle* » était mentionné par le directeur de l'école lors de son rapport annuel d'activité. Il devait se réaliser sous la forme du développement d'un enseignement cohérent, d'une écoute individuelle sur le projet professionnel, d'une réflexion sur la création d'une chaîne d'entreprise et du développement des enseignements de management (Mialot, 2010).

Il faut cependant attendre le projet d'établissement 2014-2017 pour que la formation de l'ENVA soit modernisée (HCERES, 2015). Il s'agit d'une double réforme : la première touche à l'organisation globale de l'apprentissage (par unité de compétence) et est mise en œuvre à partir de la rentrée 2014 en première année ; la seconde vise à réformer les enseignements cliniques. La réforme pédagogique regroupe les activités d'apprentissage en cinq à six unités de compétences par semestre. Ces unités regroupent plusieurs disciplines avec une approche compétence affirmée, et un recours à des approches pédagogiques innovantes.

A l'occasion des 250 ans de l'ENVA, la réforme pédagogique est présentée plus en détail, selon les trois grands axes suivants (extrait du site vet-alfort.fr) (tableau 6) :

-l'analyse didactique :

- Mettre en place un système de contrat d'objectifs d'apprentissage hiérarchisés, incluant savoirs, savoir-faire et savoir-être, dans l'ensemble des champs disciplinaires, incluant la communication, la gestion, le management ;
- Privilégier l'analyse, le raisonnement et l'aptitude au transfert sur l'étendue des connaissances, notamment par un découpage de l'enseignement en un nombre réduit d'unités de compétence plus intégratives ;
- Accompagner la définition d'un projet professionnel par chaque étudiant et développer le rôle du tutorat ;
- Encourager et valoriser l'engagement personnel de l'étudiant, en valorisant des « crédits de projet personnel ».

-les méthodes pédagogiques :

- Augmenter la participation et le travail personnel des étudiants,
    - en réduisant la part du cours magistral ;
    - en favorisant les rubans pédagogiques de type "classe inversée" ;
    - en promouvant systématiquement le travail en groupe et les méthodes actives ;
- Développer le recours aux nouvelles technologies éducatives, avec notamment sa plateforme d'apprentissage en ligne (Eve) et à son ePortfolio (MaEvA) ;
- Développer les jeux de rôle en communication clinique ;
- Développer l'usage de sa plateforme de simulation médicale vétérinaire (VetSims) ;
- Rééquilibrer les rotations cliniques en quatrième et cinquième année, avec une meilleure définition des apprentissages et des prérogatives attendues des étudiants.

-l'évaluation des compétences :

- Promouvoir l'évaluation formative, l'auto-évaluation et la remise en question chez l'étudiant (Eve et MaEvA) ;
- Garantir la certification des compétences décrites dans le référentiel,
    - en faisant évoluer le système d'examens dans une logique compétences
    - en faisant évoluer le système de notations dans une logique compétences (les étudiants sont évalués en lettres et non plus en chiffres) ;
    - en évaluant les savoir-faire et les savoir-être ;
    - en évaluant chaque rotation clinique ;
- Mieux anticiper l'échec, accompagner les difficultés individuelles, en développant le tutorat.

Tableau 6 : Réforme pédagogique en cours à l'ENVA

L'analyse didactique	Méthodes pédagogiques	Evaluation des compétences
Contrats d'objectifs d'apprentissage	Participation et travail personnel des étudiants	Evaluation formative, auto-évaluation, remise en question chez l'étudiant
Analyse, raisonnement, aptitude au transfert	Nouvelles technologies éducatives	Certification des compétences du référentiel
Accompagnement du projet professionnel, développement du tutorat	Jeux de rôle en communication clinique	Anticipation de l'échec, accompagnement des difficultés individuelles
Engagement personnel de l'étudiant	Plateforme de simulation médicale vétérinaire	
	Equilibrage des rotations cliniques	

Ainsi, cette formation vise à mieux préparer les étudiants à la pratique vétérinaire et plus particulièrement aux difficultés et contraintes de celles-ci.

La désillusion des vétérinaires en exercice et les conséquences importantes de celle-ci sont des arguments majeurs pour l'évolution et l'adaptation de la formation vétérinaire à une nouvelle réalité.

2 Des vétérinaires praticiens en difficulté

Depuis le début des années 2000, en France et à l'étranger, la problématique du « burn-out » des vétérinaires préoccupe les praticiens. Plusieurs sujets peuvent être rattachés à cette problématique, et notamment le fait que les vétérinaires n'éprouvent plus de plaisir à pratiquer et ressentent de la déception vis-à-vis de leur pratique quotidienne. Parallèlement à ces difficultés, ils sont soumis à du **stress** régulier parfois difficile à surmonter qui peut, dans les cas graves, se transformer en épuisement.

2.1 Le stress des vétérinaires

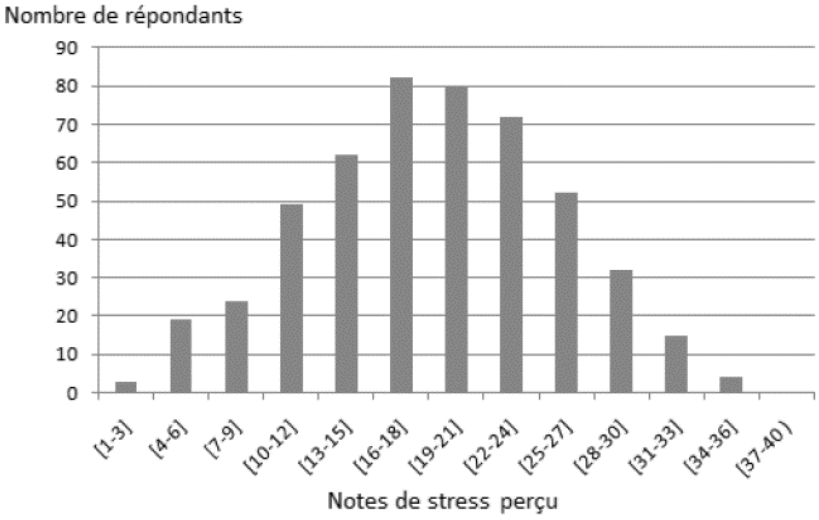
Dans plusieurs pays, le niveau de stress des vétérinaires a été étudié et s'est révélé être important. La mise en évidence des facteurs de stress des vétérinaires français est une étape nécessaire afin de mieux appréhender et gérer cette difficulté, et de prévenir le « burn-out ».

2.1.1 Un élément connu depuis plusieurs années

Le niveau de stress ressenti par les vétérinaires a été mesuré à plusieurs reprises au cours des dix dernières années. Les valeurs retrouvées dans les multiples études sont cependant assez variables, selon les auteurs et les pays. En moyenne, 47 % des vétérinaires estiment avoir un niveau de stress bas, 44 % un niveau de stress intermédiaire, et 8 % un niveau de stress intense. De plus, il est montré que l'état de stress psychologique augmente avec le nombre d'heures travaillées par semaine. Environ 6 % des vétérinaires interrogés atteignent une baisse de moral importante, notamment parce qu'ils ne sont pas satisfaits d'eux-mêmes. Les vétérinaires praticiens, et particulièrement les vétérinaires associés, sont plus fréquemment touchés par le stress (Harling *et al*., 2009).

D'autres indicateurs mettent en évidence la présence de stress dans la profession vétérinaire, tels que le taux de suicide chez les vétérinaires, qui est particulièrement élevé dans un certain nombre de pays. En effet, 2 % des vétérinaires ont déjà tenté de mettre fin à leur vie, et 16 % y ont déjà pensé sérieusement. Les femmes semblent être plus fréquemment touchées par la détresse psychologique, ainsi que les jeunes vétérinaires de moins de 35 ans. (Platt *et al*., 2012). En France, une étude quantitative sur les stress réalisée chez 494 vétérinaires français praticiens, à l'aide d'un questionnaire relatif au stress perçu (le « Perceived Stress Scale »), met en évidence un niveau de stress moyen chez les vétérinaires interrogés (Figure 2) (Bertrand, 2014).

Figure 2 : Evaluation du niveau de stress perçu par les vétérinaires (Bertrand, 2014)



Dans cette étude, les femmes se sentent en général plus stressées que les hommes, et le niveau de stress perçu est en relation avec l'expérience des vétérinaires. De plus, les vétérinaires sont apparus davantage en situation de travail tendu que la population active, cela est d'autant plus vrai pour les salariés.

2.1.2 Les facteurs de stress des vétérinaires praticiens

L'étude de Platt et ses collègues établit plusieurs facteurs de stress présents dans la profession vétérinaire et notamment **le temps de travail, la quantité de travail, la difficulté à concilier vie professionnelle et personnelle, les clients difficiles et les euthanasies**. Harling décrit aussi les facteurs de stress des vétérinaires et met en avant la charge de travail, la difficulté à équilibrer la vie privée et la vie professionnelle, la gestion des clients difficiles, le manque de temps libre et les nombreuses heures de travail.

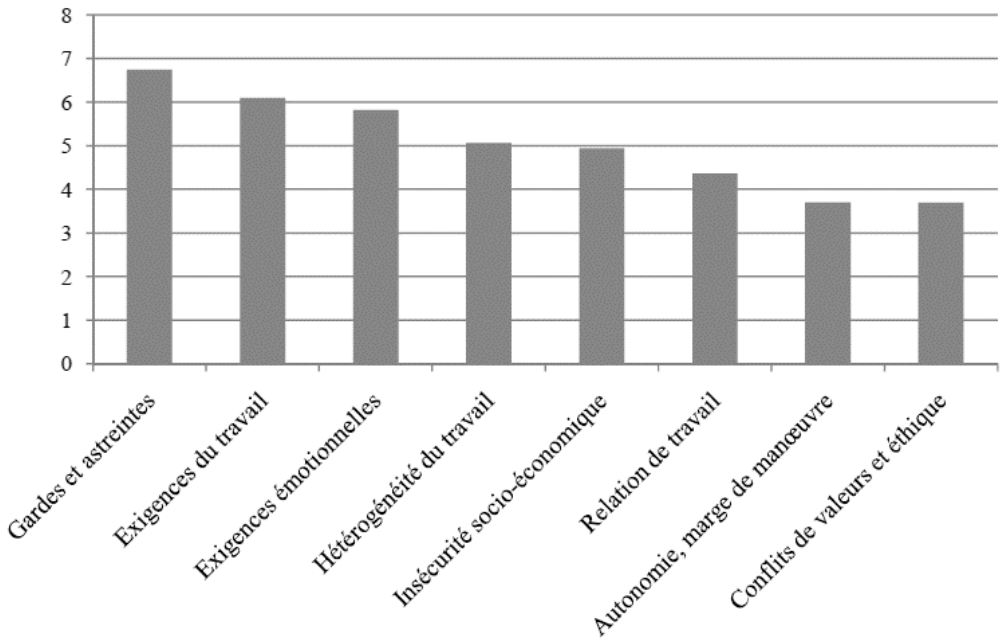
Bertrand interroge les vétérinaires français sur les facteurs de stress en utilisant les grands axes définis par la DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) : les exigences au travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et la marge de manœuvre, les rapports sociaux et relations de travail, les conflits de valeur, et l'insécurité socio-économique.

Les résultats montrent que les vétérinaires sont très soumis au stress au travail, 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 (figure 3). Les facteurs de stress sont donc les suivants dans l'ordre d'importance décroissante :

-les **exigences du travail** : emploi du temps trop chargé, horaires qui empiètent sur la vie de famille, gestion des urgences ;
-les **exigences émotionnelles** : relation client essentiellement : détresse face à la maladie, refus de payer, gestion du client lors des euthanasies ;
-**l'insécurité socio-économique** : salaire trop bas, peur de perdre son emploi ou de faire faillite, rémunération irrégulière ;
-les **rapports sociaux et relation de travail** : manque de reconnaissance des clients, manque de communication entre collègues, relations conflictuelles ;
-**l'autonomie et la marge de manœuvre** : satisfaire le propriétaire, considérations économiques ;
-les **conflits de valeur** : euthanasies de convenance, ventes abusives, bien-être animal.

Les femmes apparaissent plus touchées par les exigences émotionnelles et les relations au travail, les salariés sont quant à eux touchés par un stress lié plutôt au manque d'autonomie et de marge de manœuvre, ainsi qu'aux relations de travail.

Figure 3 : Niveau de stress estimé (Bertrand, 2014)



Des questions ouvertes ont ensuite permis **d'identifier des facteurs de stress spécifiques à la profession vétérinaire**, qui s'ajoutent aux facteurs généraux précédemment cités.

Les urgences apparaissent comme le facteur de stress le plus important mais également le plus fréquent, du fait de leur imprévisibilité, du retard qu'accumule le vétérinaire en cas d'urgences, mais aussi de la possibilité de fausses urgences. Elles sont d'autant plus à l'origine de stress si elles arrivent dans un planning déjà chargé.

La quantité de travail importante que doivent gérer les vétérinaires est ensuite citée comme facteur de stress important et fréquent, avec les nombreuses tâches, les horaires difficiles et les gardes. Les conséquences sont une salle d'attente bondée et le sentiment d'être débordé, qui augmentent le niveau de stress. Les vétérinaires se plaignent du salaire trop faible vis-à-vis de cette quantité de travail.

Un troisième facteur fréquemment stressant pour les vétérinaires est l'aspect social de la profession, avec les relations difficiles entre vétérinaire et employeur particulièrement, mais aussi les relations les auxiliaires.

La relation client est incriminée comme facteur de stress relationnel au quotidien, avec les clients mécontents, suspicieux, exigeants ou encore agressifs. Enfin, la gestion des cas difficiles et la peur de l'erreur trouvent leur place parmi les facteurs de stress fréquents.

La conséquence la plus grave de l'accumulation de ces facteurs de stress est le syndrome d'épuisement professionnel. Toutes ces données justifient donc la nécessité de proposer des moyens de prévention et gestion des difficultés psychologiques.

2.2 Le syndrome d'épuisement professionnel

Le « burn-out » ou épuisement professionnel est caractérisé par trois composantes : un épuisement émotionnel, une déshumanisation de l'autre, et un sentiment d'incompétence ou un manque d'accomplissement personnel. Ce sentiment est ressenti uniquement au travail.

Des facteurs externes sont à l'origine de l'épuisement : volume de travail, manque de sommeil, multi sollicitations, excès de responsabilités, confrontation à l'impuissance ou à la mort, la gestion de cas difficiles ou traumatisants, l'augmentation des attentes du public, les nouvelles attitudes du public, le manque de soutien voire l'isolement, les problèmes financiers, les contraintes normatives et la continuité de soins. A cela s'ajoutent des facteurs internes, tels que l'anxiété, la recherche de réussite sociale, l'image et l'estime de soi, l'incapacité de déléguer et la mentalité du sauveur. Les symptômes qui permettent de détecter un « burn-out » sont le plus souvent de l'abattement et une perte d'énergie. L'indifférence, l'ennui voire le cynisme peuvent apparaître. On constate de l'impatience et de l'irritabilité. Il est possible, à l'inverse, d'observer une hyperactivité pour certains, avec un sentiment de toute puissance (Vétos-Entraide, 2017).

Les symptômes peuvent donc être physiques (fatigue, maux de tête, troubles digestifs, insomnie…), comportementaux (comportements addictifs, prise de risque inconsidérée) et psychiques (irritabilité, agressivité, anxiété, tristesse**). Le phénomène de « burn-out » est alors un point de rupture lorsque le stress chronique devient trop important.** Plus de la moitié des vétérinaires interrogés dans des études effectuées à l'étranger montrent des symptômes de « burn-out », et 2 à 15 % souffriraient déjà d'un « burn-out » (Malvaso, 2013).

En France, en 2005, 45 % des vétérinaires interrogés estiment avoir connu un épisode de « burn-out » (Tupin, 2005).

En 2012, une étude met à jour les facteurs contribuant au suicide chez les vétérinaires, à travers la réalisation d'interviews de praticiens britanniques ayant déjà tenté de se suicider ou y ayant déjà pensé récemment (Platt *et al*., 2012). Parmi ceux qui ont tenté de se suicider, une majorité a utilisé des produits anesthésiques ou des antidouleurs obtenus sur le lieu de travail. Près de la moitié d'entre eux ont eu des idées suicides depuis l'école vétérinaire ou peu après la sortie de l'école. Plus de la moitié estiment que le travail a influé directement sur les pensées suicidaires.

Les principaux facteurs favorisant ces pensées et comportements suicidaires rapportés dans cette étude sont le rapport avec les collègues, avec le client, le volume horaire et la charge de travail, la gestion de leur carrière et les responsabilités. La pratique de l'euthanasie, la rémunération et la gestion financière sont également cités mais dans une moindre mesure. Certains vétérinaires se plaignent d'un manque d'accompagnement du système scolaire à l'entrée dans la vie professionnelle, notamment vis-à-vis de la confrontation avec une réalité différente de leurs attentes. L'étude met aussi en cause les personnalités perfectionnistes des vétérinaires et leur réticence à demander de l'aide.

2.3 La désillusion en cours d'exercice

Dans un travail de thèse sur le « burn-out » des vétérinaires, nous constatons que 46 % des répondants éprouvent une lassitude à exercer le métier, et la moitié d'entre eux commencent à ressentir cette lassitude entre 10 et 15 ans d'exercice. Un tiers des répondants se sent moins accompli que par le passé dans son travail. De plus, 67 % des personnes interrogées ne profitent pas assez à leur goût de leur famille et leurs proches. On constate aussi qu'un tiers des répondants estime avoir beaucoup moins de patience afin de rester aimable face aux clients difficiles. Enfin, 44% des répondants trouvent que le métier qu'ils exercent ne correspond pas à l'idée qu'ils s'en faisaient en sortant de l'école (Tupin, 2005).

En revanche, **malgré cette désillusion, les vétérinaires semblent préférer rester dans la voie qu'ils ont choisie**. En effet, Guillier, dans son travail de thèse soutenue en 2016, compare le domaine d'approfondissement choisi lors des études et le domaine d'exercice de vétérinaires praticiens et montre que la grande majorité des vétérinaires interrogés déclare être restée fidèle au domaine d'approfondissement (80,8 %). Parmi les 15 vétérinaires ayant déclaré une divergence entre les deux domaines, neuf l'expliquent par une proposition de poste ne correspondant pas au domaine d'approfondissement, et trois l'expliquent par une erreur de choix dans le domaine d'approfondissement. Aucun n'estime que cela soit dû à un exercice qui ne correspondait pas à ses attentes (Guillier, 2016).

Directement en lien avec cette déception et désillusion, le stress peut à la fois en être une cause et une conséquence. Il est donc nécessaire de prévenir les facteurs de risque des difficultés psychologiques des vétérinaires.

2.4 La gestion des facteurs de risque

La **lutte contre troubles psychologiques** des vétérinaires apparaît comme la première étape à la gestion des facteurs de risque du syndrome d'épuisement professionnel, et elle nécessite de mettre en évidence la souffrance, de réduire les facteurs de stress et d'améliorer les compétences personnelles de gestion du stress (Malvaso, 2013).

Peu d'études révèlent les moyens de gestion du stress des vétérinaires. Des vétérinaires interrogés en Nouvelle-Zélande affirment gérer leur stress grâce à leurs relations sociales, familiales ou amicales, et des sources de soutien sont également retrouvées à travers les confrères (Gardner et Hini, 2006). Cependant, le stress semble être associé avec la consommation excessive d'alcool et la consommation régulière de médicaments dans cette profession, ce qui peut traduire qu'une des méthodes de gestion du stress également utilisée par les vétérinaires est la consommation de substances psychotiques (Harling *et al.*, 2009). La confraternité se révèle également indispensable dans la gestion des facteurs de stress inhérents à la profession.

Dans cette optique, l'association Véto-Entraide a été créée en France en 2002 dans le but de « *prévenir le mal-être professionnel et renforcer le lien entre tous les vétérinaires* ». Les membres de l'association proposent un service d'écoute et une aide technique à tous les vétérinaires qui en ressentent le besoin. Des groupes de travail sont formés et s'intéressent à certaines difficultés du métier, telles que l'euthanasie ou la gestion financière. Une branche de l'association est dédiée aux étudiants.

La prise en charge des facteurs de stress comprend également l'éducation de la clientèle et la gestion de l'euthanasie. L'importance de prévenir les troubles dès le début de la formation vétérinaire a déjà été évoquée, avec notamment la sensibilisation à la détresse psychologique dès l'intégration au cursus, la mise en place de formations à la gestion du stress et au travail d'équipe, et enfin la préparation des étudiants à la vie active afin d'éviter la désillusion (Malvaso, 2013).

3 Conclusion sur la problématique

Les étudiants français choisissent d'intégrer des écoles vétérinaires françaises par vocation, mais ils sont sélectionnés sur leurs capacités intellectuelles dans des domaines essentiellement scientifiques.

Actuellement, **le milieu de l'éducation constitue une source de problèmes de santé, liés notamment au stress**, pour de nombreux étudiants et plus particulièrement pour les femmes. Les étudiants vétérinaires, dont la population actuelle témoigne de la féminisation de la profession, ne semblent pas épargnés par ces difficultés.

De plus, au cours de leur cursus, les étudiants vétérinaires font face à un changement de vision de la profession pour laquelle ils se sont destinés. Il semble en effet qu'ils prennent conscience plus tardivement de certains aspects inhérents à la pratique vétérinaire, et notamment de l'aspect relationnel et de son importance.

Dans leur pratique future, les étudiants sont de nouveau amenés à être touchés par le stress et la désillusion vis-à-vis de la profession vétérinaire. Ces difficultés, ainsi que la problématique du « burn-out » des vétérinaires, encore tabou il y a quelques années, se situent au cœur de nombreuses études réalisées à l'étranger, et plus récemment en France.

Par ailleurs, le cursus à l'ENVA est en cours de modification afin de mieux encadrer et accompagner les étudiants dans leur cursus. L'objectif est également de pallier à certaines lacunes de l'enseignement, notamment en pratique clinique, en gestion d'entreprise et en communication client.

Dans ce contexte actuel de prise de conscience des difficultés des étudiants vétérinaires et des praticiens vétérinaires, nous nous sommes demandé si les étudiants français d'aujourd'hui étaient plus éclairés vis-à-vis de la réalité de la profession vétérinaire.

Afin de juger de l'intérêt de certains nouveaux enseignements et méthodes pédagogiques, et de la réceptivité des étudiants vis-à-vis de ceux-ci, nous avons souhaité connaître, à travers des dialogues avec des praticiens, leurs préoccupations et leurs réactions vis à vis de plusieurs thèmes concernant la profession vétérinaire.

Enfin, la problématique du stress étant commune aux étudiants et aux vétérinaires, la question de la sensibilisation à la gestion de stress dès le début des études vétérinaires est également au cœur de notre problématique.

DEUXIEME PARTIE : ENTRETIENS ET SYNTHESES EFFECTUES PAR LES ETUDIANTS DE TROIS PROMOTIONS DE L'ENVA

Nous avons pu mettre en évidence l'importance d'adapter l'enseignement vétérinaire d'aujourd'hui à la réalité du métier et aux origines des difficultés. Afin de répondre à cet objectif, nous nous sommes intéressés dans cette partie aux thèmes relatifs à notre profession qui préoccupent les étudiants, ainsi qu'à leurs réactions sur ces thèmes. Nous avons également étudié le problème de la gestion du stress dans la profession, à travers les propos de vétérinaires et d'étudiants.

Cette partie renseigne sur la méthodologie de notre travail, sur les résultats obtenus, et sur la discussion de cette étude.

1 Méthodologie

Afin de répondre à la problématique présentée en première partie de cette étude, nous avons choisi d'exploiter **les « devoirs »** réalisés par les étudiants de trois promotions, dans le cadre de l'enseignement « ***Découverte du métier de vétérinaire*** » mis en place par le professeur Christelle Fournel. Ces devoirs consistaient en la **restitution d'entretiens semi-directifs de vétérinaires praticiens**. Ils ont été rendus par les étudiants sous la forme de fichiers Word ou PDF, puis exploités à l'aide du logiciel Excel.

1.1 Consignes données aux étudiants

Les objectifs d'enseignement de la réalisation de ces devoirs étaient de permettre à l'étudiant de faire ses premiers pas dans la réalité du métier de vétérinaire praticien, en comprendre les différents aspects ainsi que les différences entre chaque filière, initier la création d'un réseau qui facilitera l'embauche, et faire le choix éclairé de son parcours professionnel au sortir de l'école. Il a été demandé aux étudiants de travailler en binôme de la même promotion, et de proposer un entretien d'une à deux heures à deux vétérinaires praticiens issus d'une filière différente (canine, NAC, rurale, équine, aviaire, porcine), salarié ou associé, à temps plein ou partiel, spécialisé ou non.

Chaque étudiant avait pour objectifs d'apprentissage de rencontrer un vétérinaire (hors famille et ami proche) en face à face d'au moins une heure, de mener un entretien semi-directif ne posant que des questions ouvertes, et de rédiger un document découpé en deux parties : **une première partie relatant l'interview, et une deuxième partie de synthèse détaillant sa mise en perspective du métier de vétérinaire** (ce à quoi il s'attendait ou pas, ce que cette constatation génère en lui : surprise, anxiété, plaisir…), les convergences entre les deux mises en perspectives du binôme, ainsi que les divergences, et les éléments constatés capables de remettre en cause la perspective précédant l'entretien.

L'étudiant se devait de comprendre dans le détail un maximum des aspects du métier de vétérinaire praticien, ainsi que les différences entre chaque filière. Afin de répondre à cet objectif, seize points à aborder ont été proposés aux étudiants :

1) Profil du vétérinaire : année de sortie, école, statut dans la structure, statut juridique de la structure si associé.
2) Facilité ou difficulté à trouver un poste à temps plein en début de carrière, nombre d'année exercées avant de s'installer
3) Temps de travail, jours travaillés dans la semaine, gardes
4) Salaire : si le vétérinaire accepte de la donner, demander un revenu net.
5) Taille de l'équipe et fluidité dans le travail
6) Confort au travail, ambiance dans l'équipe, niveau de stress, pénibilité, fatigue physique ou morale.
7) Activités intéressantes et inintéressantes dans le travail et prorata temps passé versus l'intérêt des activités.
8) Difficultés et inconvénients dans le métier, les freins (c'est-à-dire les contraintes psychologiques), contraintes (c'est-à-dire les impossibilités) journalières…
9) Les bonnes surprises de l'exercice, les plaisirs quotidiens, les facteurs de motivations.
10) L'intérêt pour la relation client et qualité de celle-ci.
11) Intérêt pour le management de l'équipe et temps passé sur cette activité.
12) Impact de l'environnement professionnel dans l'activité quotidienne : confrères, relations avec l'administration, évolutions de la législation, concurrence, …
13) Qualités essentielles nécessaires pour faire ce métier.
14) Vision à 5 ans de sa carrière.
15) Equilibre vie privée/vie professionnelle et niveau de satisfaction global.
16) Lacunes dans l'enseignement reçu en école vétérinaire et ce qui a dû être appris sur le tas.

1.2 Elaboration des échantillons

Trois promotions de l'ENVA font partie de cette étude : lors de l'année scolaire 2015-2016, les étudiants de troisième année (promotion 2018) et de deuxième année (promotion 2019) ont réalisé le devoir, et lors de l'année scolaire 2016-2017, ce sont les étudiants de deuxième année (promotion 2020). Les promotions 2019 et 2020 sont concernées par la réforme de l'ENVA, présentée en première partie.

Nous avons restreint l'échantillon de devoirs à exploiter dans notre étude selon plusieurs critères. Tout d'abord, **seuls les étudiants ayant interrogé un vétérinaire praticien en canine, rurale ou mixte sont été sélectionnés** pour cette étude. Nous avons donc exclu les devoirs concernant des pratiques à dominante NAC, équine, faune sauvage, ainsi que des vétérinaires spécialistes et des vétérinaires non praticiens (représentant en laboratoire, inspecteurs, ...). Ce choix nous a permis de ne pas prendre en compte l'impact sur les étudiants de certains aspects très spécifiques à ces pratiques moins courantes. **De plus, nous avons restreint l'étude aux vétérinaires praticiens en France. Enfin, nous avons exclu les devoirs des étudiants n'ayant pas respecté les consignes** (synthèse personnelle inexistante ou synthèse commune à deux étudiants).

1.3 Analyse des devoirs

La majorité de notre étude exploite les propos des étudiants suite à leur entretien avec un vétérinaire. Nous avons choisi de ne pas exploiter la partie « *mise en commun des deux perspectives* », qui reprend en effet souvent des idées déjà présentes dans les synthèses personnelles des étudiants.

Afin d'identifier et décrire les préoccupations et réactions des étudiants, le contenu de leurs devoirs a été analysé. **Une lecture complète des synthèses personnelles nous a permis de repérer ce qui a été dit par les étudiants** et rendre compte de manière quantitative puis qualitative des thèmes développés dans les textes. **La méthode analytique logico-sémantique a été utilisée**, selon deux grands axes : l'analyse thématique et l'analyse du positionnement des étudiants.

1.3.1 L'analyse thématique

Cette analyse permet de déterminer les thèmes développés et son objectif est donc de repérer les unités sémantiques qui constituent l'univers du discours. Pour réaliser cette tâche, nous avons élaboré **une grille thématique** à partir de la lecture des devoirs et à partir des différents points que les étudiants devaient évoquer avec le vétérinaire interrogé. Cette grille décrit ainsi les différents faits et idées que l'on s'attend à trouver dans les synthèses personnelles des étudiants. **Notre objectif était de l'élaborer progressivement de manière inductive (à partir de la lecture des textes des étudiants) et déductive (à partir des connaissances à priori sur la profession vétérinaire).**
Le tableau 7 présente la grille ainsi établie et les verbatims associés, citations visant à illustrer les différents thèmes identifiés.

Ce premier travail a ensuite consisté à **lire tous les textes en isolant les passages significatifs pour l'étude** (contenant au moins un élément de la grille thématique) et en notant les thèmes qu'ils contenaient. Les synthèses personnelles des étudiants répondant à une question semi-directive, deux synthèses ont pu conduire selon leur richesse à identifier un nombre plus ou moins grand de passages significatifs. Nous avons pu ensuite nous intéresser à la fréquence des thèmes et à la manière dont ils ont été utilisés.

Tableau 7 : Grille thématique de l'étude

THEME	EXEMPLES DE VERBATIMS
PROFIL DU VETERINARE	« Je trouve réconfortante l'idée qu'une reconversion soit possible, comme celle du vétérinaire que j'ai interviewé qui s'était prédestiné à l'activité rurale avant de changer d'avis en faveur de l'activité canine une fois sur le terrain » « Je retiens surtout son conseil de ne pas se précipiter dans l'association » « Cette entrevue avec ce vétérinaire m'a permis de me conforter dans ma volonté de faire un internat après mes études afin d'acquérir plus d'expérience et de confiance en moi »
DEBUT DE CARRIERE	« Bien entendu, les débuts sont peut-être plus compliqués lorsqu'on est seul mais lorsque les gardes sont bien organisées, je pense que cela a de nombreux avantages » « J'ai par ailleurs été agréablement surprise de constater que le marché du travail est porteur dès la sortie de l'école » « Cette interview se veut aussi assez rassurante quant à la période qui vient juste après la sortie d'école »
TEMPS/CHARGE DE TRAVAIL	« En effet, la répartition du travail entre les vétérinaires au cours de la semaine était bien faite et permettait à chacun de ne pas enchainer des journées trop chargées » « Je m'attendais à ce que les journées soient longues et très prenantes mais ce n'est pas le cas partout » « Certes ce métier implique des contraintes d'horaires mais je préfère me lever en sachant que je vais faire quelque chose que j'aime (même si ma journée est plus longue) »
SALAIRE	« On entend sans arrêt qu'en fin de compte on va rien gagner et faire un métier horrible » « De plus, j'ai été étonné positivement par son salaire élevé » « Au niveau du salaire, ce n'était pas une surprise pour moi »
RELATIONS DE TRAVAIL	« D'autre part, j'ai appris que l'ambiance générale d'une clinque se doit d'être irréprochable pour assurer un cadre de travail agréable » « Le fait qu'il m'ait indiqué qu'il y avait une bonne ambiance dans l'équipe m'a rassurée et montré qu'il était possible malgré une grande taille d'équipe de travailler en tant qu'associés » « la cohésion et l'esprit d'équipe soulage beaucoup »
FATIGUE	« Le plus difficile dans le métier est la fatigue physique et psychologique engendrée par ce métier » « Par ailleurs il m'a été confirmé que malgré le côté éprouvant de ce métier, il est possible de l'exercer sans le besoin d'une force physique énorme » « C'est une branche qui m'attire même si je sais que je ne pourrai pas exercer que en bovine, de peur de ne pas tenir le coup physiquement »
CONFORT	« Le ressenti vis-à-vis du confort et du stress dépend d'un grand nombre de facteurs […] et je ne suis pas étonné que les avis divergent sur ce point » « Les stages que j'ai effectués dans cette structure, ont confirmé les bonnes conditions de travail » « J'ai été agréablement surprise par le confort de travail »
ACTIVITE	« De plus, le type de travail qui est demandé à un vétérinaire dans un élevage m'était totalement inconnu »

	« La grande variété d'espèces soignées soulignée par le vétérinaire que j'ai interviewé me réjouit par la diversité et l'absence de routine qu'elle engendre » « J'ai peur de pratiquer une activité exclusivement canine dans le sens où je crains de m'ennuyer à passer 80% de mon temps à faire des vaccins, des euthanasies et de la paperasse »
DIFFICULTES	« Le vétérinaire m'a expliqué qu'il est nécessaire d'être conscient des problèmes auxquels nous faisons (ou allons faire) face, afin de mieux gérer les situations compliquées et avoir un plus grand recul » « Je m'attendais aussi bien sûr à ce qu'il me cite des difficultés, des freins et des inconvénients à sa pratique » « Faire cet entretien avec Mme R. m'a permis de prendre conscience que c'est un métier difficile »
EQUILIBRE DE VIE	« Je pense qu'il a réussi à combiner sa vie de famille et sa vie professionnelle » « Le point avec lequel j'ai le plus de mal pour l'instant concerne le fait d'arriver à mettre en place un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, afin que les gardes et le travail n'impactent pas ou alors très peu la vie de famille » « La vétérinaire m'a dit que pour elle il ne pouvait pas y avoir d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle lorsque l'on exerce le métier de vétérinaire »
SATISFACTION	« Si on est vraiment motivé et que l'on se donne à fond dans son travail, on peut réussir à atteindre notre but et à exercer avec plaisir » « Il existe bien des personnes qui s'épanouissent dans ce métier » « En effet, le vétérinaire interrogé semble tout à fait satisfait par son métier d'un point de vue intellectuel du moins »
QUALITES NECESSAIRES	« Le métier de vétérinaire praticien se révèle exigeant : d'importantes capacités sont requises, tant mentales que physiques et financières » « En effet, selon moi, un vétérinaire doit être dynamique et patient. » « Le docteur B fournit une grande force de travail combinée à une conservation de la curiosité scientifique pour rester un bon praticien »
RELATION CLIENT	"J'aimerais aussi plus tard réussir à établir, comme lui, une relation d'amitié avec mes clients " " Ce qui me semble le plus compliqué à gérer est la relation avec le client " « elle a une relation harmonieuse avec presque toute sa clientèle (ce qui m'a un peu surprise, je pensais que les conflits avec les clients étaient plus nombreux) »
STRESS	« Je suis consciente d'avoir la chance de tomber sur quelqu'un d'aussi épanoui et sans doute de nature peu stressée » « Pour ma part évoquer la pratique génère un stress puisqu'il s'agit de l'inconnu et que je ne me sens pas encore capable de la faire » « il me confirme le fait que vétérinaire est un métier certes passionnant, mais difficile, aussi bien niveau stress »
GESTION D'ENTREPRISE	« Mme R. ne s'intéresse que très peu à tout ce qui touche au management de son équipe, et je trouve cela dommage » « De plus la gestion d'une clinique m'effraie un peu car il y a énormément de choses à prendre en compte » « Le management de la clinique est un point clé de son fonctionnement mais je trouve qu'il consomme beaucoup de temps pour le vétérinaire devant gérer une clinique »

ASPECT ADMINISTRATIF	« Je ne pensais pas que la paperasse représentait une part si conséquente du travail, je pense qu'elle est beaucoup moindre dans une clinique informatisée » « Il y a beaucoup de travail administratif ou de comptabilité que je trouve contraignant et peu intéressant (même si c'est indispensable) » « qu'à la sortie de l'école on a des difficultés à appréhender la partie administrative associée au métier de vétérinaire libéral »
FORMATION	« De plus au fil des années, la formation en école vétérinaire semble s'améliorer » « J'avais conscience que l'on avait des lacunes à la sortie de l'école et que les stages étaient un moyen d'acquérir des compétences approfondies » « il pense que la formation doit progresser pour mieux préparer les étudiants à la pratique et à son lien avec la théorie »

1.3.2 L'analyse du positionnement des étudiants

Cette seconde analyse consiste à décrire le positionnement des étudiants vis-à-vis des thèmes précédemment cités. Les réactions suivantes nous ont paru intéressantes : la découverte, la connaissance et la crainte. Pour cela, nous avons repéré dans les textes **les expressions significatives** correspondant au champ lexical des trois réactions (tableau 8) :

Tableau 8 : Exemple d'expressions traduisant le positionnement des étudiants

DÉCOUVERTES	CONNAISSANCES	CRAINTES
-j'ai découvert que -j'ai appris que -j'ai été déçu de -j'ai été rassuré que -je ne savais pas -j'ai été surpris -cela m'a étonné -je ne pensais pas que -je me suis rendu compte que	-je savais -je m'attendais à -je n'ai pas été surpris -je n'ai pas été étonné -je me doutais de -j'avais conscience que -correspond à ce que j'imaginais	-j'ai peur que -je redoute que -m'angoisse -je crains que -cela m'inquiète -j'appréhende

Ainsi, nous avons sélectionné des extraits de réponses contenant une ou plusieurs expressions-clés et **restitué dans notre travail les commentaires les plus longs ou les plus spécifiques.** Le logiciel « FreeMind » a été utilisé pour décrire de façon schématique les idées et précisions associées à chaque thème. De plus, nous avons identifié les thèmes bien vécus et mal vécus par les étudiants, lorsque cela était précisé dans les commentaires sélectionnés.

1.5 Etude sur le stress

Nous avons relevé les propos des étudiants et des vétérinaires concernant le stress dans la profession. Chaque fois que le mot « stress » ou ses dérivés apparaissaient dans un texte, la citation a été sélectionnée. Les idées concernant la gestion du stress ont ensuite été identifiées et présentées dans cette partie.

1.6 Facteurs d'influence

Nous nous sommes attachés tout au long de notre analyse à rechercher d'éventuelles différences entre les propos des hommes et des femmes. En revanche, nous n'avons pas souhaité étudier en détails l'influence de la promotion dans les réponses obtenues. En effet, les années scolaires de réalisation du devoir sont différentes mais trop proches pour s'intéresser à une éventuelle évolution (deuxième et troisième année). Par ailleurs, le programme enseigné a subi des modifications et diffère donc selon les différentes promotions.

2 Résultats

2.1 Respect des consignes

La grande majorité des étudiants a bien réalisé le travail en binôme. Quelques étudiants admettent avoir réalisé le travail seul, et plusieurs étudiants ne précisent pas s'ils l'ont réalisé en binôme ou non. De plus, plusieurs binômes semblent avoir interrogé ensemble les deux vétérinaires ; nous constatons qu'il est cependant rarement précisé si l'entretien de chaque vétérinaire a été fait par les étudiants séparément ou non. Plusieurs étudiants ont développé la première partie, c'est-à-dire leur entretien avec le vétérinaire, mais sans rédiger la deuxième partie.

Pour la forme de leur devoir, les étudiants ont utilisé **deux méthodes différentes dans leur façon de relater l'entretien** : un discours direct (question de l'étudiant puis réponse du vétérinaire, rédigées telles qu'elles ont été prononcées), et un discours indirect, l'étudiant reformulant ce que le vétérinaire lui a dit. Parmi les devoirs au discours indirect, certains précisent les questions qu'ils ont posées, d'autres ne les mentionnent pas.

La deuxième partie a également été rédigée de différentes façons. En effet, plusieurs binômes ont choisi de rédiger deuxième partie commune, alors qu'il était précisé dans les consignes que chaque étudiant du binôme devait partager son propre point de vue suite à l'entretien. Plusieurs étudiants ont choisi de rédiger une synthèse personnelle en un paragraphe unique, puis une synthèse commune au binôme en un paragraphe unique également, correspondant à la partie « *convergence et divergence des mises en perspective* » indiquée dans les consignes. Certains étudiants ont choisi de diviser leur synthèse personnelle en deux paragraphes : « *mise en perspective avant l'entretien* » et « *mise en perspective après l'entretien* » ou encore « *mise en perspective* » et *« remise en cause de la mise en perspective* ». La dernière partie « *convergence et divergence des mises en*

perspective » est, dans certains devoirs, une comparaison entre les deux entretiens et non entre les mises en perspective de chaque étudiant, comme indiqué dans les consignes.

Nous constatons enfin une grande disparité dans la longueur des synthèses, car certaines font quelques lignes de longueur, et d'autres deux pages. Aucune consigne n'avait cependant été fournie pour cela.

Les étudiants n'ayant pas respecté les consignes (synthèse personnelle inexistante ou synthèse commune à deux étudiants) représentent 10% de notre échantillon initial. La proportion d'étudiants qui n'a pas respecté les consignes a diminué chaque année (de 13 % à 8 %). Cela peut s'expliquer par de meilleures explications fournies par l'enseignement au cours des années, ou par une meilleure compréhension des étudiants.

2.2 Description de l'échantillon des étudiants sélectionnés

Au total, les devoirs ont été effectués par 133 étudiants de la promotion 2018, 129 étudiants de la promotion 2019, et 138 étudiants de la promotion 2020. Nous avons donc sélectionné, parmi ces devoirs, ceux qui concernaient un vétérinaire praticien en milieu canin ou rural, et où les consignes avaient été respectées. **Nous avons ainsi élaboré un échantillon de 242 devoirs à analyser.**

❖ *Féminisation de l'échantillon*

Les trois promotions qui font partie de cette étude sont le reflet de la féminisation de la profession vétérinaire. Les échantillons d'étudiants de chaque promotion sont en effet composés de près de **deux tiers de femmes** (tableau 9).

Tableau 9 : Proportions hommes/femmes des échantillons

PROMOTION	HOMMES	FEMMES	TOTAL
2018 (A3)	28 % (22)	72 % (56)	100 % (78)
2019 (A2)	28 % (21)	72 % (54)	100 % (75)
2020 (A2)	29 % (26)	71% (63)	100 % (89)

❖ *Expériences antérieures rapportées*

Certains étudiants rapportent dans leur synthèse l'impact sur ce qu'ils pensent de stages, d'emplois en tant qu'auxiliaires spécialisés vétérinaires (ASV), de leur formation à l'ENVA ou encore de vétérinaires présents dans leur entourage. Nous observons que les proportions d'étudiants qui mentionnent un ou plusieurs de ces facteurs dans leurs synthèses sont les mêmes à 1 % près dans les trois promotions (tableau 10). **Les expériences qui ont eu un impact sur le plus d'étudiants sont les stages et les emplois en tant qu'ASV**. La formation de l'ENVA n'est citée que par 3 à 4 % d'étudiants de chaque promotion. Il est intéressant d'observer que la proportion d'étudiants évoquant l'influence d'un emploi en tant qu'ASV est supérieure chez les étudiants de deuxième année par rapport aux étudiants de troisième année. Les étudiants de troisième année sont plus nombreux à être influencés par les stages et les vétérinaires qu'ils connaissent que les étudiants de deuxième année.

Tableau 10 : Influences rapportées par les étudiants

PROMOTION	STAGE	EMPLOI ASV	ENVA	VETERINAIRE	TOTAL
2018 (A3)	**26,9%** (21)	7,7% (6)	3,8% (3)	**5,1%** (4)	33,3% (26)
2019 (A2)	22,7%(17)	8,0% (6)	4,0% (3)	1,3% (1)	32,0% (24)
2020 (A2)	20,2% (18)	**11,2%** (10)	3,4% (3)	2,2% (2)	33,7% (30)

2.3 Description de l'échantillon de vétérinaires interrogés

❖ *Domaines d'activités de l'ensemble des vétérinaires*

- Promotion 2018 : parmi les étudiants qui ont respecté les consignes, 75 ont choisi de faire un entretien avec un vétérinaire praticien (canine, rurale, mixte) non spécialiste et exerçant en France (tableau 11).

Tableau 11 : Type d'exercice des vétérinaires interrogés (promotion 2019)

TYPE D'EXERCICE	NOMBRE DE VETERINAIRES INTERROGES
Praticien en canine	56
Praticien en rurale/dominante rurale	19
Praticien équine ou mixte à dominante équine	19
Praticien en NAC ou dominante NAC	12
Praticien en faune sauvage	2
Vétérinaire urgentiste	3
Vétérinaire chercheur	2
Vétérinaire à domicile	2
Vétérinaire aviaire	1
Praticien canin exerçant uniquement dans une spécialité (chirurgie)	1
Vétérinaire inspecteur	1

-Promotion 2019 : quatre-vingt-neuf étudiants ont choisi de faire un entretien avec un vétérinaire praticien (canine, rurale, mixte), non spécialiste et exerçant en France (tableau 12).

Tableau 12 : Type d'exercice des vétérinaires interrogés (promotion 2020)

TYPE D'EXERCICE	NOMBRE DE VETERINAIRES INTERROGES
Praticien en canine	58
Praticien en rurale/dominante rurale	31
Praticien équine ou mixte à dominante équine	19
Vétérinaire canin exerçant uniquement dans une spécialité (chirurgie, dermatologie, cardiologie)	5
Praticien en faune sauvage	5
Praticien en NAC ou dominante NAC	4
Vétérinaire inspecteur	1
Vétérinaire filière porcine	1
Vétérinaire exerçant à l'étranger	2

- Promotion 2020 : les étudiants qui ont respecté les consignes sont 78 à avoir choisi de faire un entretien avec un vétérinaire praticien (canine, rurale, mixte), non spécialiste et exerçant en France (tableau 13).

Tableau 13 : Type d'exercice des vétérinaires interrogés (promotion 2018)

TYPE D'EXERCICE	NOMBRE DE VETERINAIRES INTERROGES
Praticien en canine	49
Praticien en rurale/dominante rurale	29
Praticien équine ou mixte à dominante équine	12
Praticien en faune sauvage	10
Praticien canin spécialiste exerçant en référé (chirurgie, opthalmologie, cardiologie)	7
Praticien à dominante NAC	4
Vétérinaire inspecteur	1
Représentant chez Idexx	1
Groupement d'intérêt économique	1
Praticien à l'étranger	1
Vétérinaire à domicile	1

❖ *Profil de l'échantillon de vétérinaires canins et ruraux*

Les vétérinaires canins et ruraux interrogés par les étudiants de cette enquête semblent représenter les différents profils qui existent : hommes, femmes, associés, gestionnaires d'une clinique, salariés, collaborateurs libéral, diplômés depuis longtemps ou plus récemment. Nous observons une répartition proche de 50% pour les hommes et les femmes interrogés chaque année. En revanche, **plus de deux tiers des vétérinaires interrogés sont praticiens en canine**, **et plus de deux tiers également sont associés ou gestionnaires de leur clinique.** Enfin, les vétérinaires interrogés semblent être le plus souvent **expérimentés**, avec plus de 50 % diplômés avant les années 2000 (tableau 14 et 15).

Une analyse statistique de ces données (test du χ^2) montre que pour le sexe, le type d'activité, et le statut des vétérinaires, les proportions ne sont pas significativement différentes chaque année.

Tableau 14 : Profil des vétérinaires de l'étude

Vétérinaires	Hommes	Femmes	Canin	Rural	Salarié ou collaborateur libéral	Associé ou gestionnaire
Interrogés par la promotion 2018	47 %	53 %	63 %	37 %	35 %	65 %
Interrogés par la promotion 2019	57 %	43 %	75 %	25 %	24 %	76 %
Interrogés par la promotion 2020	58 %	42 %	65 %	35 %	30 %	70 %

Tableau 15 : Années d'expérience des vétérinaires interrogés

Vétérinaires	Diplômé avant l'année 2000	Diplômé entre 2000 et 2014	Diplômé après 2014
Interrogés par la promotion 2018	50 %	45 %	5 %
Interrogés par la promotion 2019	52 %	45 %	3 %
Interrogés par la promotion 2020	53 %	36 %	10 %

2.4 Thèmes abordés par les étudiants

Parmi les 17 thèmes développés dans les entretiens, les étudiants en mentionnent un faible nombre dans leurs synthèses. En effet, la médiane est **de quatre thèmes par synthèse** chaque année et la moyenne est proche de quatre également (3,9 thèmes pour les promotions 2018 et 2020 et 4,3 thèmes pour la promotion 2019). Au maximum, les étudiants ont abordé neuf (promotion 2019 et 2020) à onze thèmes (promotion 2018).

Dans chaque promotion**, ce sont les femmes qui mentionnent en moyenne plus de thèmes que les hommes** (respectivement chaque année chez les femmes : 4,1 ; 4,4 ; 4 et chez les hommes : 3,6 ; 4 ; 3,6).
Dans les paragraphes suivants, nous décrivons la répartition des thèmes dans les synthèses des étudiants de chaque promotion.

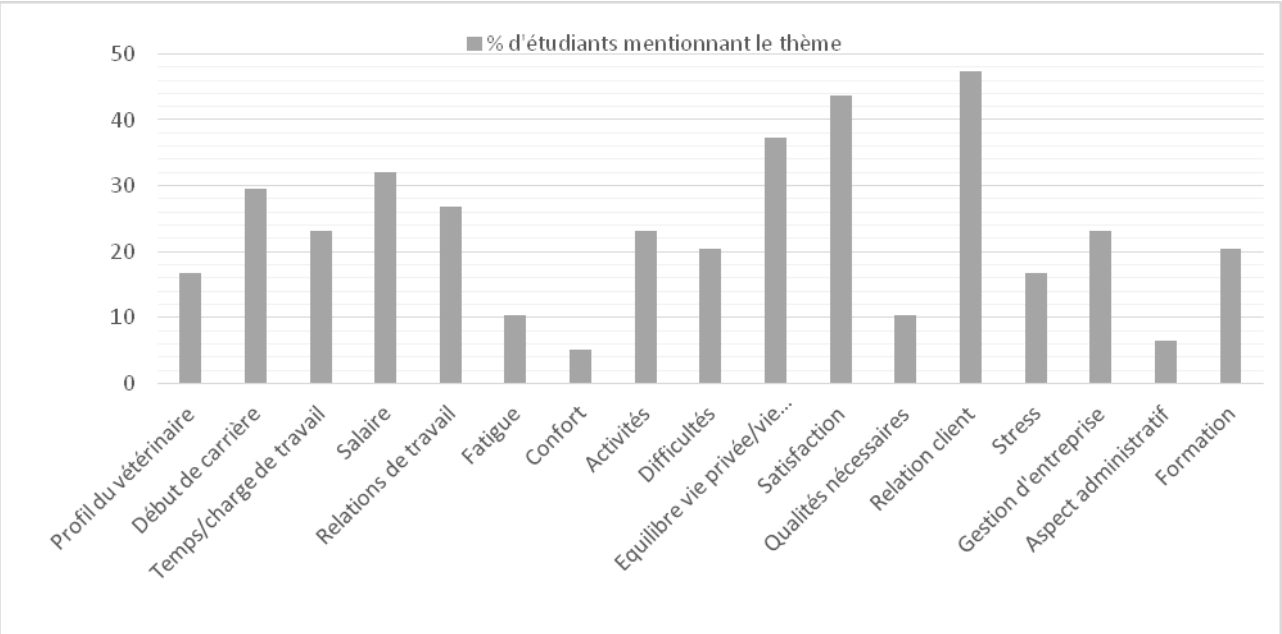
❖ *Promotion 2018 (A3)*

Les deux thèmes les plus mentionnés par les étudiants se révèlent **être la relation client (47,4 %), l'état de satisfaction du vétérinaire (43,6 %)** (Figure 4).

Ils sont suivis de l'équilibre vie privée/vie professionnelle (37,2 %), du salaire (32,1 %) et du début de carrière (29,5 %).

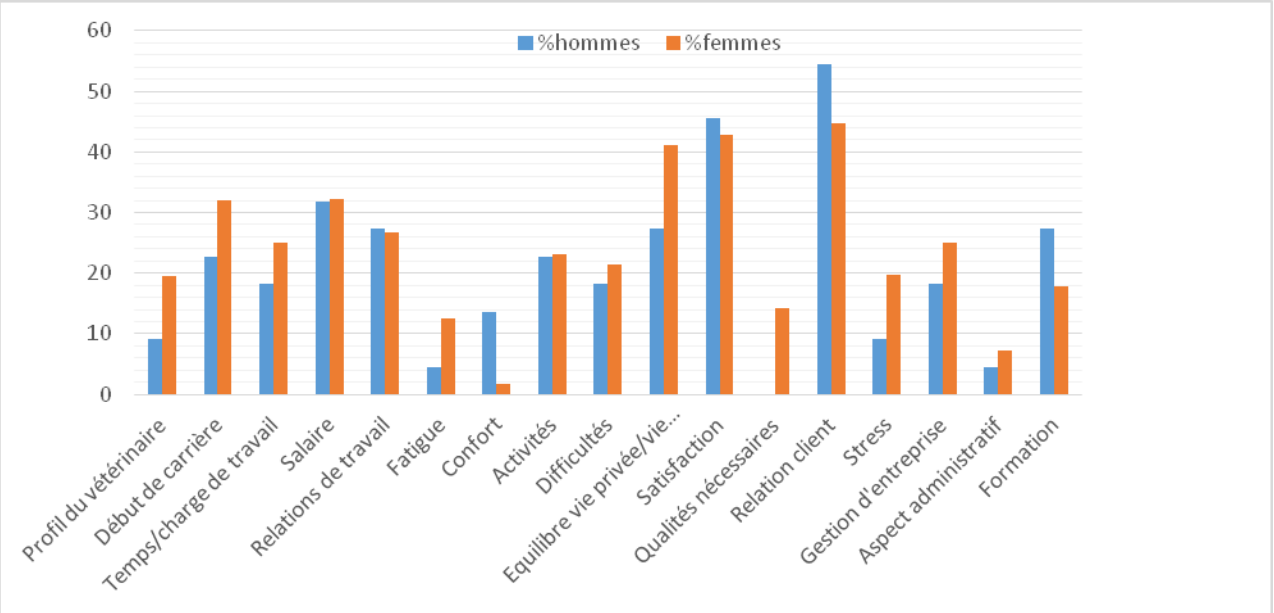
Les thèmes les moins mentionnés (inférieur à 11 % des étudiants) sont la fatigue (10,3 %), les qualités nécessaires (10,3 %), l'aspect administratif (6,4 %) et le confort (5,1 %).

Figure 4 : Thèmes abordés par les étudiants de la promotion 2018 en troisième année



Lorsque nous observons la différence de thèmes traités selon le genre de l'étudiant, la relation client et la satisfaction du vétérinaire constituent les deux thèmes les plus cités par les hommes comme par les femmes, avec des proportions supérieures chez les hommes. En revanche**, le salaire apparaît comme le troisième thème le plus cité par les hommes, avant l'équilibre de vie, qui est le troisième thème d'intérêt des femmes.** On retrouve l'aspect administratif dans les thèmes mentionnés par moins de 11% des femmes et moins de 11% des hommes (Figure 5).

Figure 5 : Thèmes abordés selon le genre de la promotion 2018 en troisième année.



De plus, la fatigue est mentionnée près de trois fois plus souvent chez les femmes que chez les hommes, le stress et le profil du vétérinaire sont mentionnés deux fois plus souvent chez les femmes. Le confort est en revanche mentionné dix fois plus souvent chez les hommes. Les qualités nécessaires ne sont mentionnées que par les femmes (tableau 16).

Tableau 16 : Ecarts maximum observés selon le genre (promotion 2018)

Thèmes mentionnés	Parmi les femmes (%)	Parmi les hommes (%)
Fatigue	**12,5 %**	4,5 %
Profil du vétérinaire	**19,6 %**	9,1 %
Stress	**19,6 %**	9,1 %
Confort	1,8 %	**13,6 %**
Qualités nécessaires	**14,3 %**	0 %

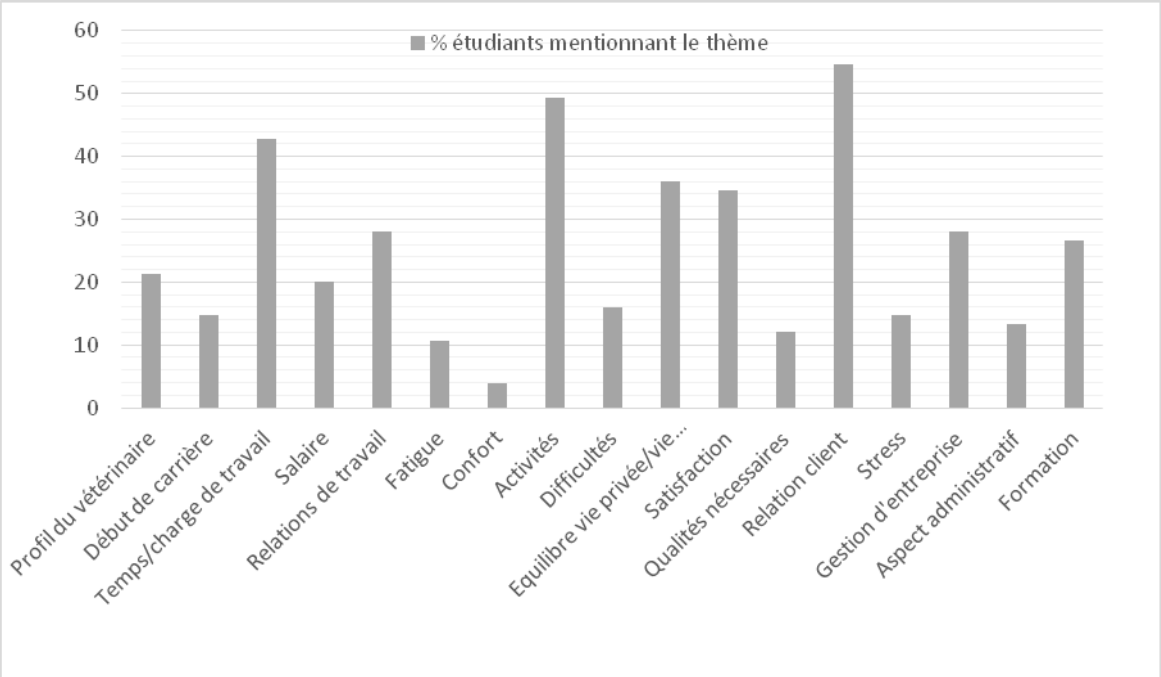
❖ *Promotion 2019 (A2)*

Les étudiants de la promotion 2019 sont **plus nombreux à mentionner la relation client (54,7 %) et les activités de la profession (49,3 %)** (Figure 6).

Le temps de travail (42,7 %), l'équilibre vie privée/vie professionnelle (36,0 %) et la satisfaction du vétérinaire (34,7 %) se trouvent également parmi les thèmes les plus cités.

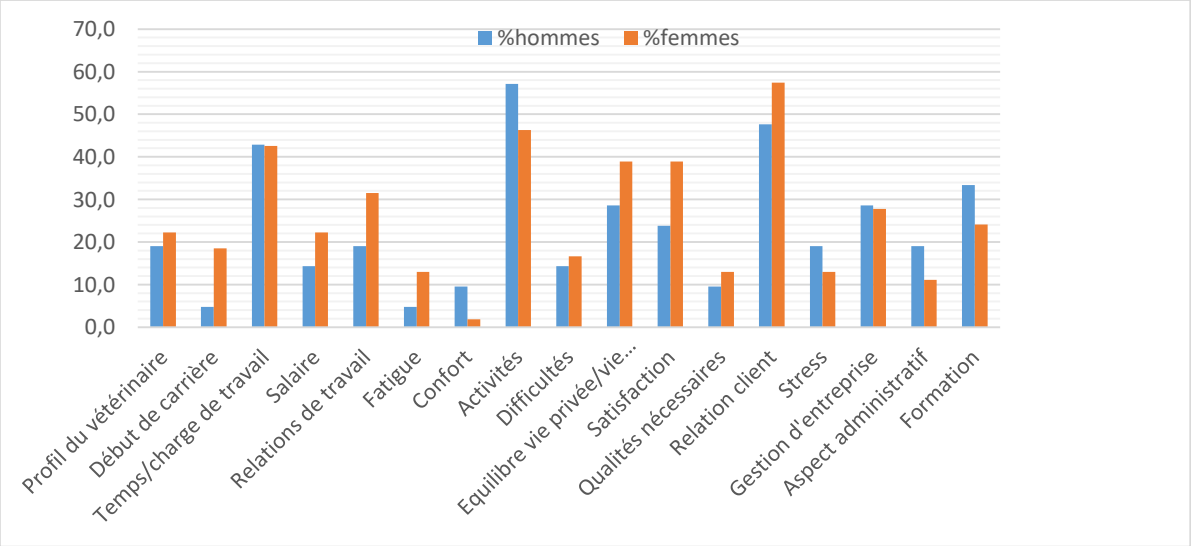
Les thèmes mentionnés par moins de 11 % des étudiants s'avèrent être la fatigue (10,7 %) et le confort (4,0 %).

Figure 6 : Thèmes abordés par les étudiants de la promotion 2019 en deuxième année



Les deux thèmes les plus souvent mentionnés selon le genre restent la relation client et les activités à fois chez les hommes et chez les femmes, mais on note une différence avec **les activités qui sont le thème qui apparaît le plus souvent dans les synthèses des hommes (57,1 %) et la relation client le thème qui apparaît le plus souvent dans les synthèses des femmes (57,4 %).** On retrouve moins de 11 % des femmes et des hommes qui mentionnent le confort. Chez les hommes, d'autres thèmes sont mentionnés par moins de 11 % des répondants : le début de carrière (4,8 %), la fatigue (4,8 %) et les qualités nécessaires (9,5 %) (Figure 7).

Figure 7 : Thèmes abordés selon le genre de la promotion 2019 en deuxième année



Par ailleurs, on note que le début de carrière est mentionné quatre fois plus souvent chez les femmes, et la fatigue près de trois fois plus souvent. Les hommes mentionnent le confort cinq fois plus souvent que les femmes (tableau 16).

Tableau 17 : Ecarts maximum observés selon le genre (promotion 2019)

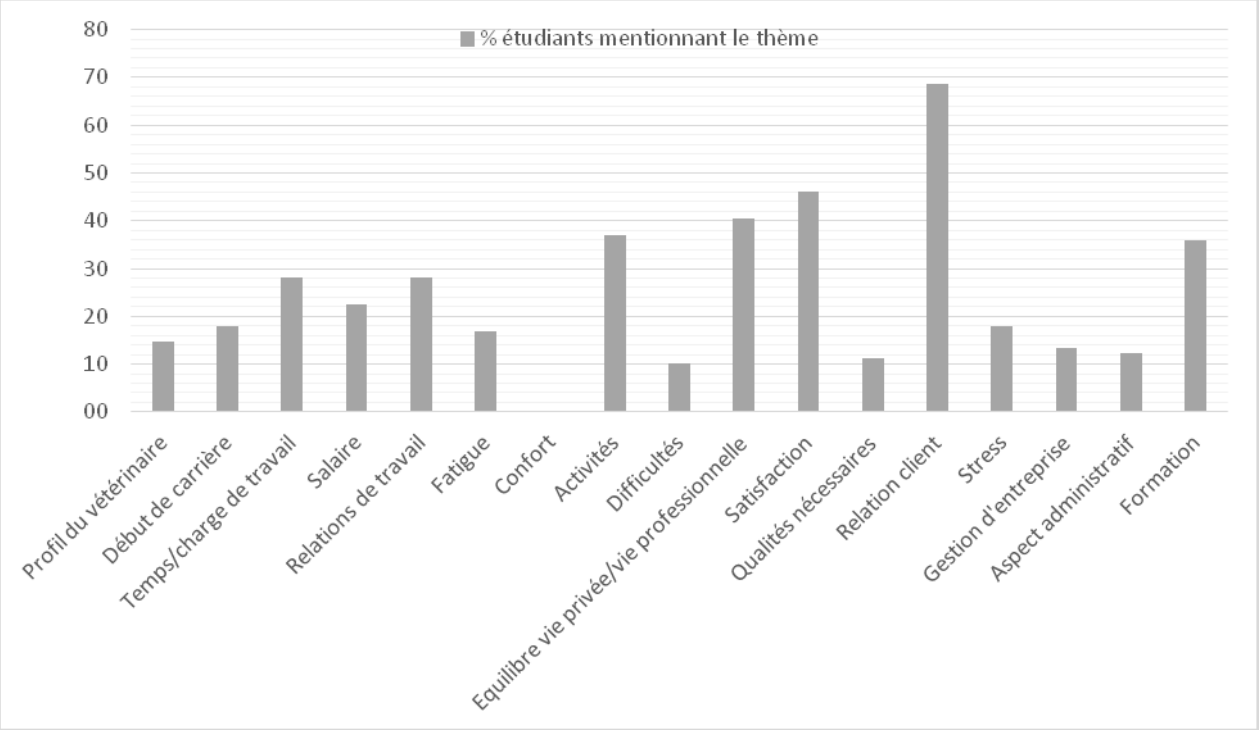
Thèmes mentionnés	Parmi les femmes (%)	Parmi les hommes (%)
Début de carrière	**18,5 %**	4,8 %
Fatigue	**13,0 %**	4,8 %
Confort	1,9 %	**9,5 %**

❖ *Promotion 2020 (A2)*

Les thèmes les plus présents parmi les devoirs de la promotion 2020 se révèlent être **la relation client (68,5 %) et la satisfaction des vétérinaires (46,1 %),** suivis de la vie privée (40,4 %), des activités de la profession (37,1 %) et de la formation (36,0 %) (Figure 8).

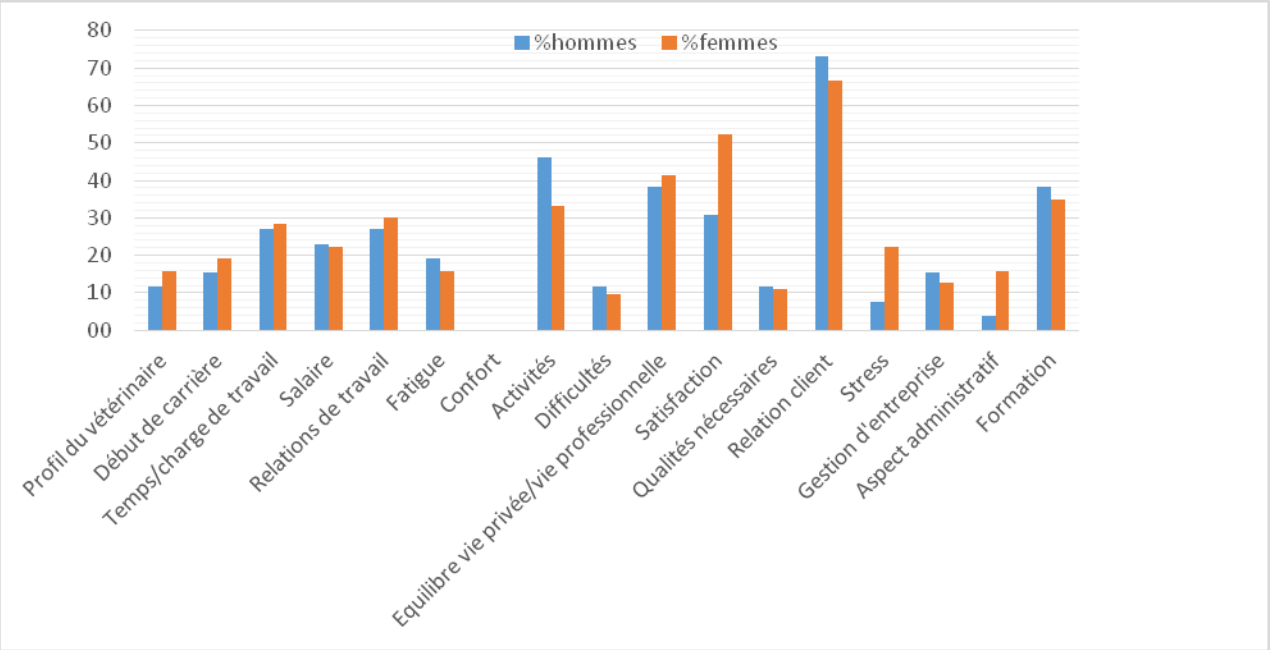
Les thèmes mentionnés par moins de 11% des répondants de cette promotion se trouvent être les difficultés du métier (10,1 %) et le confort (0 %).

Figure 8 : Thèmes abordés de la promotion 2020 en deuxième année



La relation client apparaît comme le thème le plus mentionné indépendamment du genre des répondants. En revanche, **le deuxième thème le plus mentionné diffère selon le genre : il s'agit de la satisfaction du vétérinaire chez les femmes (52,4 %), et des activités chez les hommes (46,2 %).** La vie privée reste le troisième thème le plus mentionné, au même niveau que la formation chez les hommes (38,5 %). Le confort (0 %), l'administration (3,8 %) et stress (7,7 %) sont les thèmes mentionnés par moins de 11 % des hommes. Chez les femmes, il s'agit du confort (0 %) et des difficultés du métier (9,5 %).

Figure 9 : Thèmes abordés selon le genre de la promotion 2020 en deuxième année



On note que quatre fois plus de femmes que d'hommes mentionnent le thème de l'administration, et trois fois plus mentionnent le stress.

Tableau 18 : Ecarts maximum observés selon le genre (promotion 2020)

Thèmes mentionnés	Parmi les femmes (%)	Parmi les hommes (%)
Administration	**15,9 %**	3,8 %
Stress	**22,2 %**	7,7 %

❖ *Conclusion sur les thèmes abordés par les étudiants*

Lorsque nous nous intéressons au nombre de thèmes mentionnés par chaque étudiant, nous constatons que la médiane est identique dans les trois promotions. De plus, dans les trois promotions, **les femmes mentionnent en moyenne plus de thèmes que les hommes.**

Parmi les thèmes qui semblent préoccuper le plus d'étudiants, la relation client se place premier dans les trois promotions étudiées, et indépendamment du genre dans deux promotions. Nous retrouvons également dans les trois promotions, parmi les thèmes qui préoccupent plus d'un tiers des répondants, la satisfaction du vétérinaire et l'équilibre vie privée/vie professionnelle. **Cette étude permet donc de mettre en évidence ces trois préoccupations majeures des étudiants participants**.

D'autres thèmes, semblent intéresser de nombreux étudiants dans certaines promotions. Il s'agit des **activités du vétérinaire, du temps et de la charge de travail, et du salaire**. Ce dernier se révèle être plus souvent abordé chez les étudiants de troisième année. **La formation, la gestion d'entreprise et les relations de travail** sont des thèmes qui préoccupent près d'un cinquième des étudiants chaque année.

En revanche, l'aspect administratif et le stress constituent des thèmes peu abordés par rapport à leur importance dans la vie quotidienne d'un vétérinaire praticien. Parmi les thèmes mentionnés le moins souvent, le confort apparaît commun aux trois promotions (encore moins mentionnés chez les femmes que les chez les hommes dans deux promotions). La fatigue et les qualités nécessaires sont également peu évoquées dans l'ensemble.

D'après leurs commentaires, les hommes se préoccupent plus souvent, selon les promotions, de la formation ou des activités, par rapport aux femmes qui privilégient la satisfaction du vétérinaire et l'équilibre de vie. **De plus, les proportions de commentaires sur le stress, la fatigue et les qualités nécessaires encore plus faibles chez les hommes que chez les femmes.**

2.5 Etude quantitative des commentaires des étudiants

Nous rappelons que trois grandes catégories de commentaires ont été établies : **les connaissances, les découvertes et les craintes des étudiants.** Parmi les découvertes, nous distinguons celles qui ont déçu et celles qui ont rassuré, lorsque cela est précisé par l'étudiant.

Au total, nous répertorions 172 commentaires parmi les 78 devoirs de la promotion 2018, 172 commentaires parmi les 75 devoirs de la promotion 2019, et 219 commentaires parmi les 89 devoirs de la promotion 2019. Cela représente une moyenne supérieure à deux commentaires par étudiants dans les trois promotions, et une médiane identique dans les trois promotions, égale à 2 commentaires (tableau 19).

Tableau 19 : Nombre de commentaires dans chaque promotion

Promotion	Nombre de commentaires	Moyenne par étudiant	Médiane
2018 (A3)	172	2,2	2
2019 (A2)	172	2,3	2
2020 (A2)	225	2,5	2

Par ailleurs, **les commentaires apparaissent en moyenne plus nombreux chez les femmes que les hommes**, indépendamment de la promotion étudiée (tableau 20).

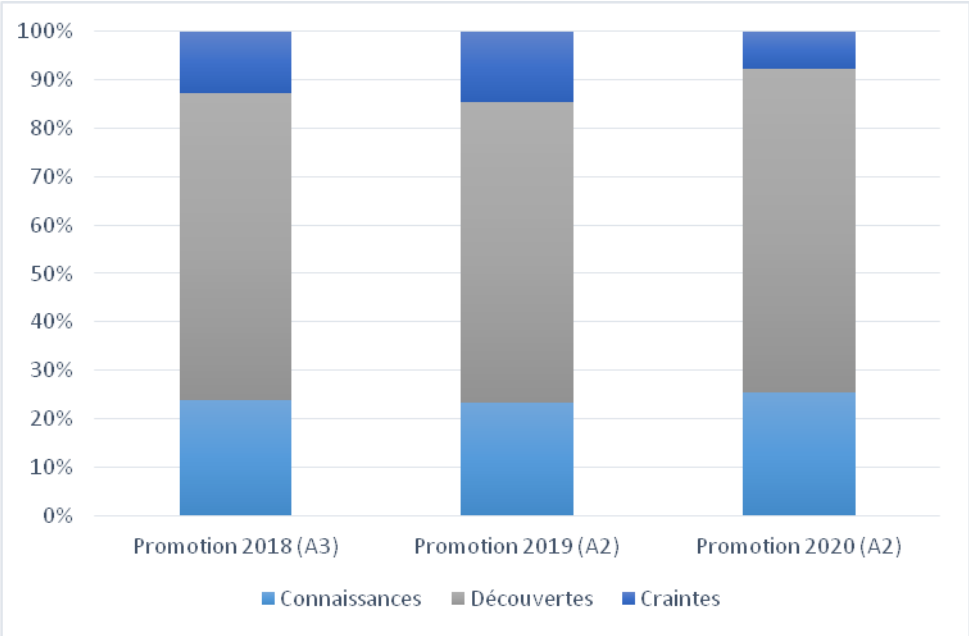
Tableau 20 : Nombre de commentaires selon le genre des étudiants dans chaque promotion

Promotion	Femmes			Hommes		
	Nombre de Commentaires	Moyenne par étudiant	Médiane	Nombre de Commentaires	Moyenne par étudiant	Médiane
2018 (A3)	132	**2,4**	2	40	1,8	2
2019 (A2)	129	**2,4**	2	43	2,0	2
2020 (A2)	169	**2,7**	2	56	2,5	2

Dans les trois promotions, les étudiants n'ayant pas mentionné de commentaires concernant leurs connaissances, leurs découvertes ou leurs craintes sont près de 15 %.

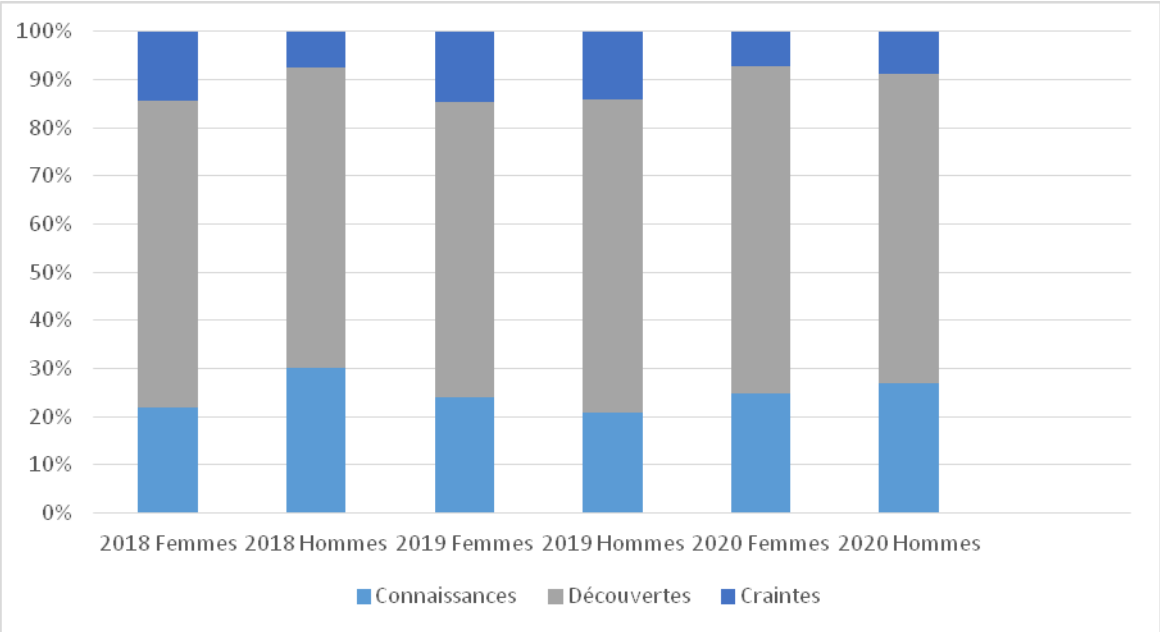
Nous nous intéressons ensuite à la proportion de chaque catégorie de commentaire dans les trois promotions (figure 10). **Nous mettons en évidence une majorité de commentaires relatifs à ce que les étudiants ont découvert.** Près d'un quart des commentaires relevés concernent leurs connaissances, et une minorité des commentaires de chaque promotion concerne leurs craintes.

Figure 10 : Répartition des commentaires selon leur catégorie dans chaque promotion



Ces proportions diffèrent peu selon le genre, et les différences observées ne sont pas répétables dans les trois promotions (figure 11). Dans la promotion 2018, deux fois plus de femmes expriment leur crainte, et les hommes expriment plus souvent leurs connaissances que les femmes. Dans la promotion 2019, peu de différences sont observées mais ce sont les femmes qui expriment plus souvent leurs connaissances, et les hommes plus souvent leurs découvertes. Nous observons le résultat inverse dans la promotion 2020.

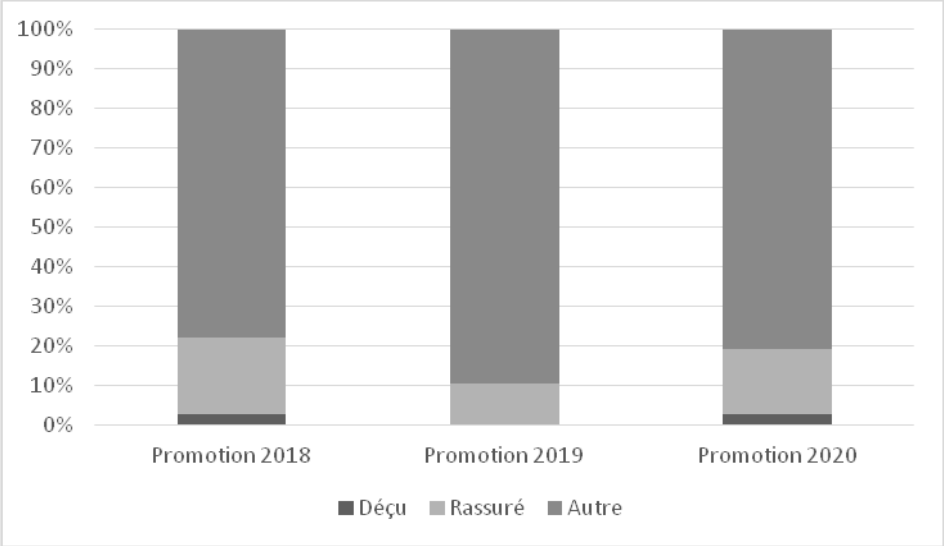
Figure 11 : Etude de l'influence du genre sur les catégories de commentaires des étudiants



L'ensemble de ces résultats permet d'affirmer que dans les trois promotions, les étudiants mentionnent plus souvent ce qu'ils ont découvert sur la profession vétérinaire que

ce qu'ils craignent ou ce qu'ils connaissaient déjà**. Quelques étudiants seulement se sont dit rassurés ou au contraire déçus de leurs découvertes, mais la majorité des étudiants ne se sont pas prononcés** (figure 12).

Figure 12 : Etude détaillée des découvertes des étudiants



Pour conclure, cette étude permet de confirmer l'idée déjà explicitée de l'implication plus importante des femmes que des hommes dans le devoir, avec plus de commentaires en moyenne chez ces dernières. Il existe dans les trois promotions un nombre d'étudiants qui n'ont pas détaillé leurs réactions non négligeable (connaissances, découvertes, craintes). Cela pourrait s'expliquer par un intérêt plus faible pour l'exercice demandé chez ces étudiants.

Les étudiants des trois promotions ont souhaité parler le plus souvent de ce qu'ils avaient découvert sur la profession suite à leurs entretiens avec les vétérinaires. Moins souvent, ils ont exprimé leurs connaissances et leurs craintes. Il est intéressant d'observer que les proportions chez les étudiants de troisième année et de deuxième année sont très proches. La promotion 2020 semble exprimer moins souvent de crainte que les deux autres promotions.

Ces résultats confirment qu'aujourd'hui, les étudiants de deuxième et troisième année ne sont toujours pas conscients de tous les aspects du métier, puisque la majorité d'entre eux ont mentionné leurs découvertes. Cependant, nous avons relevé en moyenne deux commentaires par synthèse, ce qui indique que, pour chaque étudiant, parmi les 17 thèmes développés avec le vétérinaire interrogé, la majorité n'a pas suscité de réaction.

2.6 Etude qualitative des commentaires des étudiants

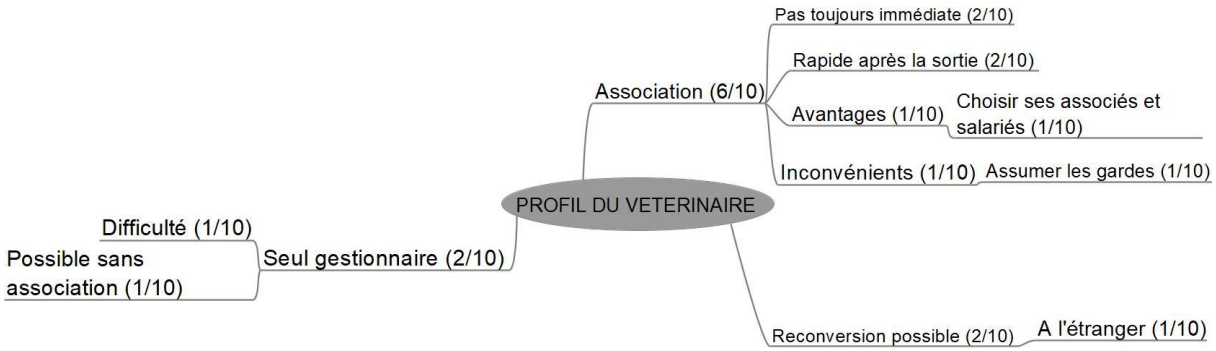
Dans cette partie, pour chaque thème abordé dans l'entretien**, nous résumons les idées transmises par les vétérinaires dans les encadrés, puis nous développons plus en détail ce que les étudiants commentent et retiennent de ces idées.**

Une schématisation des différents éléments que les étudiants ont retenus et associés à chaque thème dans leurs commentaires est intégrée à la présentation de nos résultats.

2.6.1 Profil du vétérinaire

Les éléments développés par les vétérinaires sur leur profil concernent l'association, et notamment le délai entre sa réalisation et la sortie d'école, qui peut-être plus ou moins long selon les praticiens interrogés. L'association apparaît à la fois comme quelque chose de positif qui apporte de nombreux avantages, mais aussi comme une activité particulièrement chronophage. Il est assez fréquent que des vétérinaires soient associés en couple. Le fait de gérer une clinique tout seul a été mentionné par plusieurs vétérinaires. Enfin, le profil de certains a mis en avant la possibilité de se reconvertir.

Figure 13 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur le profil du vétérinaire (d'après les commentaires relevés)



Les propos des étudiants vis-à-vis du profil du vétérinaire sont peu nombreux**, ils concernent le plus souvent des découvertes sur l'association, ses avantages et ses inconvénients.** Les réactions divergent avec des étudiants qui s'attendaient à ce que l'association se fasse rapidement et facilement, et d'autres qui s'attendaient plutôt à ce qu'elle arrive tardivement et soit source de problèmes.

- *Promotion 2018*

Deux étudiants évoquent le statut d'associé du vétérinaire et découvrent que l'association peut se faire parfois tardivement : un étudiant s'est ainsi rendu compte *« que chaque vétérinaire exerce tout d'abord quelques années en tant que salarié avant de s'associer* » et un autre que « *cela pouvait prendre plusieurs années avant de pouvoir s'installer durablement et d'établir un plan de carrière fixe* ». Un étudiant est surpris par la volonté de son vétérinaire de vouloir travailler en Afrique, et un deuxième « *trouve réconfortante l'idée qu'une reconversion soit possible* ».

❖ *Promotion 2019*

Trois étudiants expriment leurs découvertes vis-à-vis de l'association : elle peut se faire rapidement, elle peut bien se passer, et elle comporte *« un avantage conséquent qui est de pouvoir choisir ses associés et salariés* ». A l'inverse, face à des vétérinaires qui ont monté leur propre clinique, un étudiant s'étonne que cela soit possible sans s'associer, un autre sait en revanche sait que cela reste difficile.

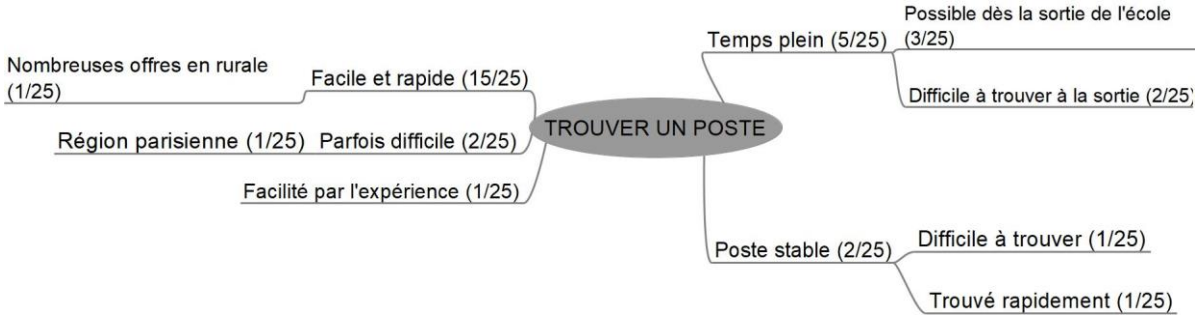
❖ *Promotion 2020*

Un étudiant découvre les désavantages du patronat : « *le fait d'être patron n'améliore pas la qualité de vie car c'est à lui d'assumer les gardes et actes quand personne d'autre ne le peut* ». Un étudiant se rend compte que le statut de salariat ne lui correspond pas.

2.6.2 Trouver un poste

Les propos des vétérinaires sur leur début de carrière concernent essentiellement la recherche du premier poste, et souvent, la possibilité de trouver rapidement un temps plein ou un poste stable de type Contrat à Durée Indéterminée. Certains vétérinaires sont cependant moins enthousiastes et estiment avoir rencontré des difficultés lors de leur recherche de poste à la sortie de l'école. La région parisienne apparaît par exemple comme une source de difficultés supplémentaires, tandis que la pratique rurale au contraire leur a permis de trouver un emploi plus facilement.

Figure 14 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la recherche de poste (d'après les commentaires relevés)



Il semble que le fait de **trouver un poste est un thème qui intéresse et questionne les étudiants mais avec des avis assez variés, et sans être une source d'inquiétude pour la majorité**. Nous observons notamment dans les trois promotions un intérêt pour les postes à temps plein, les emplois stables, et les emplois immédiatement après les études. En revanche, les avis divergent beaucoup quant à la facilité ou difficulté à trouver un emploi, mais il est intéressant d'observer qu'**une partie de ces étudiants s'étonne et se réjouit de la facilité et la rapidité à trouver un emploi dès la sortie de l'école**. En effet, il semble exister parmi les étudiants une vision assez pessimiste de la recherche d'emploi à la sortie.

❖ *Promotion 2018*

Dans cette promotion, nous avons relevés les commentaires personnels de 14 étudiants sur le fait de trouver un poste en début de carrière, et la majorité découvre quelque chose à ce propos (10 étudiants). Certains étudiants s'étonnent de la facilité à trouver un poste à temps plein ou un poste stable, mais aussi de la rapidité à trouver un emploi à la sortie de l'école. Un étudiant précise aussi qu'il découvre « *que dans le milieu rural il y a de nombreuses offres d'emplois* ». Deux étudiants ne sont au contraire pas surpris par la facilité à trouver un poste. Les étudiants qui évoquent leurs connaissances sur le sujet sont moins nombreux. L'un d'eux se dit au courant de « *la difficulté à trouver un poste stable en début de carrière* », et un autre du « *peu de places disponibles en région parisienne* ».

❖ *Promotion 2019*

Six étudiants de cette promotion émettent un commentaire personnel sur le fait de trouver un poste. Concernant la facilité à trouver un premier poste, un étudiant est rassuré par cette idée, et un étudiant s'attend à ce qu'il soit simple de trouver un emploi à temps plein. Plusieurs étudiants découvrent qu'il peut être difficile de trouver un poste stable, un poste proche du domicile, mais aussi un poste directement à la sortie de l'école. Un étudiant au contraire se dit déjà au courant de la difficulté à un trouver un emploi rapidement à la sortie.

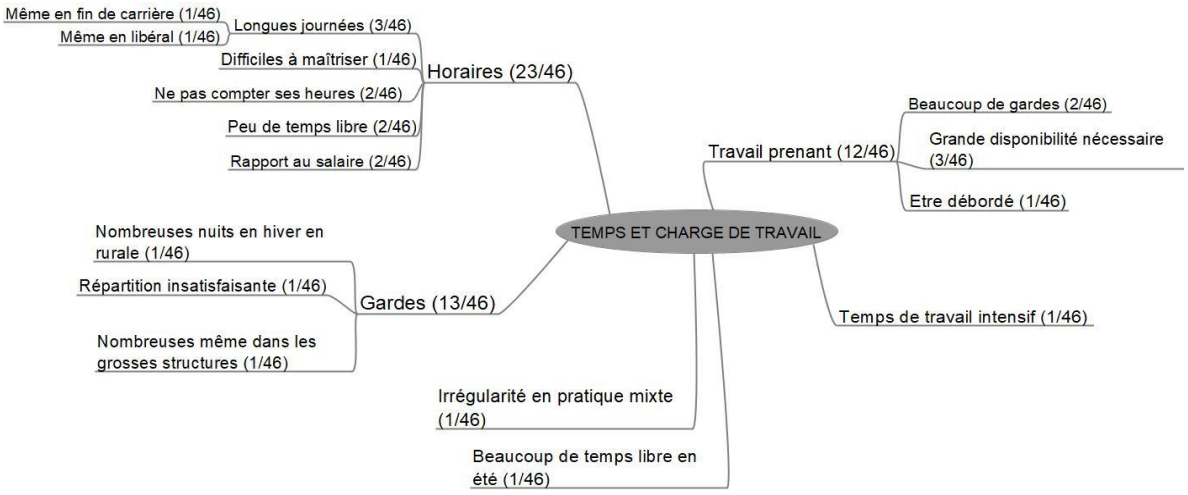
❖ *Promotion 2020*

Dix étudiants réagissent sur le fait de trouver un emploi et neuf d'entre eux font une découverte à ce sujet. On retrouve, comme dans les deux autres promotions, les idées de facilité à trouver un emploi, à temps plein ou bien même un remplacement, et directement après les études. Un étudiant s'estime au courant que « *l'expérience aide à l'embauche, comme dans toute entreprise* ».

2.6.3 Temps et charge de travail

Les propos des vétérinaires sont assez uniformes sur le temps et le charge de travail, et les idées d'horaires lourds et non maîtrisés, de manque de temps libre, de travail prenant, sont les plus fréquentes. Les gardes sont souvent incriminées dans la charge de travail trop importante, ainsi que la nécessité d'être toujours disponible pour le client. Quelques particularités à la pratique rurale sont notées (irrégularité du temps de travail, nombreuses gardes en hiver). Le temps de travail est aussi considéré trop important par rapport au salaire obtenu.

Figure 15 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur le temps et la charge de travail (d'après les commentaires relevés)



Le temps et la charge de travail sont assez souvent commentés par les étudiants. Nous observons dans les trois promotions **que beaucoup d'étudiants semblent bien au courant des horaires difficiles qui les attendent**, et certains parfois agréablement surpris de rencontrer des vétérinaires qui ont des horaires agréables. Mais il existe tout de même des étudiants qui semblent peu éclairés vis-à-vis du temps de travail important et de l'absence de temps libre. **Ce thème est aussi une source d'inquiétude pour quelques étudiants.**

- *Promotion 2018*

Nous avons relevé les commentaires de 11 étudiants concernant le temps et la charge de travail du vétérinaire qu'ils ont interrogé, et pour 10 d'entre eux, il n'y pas de surprise à ce propos. Un étudiant se dit tout de même rassuré sur ce sujet, et un autre précise qu'il est inquiet *« par rapport à la répartition des actes et des gardes au sein des cliniques* ».

- *Promotion 2019*

Dans cette promotion, 18 étudiants expriment leur avis sur le temps et la charge de travail. Nous notons que plusieurs d'entre eux expriment avoir déjà des connaissances sur le sujet, concernant en particulier les horaires, les longues journées et la disponibilité des vétérinaires (7 étudiants). Nous relevons tout de même dans cette promotion 13 commentaires de découvertes, la majorité concernant la quantité de travail de manière générale, mais certains précisent ce qui les surprend. Nous notons alors « *l'irrégularité de la charge de travail dans le cas d'un vétérinaire mixte* », le fait de ne pas maîtriser ses horaires, ou d'être « *souvent de garde malgré le nombre important de vétérinaires* », et un étudiant qui pensait *« que les horaires de fin de carrière étaient plus légers* ». Deux étudiants sont au contraire agréablement surpris de la flexibilité des horaires pour l'un et du temps libre en été pour l'autre. Trois étudiants sont inquiets de cette charge de travail ; l'un d'entre eux précise en effet que de devoir « *tenir les longs hivers à travailler de nombreuses nuits par semaine* » est une source d'anxiété.

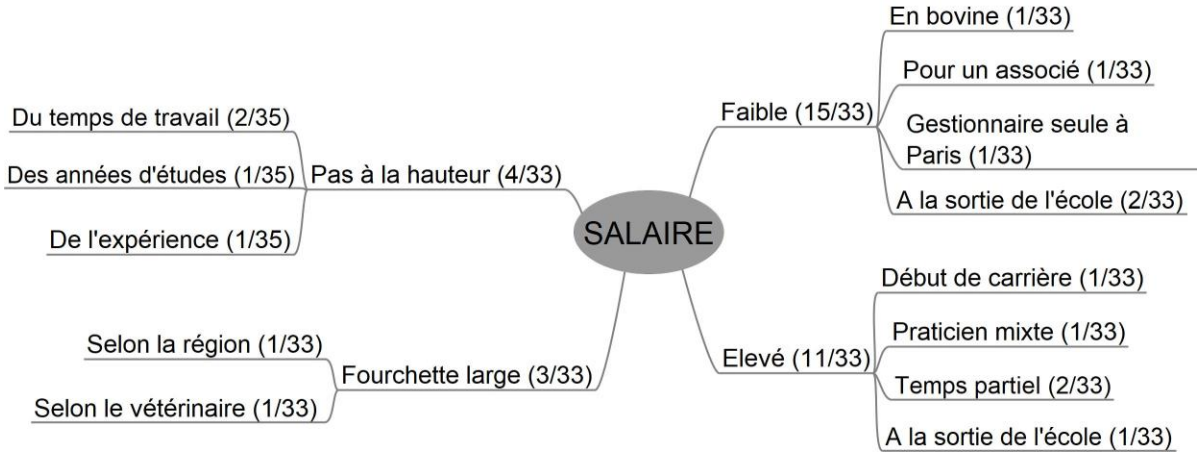
❖ *Promotion 2020*

Dix-huit étudiants mentionnent un ou plusieurs commentaires sur le temps et la charge de travail. La moitié de ces étudiants expriment leurs connaissances concernant le sujet, et notamment les horaires, le fait que le métier est prenant et le nombre de gardes. Un étudiant fait part de sa crainte vis-à-vis des horaires, et huit étudiants font part de leur surprise, qui s'avère positive pour trois d'entre eux : « *il est possible de travailler 3-4 jours par semaine même avec un bon salaire de 3500€* ».

2.6.4 Salaire

Le salaire, lorsqu'il a été précisé par le vétérinaire, est satisfaisant pour une partie mais insatisfaisant pour d'autres, et cela semble indépendant de l'activité pratiquée (rurale ou canine), car dans chaque filière, des avis contraires sont rapportés. Un certain nombre de praticiens ont par ailleurs refusé de transmettre leur salaire à l'étudiant. Les vétérinaires mettent très souvent en avant le fait qu'il existe une fourchette très large de salaires dans la profession.

Figure 16 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur le salaire (d'après les commentaires relevés)



Les commentaires des étudiants qui concernent le salaire des vétérinaires mettent en évidence **des attentes assez variées, et des idées souvent déjà fixées sur le salaire, avec un défaut de connaissances sur les différences de salaire qui peuvent exister** selon le domaine d'exercice, les régions d'exercice ou encore l'expérience du vétérinaire. Il semble également exister **une certaine attente d'une partie des étudiants vis-à-vis de leur futur salaire**, aussi bien à la sortie de l'école qu'après plusieurs années d'exercice, compte tenu notamment du nombre d'années d'études et des horaires élevées lors de la pratique. La question du futur salaire, qui semble être plus souvent soulevée chez les étudiants de troisième année, est **source d'anxiété** chez ceux-ci.

❖ *Promotion 2018*

Parmi les 19 étudiants qui mentionnent le salaire du vétérinaire qu'ils ont interrogé, une partie s'étonne du montant (13 étudiants), dont quatre pour qui cela est une mauvaise surprise (notamment le salaire d'un vétérinaire associé, d'un vétérinaire praticien en milieu rural, d'une vétérinaire praticienne à Paris). Un étudiant explique : « *je ne pensais pas que ça pouvait être si difficile au début, quand je vois qu'il a fallu 10 ans au vétérinaire que j'ai interviewé pour vivre convenablement* ». Pour six autres étudiants, le salaire est plutôt une bonne surprise par rapport à ce qu'ils imaginaient. Deux étudiants s'étonnent surtout de la différence observée entre les salaires de plusieurs vétérinaires. L'un d'eux évoque ainsi la *« fourchette très très large entre les domaines, et l'expérience acquise* ». Deux étudiants évoquent leur sentiment de crainte vis-à-vis du salaire de la profession. Enfin, quatre étudiants décrivent leurs connaissances déjà établies sur le salaire, qu'ils considèrent comme faible et d'après un étudiant « *pas à la hauteur du temps et de l'énergie consacrés* ».

❖ *Promotion 2019*

Parmi les dix étudiants de cette promotion qui rédigent un commentaire sur le salaire, deux personnes ne s'étonnent pas de découvrir un montant faible, et huit autres sont au contraire surpris du montant. Quatre étudiants s'attendaient à un salaire plus élevé (« *même en gérant ses comptes, sa clientèle et en ne comptant pas ses heures, le salaire n'était pas si élevé* »), deux étudiants sont au contraire agréablement surpris (notamment du salaire d'un praticien mixte), et un étudiant explique que « *ce qui est surprenant est l'écart de salaire qui existe suivant la région où on exerce* ».

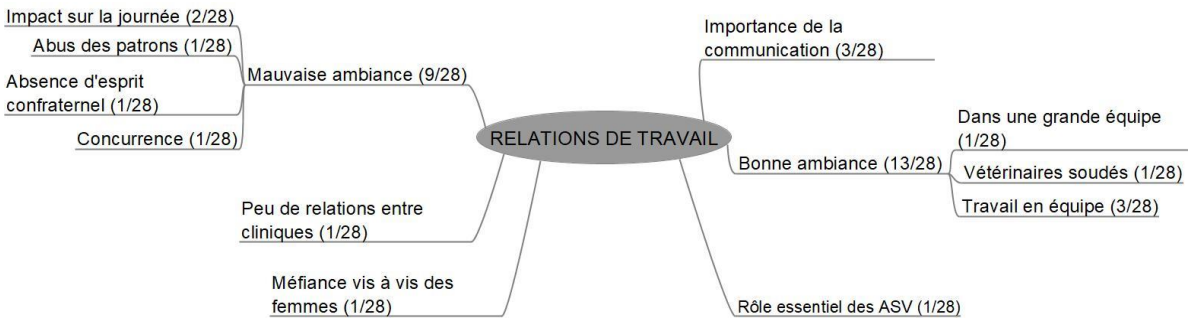
❖ *Promotion 2020*

Nous relevons les commentaires de onze étudiants de cette promotion, dont seulement deux qui ne sont pas surpris du salaire du vétérinaire qu'ils ont interrogé. Six étudiants découvrent un salaire faible par rapport à leurs attentes. Pour deux d'entre eux, le plus surprenant est le montant du salaire par rapport au nombre d'heure travaillées, pour un autre c'est le faible salaire à la sortie qui l'étonne, et un autre se dit surpris « *par le salaire qui est assez faible mine de rien pour 7 années d'études* ». Trois étudiants sont à l'inverse agréablement surpris du salaire élevé, notamment pour un temps partiel dans deux cas, et juste après la sortie de l'école dans le troisième cas.

2.6.5 Relations de travail

Les vétérinaires interrogés s'entendent sur l'importance de la communication au sein d'une équipe et l'impact de l'ambiance de travail sur la qualité de leur vie professionnelle. Beaucoup de vétérinaires se réjouissent d'une ambiance agréable et l'expliquent notamment par le travail d'équipe, la communication de qualité, l'entre-aide, ou encore la répartition équilibrée des tâches. La notion d'échange semble particulièrement importante. Certains points négatifs ressortent dans les entretiens, et notamment les relations entre patrons et salariés, et l'absence de confraternité qui peut exister. Plus anecdotique dans les entretiens, le rôle des ASV est mentionné comme essentiel dans les relations de travail. Dans tous les cas, les relations au travail font partie du quotidien des vétérinaires et influent directement sur la qualité de leurs journées et leur bien-être de manière générale.

Figure 17 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur les relations de travail (d'après les commentaires relevés)



L'importance de la qualité des relations entre vétérinaires, et le fait qu'elles puissent être parfois difficiles à gérer, n'est pas un fait connu de tous les étudiants, même si une certaine partie d'entre eux semble en avoir déjà bien pris conscience. **L'idée que les étudiants se font d'une ambiance en clinique vétérinaire peut notamment être influencée par les stages ou les emplois déjà effectués**, et ces commentaires montrent l'importance de diversifier les stages et les cliniques visitées.

- *Promotion 2018*

Les relations au travail sont commentées par onze étudiants ; un seul d'entre eux n'est pas étonné par les propos du vétérinaire vis-à-vis d'une mauvaise ambiance. Un étudiant se dit inquiet d'avoir découvert que « *les patrons puissent abuser de leur position au point de créer des tensions avec leurs salariés* ». Les autres étudiants se disent surpris voire déçus de découvrir des cliniques avec une mauvaise ambiance, surpris aussi de découvrir l'importance de la communication et de maintenir une bonne ambiance dans une clinique. Le peu de contact entre associés est étonnant pour un étudiant tandis que le bon fonctionnement d'une équipe de grande taille est une surprise pour un autre. Enfin, la question de la place des femmes vétérinaires est soulevée par un étudiant qui explique qu'il n'avait pas imaginé que *« les femmes vétérinaires puissent encore être reçues avec plus de méfiance que leurs collègues masculins* » au sein des cliniques.

❖ *Promotion 2019*

Neuf étudiants s'intéressent aux relations de travail, dont deux qui ont découvert un travail d'équipe et une ambiance agréable auxquels ils s'attendaient. Les autres étudiants sont surpris voire rassurés lorsqu'ils découvrent une bonne ambiance au sein d'une clinique, et aussi surpris par l'importance de contrôler cette ambiance au travail. Un étudiant comprend, suite à son entretien, que *« travailler en équipe permet d'échanger à propos des cas ce qui n'est pas possible pour un vétérinaire exerçant seul en canine* ». Un autre étudiant affirme : *« je me suis aperçu du rôle essentiel que jouaient les ASV au sein de la clinique vétérinaire* ».

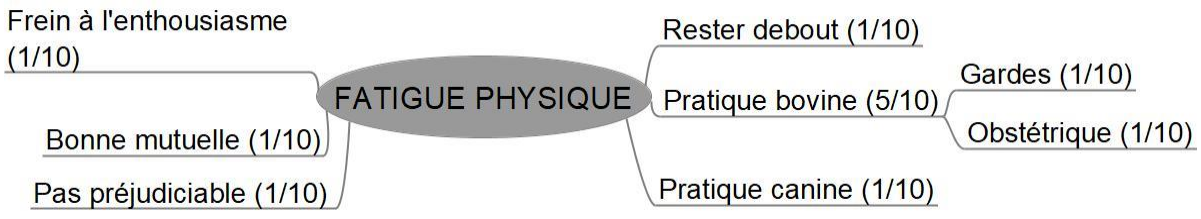
❖ *Promotion 2020*

Dans cette promotion, dix étudiants expriment leur avis sur le thème des relations de travail. Parmi les étudiants qui sont surpris, l'un d'eux décrit l'absence d'esprit confraternel relaté dans l'entretien avec le vétérinaire, une autre se dit « *surprise (et marquée) par l'impact que peut avoir une mauvaise relation avec son patron sur l'envie d'exercer son métier* ». Un étudiant a été étonné de rencontrer un couple qui travaille seul sans ASV, un autre a été déçu de voir qu'il n'y avait pas d'échanges entre des cliniques vétérinaires voisines. Six autres étudiants sont en revanche peu interpellés par les relations de travail qu'on leur a décrites, qu'il s'agisse de cliniques où il y a une bonne ambiance, ou de celles où les relations sont plus compliquées (un étudiant évoque la concurrence entre les vétérinaires par exemple).

2.6.6 Fatigue physique

La fatigue physique est mentionnée par les vétérinaires canins et ruraux. En canine, ce sont notamment les positions à adopter et le fait de rester debout toute la journée qui sont en cause, le fait de porter des animaux lourds également. La longueur des journées et l'intensité du rythme de travail participent également à la fatigue physique. La fatigue reste décrite comme plus importante en pratique rurale. Les opérations d'obstétriques et les gardes en sont les principales causes. L'avantage d'avoir une bonne mutuelle est mentionné comme permettant de gérer cette fatigue physique. Des plus, les vétérinaires s'accordent sur l'importance de prendre en compte cette fatigue et de ne pas la négliger, car elle est un frein au plaisir de pratiquer. Elle en effet souvent citée dans les commentaires des vétérinaires sur leur désillusion et leur découragement.

Figure 18 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la fatigue physique (d'après les commentaires relevés)



On note que l'aspect physique est assez peu commenté mais que pour **certains étudiants, les difficultés liées à cet aspect du métier peuvent être inattendues et source de peur**, aussi bien en pratique canine qu'en pratique rurale.

- *Promotion 2018*

Cinq étudiants développent un commentaire sur l'aspect physique de la profession, dont quatre qui mentionnent leur peur vis-à-vis de la fatigue et de la résistance nécessaire, et en particulier la force nécessaire pour les vêlages pour un étudiant. Cela est aussi applicable en pratique canine car un étudiant évoque « *la pénibilité physique […] surtout si on doit rester plus de 10h debout à consulter* ». Un étudiant est au contraire rassuré par le fait que « *les interventions les plus musclées ne soient pas physiquement préjudiciables sur le long terme* ».

- *Promotion 2019*

Deux étudiants seulement mentionnent l'aspect physique et ne s'étonnent ni de l'exigence physique pour l'un ni de la fatigue pour l'autre.

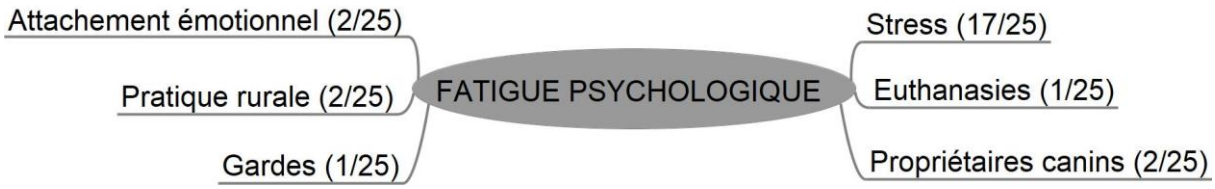
- *Promotion 2020*

Parmi les commentaires de la promotion 2020 sur l'aspect physique, on trouve un seul étudiant qui s'en inquiète, trois étudiants qui s'en étonnent, dont un plus particulièrement de la dimension physique en pratique canine. Trois autres étudiants s'estiment déjà au courant de cet aspect.

2.6.7 Fatigue psychologique

Lorsque les vétérinaires sont interrogés sur leur fatigue, l'épuisement psychologique est très souvent cité, et en général avant la fatigue physique. Il est associé fréquemment au stress, et présent en pratique rurale et canine, chez les salariés et les associés. Les clients difficiles, l'attachement émotionnel ou encore les échecs de traitement sont cités dans la majorité des cas comme source principale de cette fatigue. Les relations de travail sont également incriminées lorsqu'elles sont détériorées. Enfin, la disponibilité dont le vétérinaire doit faire preuve peut provoquer un sentiment d'épuisement psychologique.

Figure 19 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la fatigue psychologique (d'après les commentaires relevés)



L'impact psychologique intéresse les étudiants notamment vis-à-vis du niveau du stress présent dans la profession. **Il semble y avoir dès la deuxième année une prise de conscience de cet aspect chez une partie des étudiants, avec, parfois un sentiment d'inquiétude.** Cependant, les commentaires sur ce sujet restent peu nombreux, il est difficile de savoir si les étudiants sont réceptifs à ce problème.

- *Promotion 2018*

Six étudiants s'expriment sur l'impact psychologique de la pratique vétérinaire : trois étudiants s'estiment déjà au courant du niveau de stress qui existe en clinique vétérinaire, et un étudiant précise : « *J'avais également conscience qu'il me faudrait apprendre à gérer mon stress* ». Deux étudiants sont au contraire plutôt étonnés du niveau de stress, et à l'inverse, un étudiant pensait « *que c'était un métier plus soumis au stress* ».

- *Promotion 2019*

Cinq étudiants commentent l'aspect psychologique : la fatigue psychologique est mise en avant par deux étudiants qui ne s'en étonnent pas, et dont l'un des deux précise *« C'est un aspect du métier auquel je m'attendais et pour lequel je me suis préparée* », et l'autre l'attribue aux euthanasies et clients difficiles. Un troisième étudiant met en avant *« l'attachement émotionnel* » et explique « *je m'y attendais et c'est quelque chose que je redoute* ». Un étudiant découvre l'aspect stressant du métier, un autre à l'inverse s'étonne que « *le métier de vétérinaire semble peu stressant* ».

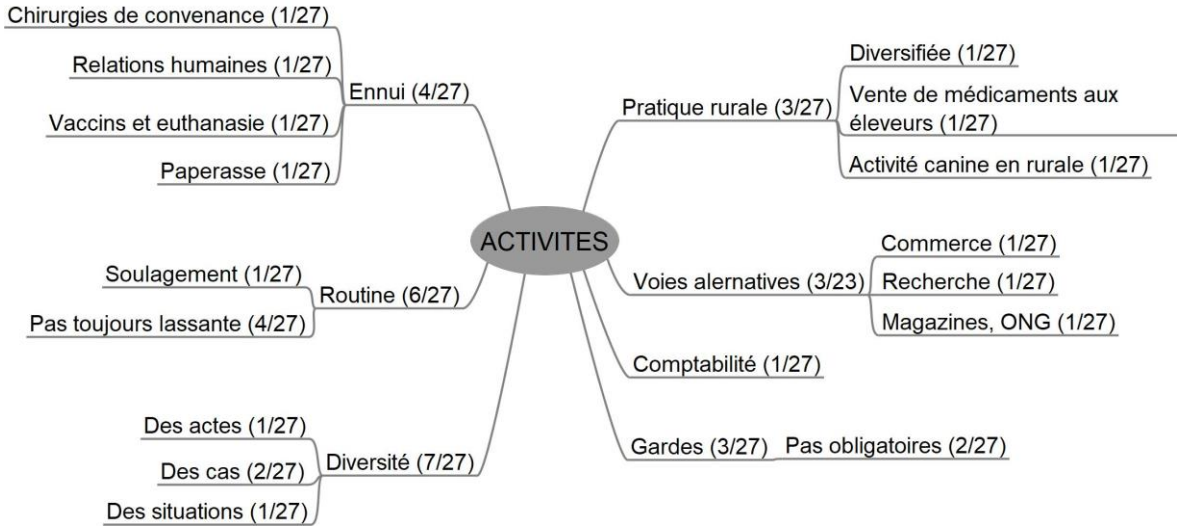
- *Promotion 2020*

Dans cette promotion, nous relevons les commentaires d'une quinzaine d'étudiants sur l'aspect psychologique. Un étudiant ne s'étonne pas de la fatigue psychologique, et trois étudiants découvrent cet aspect, qu'ils attribuent au relationnel avec les clients pour l'un et à la pratique en rurale pour un autre. Un étudiant évoque sa peur vis-à-vis de l'atteinte morale due à l'attachement émotionnel aux animaux. Vis-à-vis du stress, cinq étudiants s'attendent à un certain niveau de stress dans la profession, plus particulièrement en début de carrière pour l'un d'entre eux. Un autre admet qu'il se sent « *un peu anxieux, d'être tout le temps dans une atmosphère de stress* ». Un étudiant est rassuré « *sur le fait que le stress reste gérable* », un autre est au contraire déçu de découvrir une vétérinaire qui « *paraissait plutôt stressée par son travail* ». Un étudiant découvre qu'il n'avait pas « *mesuré les facteurs de stress, autres que la peur de perdre un patient* ».

2.6.8 Activités

Lorsqu'ils parlent de leurs activités, les vétérinaires mentionnent spontanément les notions de routine et de lassitude. Il est intéressant d'observer que pour certains, la routine est bien vécue. Pour la majorité cependant, les consultations de routine, les chirurgies de convenance, ou encore les relations humaines sont source de lassitude. Malgré cet aspect souvent présent, les entretiens mettent en évidence la diversité des activités dans notre profession et la possibilité de s'orienter vers d'autres voies si l'ennui est trop important. Deux visions opposées ressortent donc sur les activités.

Figure 20 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur les activités (d'après les commentaires relevés)



Les propos des étudiants sur les activités exercées par les vétérinaires montrent que **l'aspect routinier de celles-ci est souvent attendu par les étudiants, qui sont donc agréablement surpris face à la diversité des activités** décrites par certains vétérinaires. Ainsi certaines activités semblent être découvertes par une partie des étudiants dans leurs entretiens, et notamment tout ce qui s'éloigne de la médecine (gestion d'entreprise, management, communication, vente).

❖ *Promotion 2018*

Plusieurs étudiants commentent l'aspect routinier du métier : un étudiant est surpris de l'aspect lassant des consultations de routine, alors qu'un autre est au contraire heureux de découvrir que *« la pratique canine n'est pas forcément vouée à l'ennui, surtout en sortie d'école* ». Un étudiant évoque sa crainte de passer trop de temps à faire les mêmes activités en pratique canine tandis qu'un autre est plutôt est plutôt rassuré d'avoir entendu une description du « *métier de vétérinaire rural comme étant très diversifié* ».

❖ *Promotion 2019*

Quatre étudiants mentionnent l'aspect routinier des activités, dont trois qui découvrent avec un certain plaisir que la monotonie n'est pas forcément présente, voire même qu'elle « *pourra être un petit soulagement dans le métier* ». Le quatrième étudiant n'est pas étonné que le vétérinaire interrogé trouve son métier répétitif. Lorsqu'ils s'intéressent aux autres activités décrites par les vétérinaires, les étudiants de cette promotion sont une dizaine à découvrir un aspect qu'ils ne connaissaient pas, notamment pour beaucoup la diversité des activités, résumé par un étudiant comme « *la pluralité du vétérinaire libéral qui doit faire face à de nombreuses situations n'ayant pas forcément de relations avec la médecine* ». Ils citent notamment le commerce, la gestion d'entreprise, la recherche, la comptabilité, les gardes et les urgences. Une personne s'étonne du temps important dédié aux vaccinations. Un étudiant découvre avec surprise qu'un vétérinaire rural peut parfois exercer une grande partie de son temps en canine, une autre qu'il est possible de travailler avec des Organisations Non Gouvernementales et des magazines.
Seul un étudiant admet qu'il pas trouvé surprenant les activités du vétérinaire.

❖ *Promotion 2020*

Deux étudiants évoquent la routine, le premier ne s'étonne pas qu'elle soit présente et que malgré cela, la variété de l'activité vétérinaire persiste, alors qu'un autre est surpris de découvrir que cette routine n'est pas forcément lassante. Sept étudiants sont agréablement surpris par ce qu'ils ont appris sur les activités du vétérinaire qu'ils ont interrogé, et cela concerne en majorité la diversité des actes, voire même des cas. Une étudiante se dit en effet rassurée que « *ce qui plaît le plus à ce vétérinaire est que chaque jour il ne sait pas ce qu'il va découvrir* ». Deux personnes découvrent que certaines structures n'ont pas de système de garde. Un étudiant se dit étonné qu'un vétérinaire puisse avoir peu de pratique et de contact avec les animaux. Le fait que les chirurgies de convenance puissent être ennuyeuses pour les vétérinaires est déjà connu par un étudiant.

2.6.9 Difficultés, contraintes et inconvénients de la pratique

Nous traitons cette partie de façon succincte, car les réponses des vétérinaires sur les difficultés, contraintes et inconvénients de la pratique sont le plus souvent traitées dans les thèmes des autres parties. L'essentiel des vétérinaires rapporte que ce métier est effectivement soumis à de nombreuses contraintes, qui sont souvent sous-estimées au cours des études.

Peu d'étudiants évoquent de manière générale l'existence de difficultés, contraintes et inconvénients inhérents au métier, mais d'après les propos retrouvés, il semble que la plupart ne s'en étonnent pas.

❖ *Promotion 2018*

Trois étudiants expliquent qu'ils s'attendent à l'existence de difficultés dans le métier. Un étudiant à l'inverse a pris conscience grâce à son entretien « *que c'est un métier difficile* ».

❖ *Promotion 2019*

Trois étudiants ne sont pas surpris de découvrir l'existence de difficultés ou contraintes dans la pratique vétérinaire, et deux d'entre eux expriment même le sentiment d'être préparés à affronter celles-ci. Un étudiant réalise qu'en pratique canine, il ne connaissait « *pas tous les aspects du métier, ses points négatifs notamment* ».

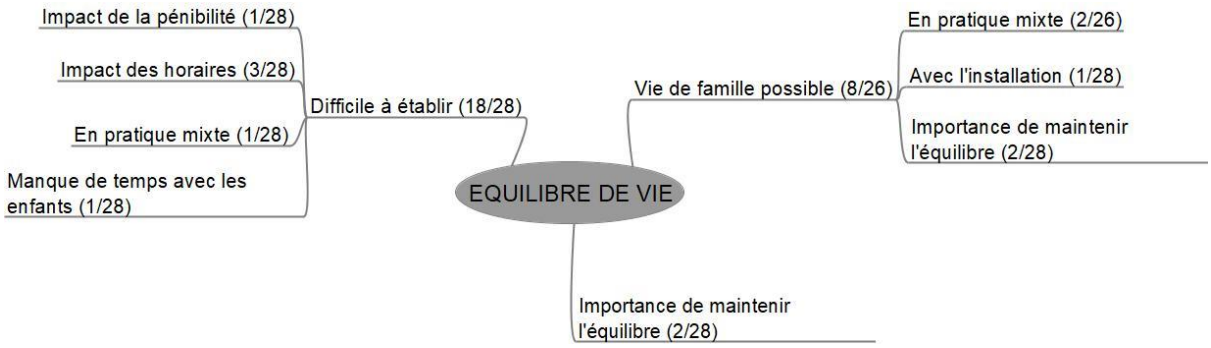
❖ *Promotion 2020*

Nous notons deux étudiants qui ne sont pas surpris que les vétérinaires expliquent faire face à des difficultés, mais un étudiant en a pris conscience suite à son entretien.

2.6.10 Equilibre vie privée/vie professionnelle

Tous les vétérinaires s'accordent à dire qu'il est essentiel de maintenir un équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, mais tous n'ont pas réussi et évoquent par fois, pour les plus anciens, leurs regrets vis-à-vis de cela. Plusieurs praticiens racontent par exemple qu'ils ont l'impression de ne pas avoir vu grandir leurs enfants. La pénibilité du travail et les horaires sont les facteurs qui rendent cet équilibre difficile à établir, et le manque de stabilité en pratique mixte également. Heureusement, des vétérinaires se veulent rassurant, notamment quant à la possibilité d'avoir un équilibre familial en pratique mixte ou en tant qu'associé. Le fait d'avoir un conjoint également vétérinaire, et donc compréhensif, est cité comme un facteur participant à la réussite de l'équilibre.

Figure 21: Schématisation des informations retenues par les étudiants sur l'équilibre de vie (d'après les commentaires relevés)



Nous observons des étudiants pour la plupart **conscients de la question de l'équilibre vie privée/vie professionnelle dans la profession vétérinaire, qui semble être une source d'angoisse pour un certain nombre**. Beaucoup se disent souvent rassurés de constater qu'il est possible de gérer l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Il est cependant intéressant de noter que **certains étudiants sont encore peu avertis de cet aspect**, plus souvent en deuxième année, alors que c'est un thème récurrent dans les publications sur les difficultés des vétérinaires.

❖ *Promotion 2018*

Nous avons relevé les réactions de neuf étudiants sur l'équilibre vie privée / vie professionnelle du vétérinaire interrogé, dont deux qui s'attendaient à la difficulté rencontrée pour gérer cet équilibre. Un étudiant explique cependant qu'il ne se rendait pas compte *« que cela limitait autant le temps passé auprès des enfants* ». Les autres étudiants expriment tous leur soulagement et l'agréable surprise ressentie face à des vétérinaires qui réussissent à obtenir un équilibre satisfaisant entre la vie privée et la vie professionnelle (six étudiants).

❖ *Promotion 2019*

Trois étudiants de cette promotion expriment leur crainte vis-à-vis de l'impact de la vie professionnelle sur une vie privée, et l'un d'eux explique : « *l'amplitude des horaires et ses conséquences sur la vie familiale m'effraient également, car je ne suis pas quelqu'un pour qui le boulot représente toute la vie* ». Un étudiant découvre l'impact de la vie professionnelle sur la vie privée, et deux autres au contraire ne s'en étonnent pas.

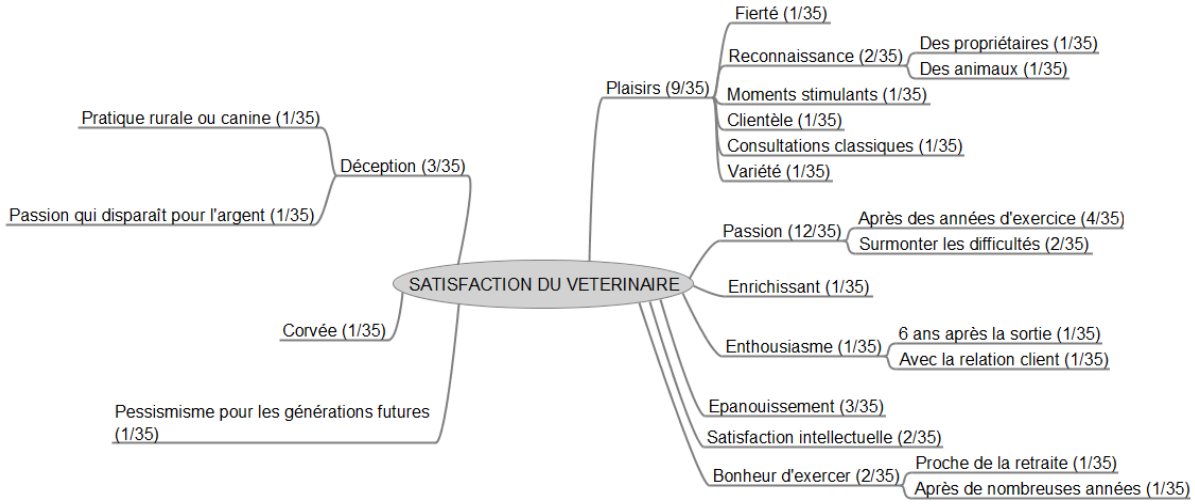
❖ *Promotion 2020*

Quinze étudiants expriment un avis sur l'équilibre de vie du vétérinaire qu'ils ont interrogé. Deux étudiants ne s'étonnent pas de la difficulté à gérer cet équilibre, et deux étudiants expliquent qu'ils savent déjà qu'il est important d'obtenir cet équilibre. Quatre étudiants expriment leur crainte vis-à-vis de l'impact que la vie professionnelle peut avoir sur la vie privée. Quatre étudiants également se rendent compte de cet impact qu'ils n'avaient jamais mesuré avant. Trois autres étudiants sont agréablement surpris de rencontrer des vétérinaires qui ont un bon équilibre de vie.

2.6.11 Satisfaction du vétérinaire

Les vétérinaires s'exprimant sur leur satisfaction au travail dressent un portrait encore positif de la profession, avec le plus souvent une passion et une satisfaction au travail toujours présentes après de nombreuses années d'exercice. Les plaisirs quotidiens sont rappelés par les vétérinaires (reconnaissance du propriétaire, de l'animal, moments stimulants). Le bonheur d'exercer est donc présent au travers de ces entretiens. Mais certains vétérinaires sont déçus par la pratique (rurale ou canine), ou motivés par l'argent plus que par leur passion. L'idée de désillusion est bien présente.

Figure 22 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la satisfaction du vétérinaire (d'après les commentaires relevés)



Le thème du bonheur des vétérinaires semble interpeller beaucoup d'étudiants. Il est intéressant d'observer que les commentaires des étudiants sont le témoin d'une vision générale assez négative du métier, et **une grande partie des étudiants sont ainsi surpris lorsqu'ils rencontrent un vétérinaire heureux ou simplement satisfait de son travail**. Le sentiment de déception est tout de même retrouvé chez une partie des étudiants qui ont rencontré des vétérinaires peu satisfaits.

❖ *Promotion 2018*

Une vingtaine d'étudiants de la promotion 2018 s'intéressent à la satisfaction des vétérinaires vis-à-vis de leur métier. Deux étudiants expriment leur crainte vis-à-vis de la possibilité d'être déçu par la profession, et l'un d'entre eux explique « *j'espère que je ne ferai jamais partie de ces vétérinaires qui ne trouvent plus d'intérêt dans leur métier* ». Un étudiant est quant à lui surpris « *de découvrir autant de déception tant de la part d'un vieux vétérinaire bien habitué au métier en bovine que d'une jeune clinicienne exerçant en canine* ». Un étudiant exprime sa déception vis-à-vis de la vétérinaire interrogée, « *de voir que seulement après 3 ans de métier, elle souhaite se reconvertir* », et un autre est aussi déçu « *de voir un vétérinaire qui ne faisait plus son métier par passion et uniquement pour gagner de l'argent* ». Un étudiant au contraire se dit tout à fait conscient de cet aspect. Douze étudiant sont quant à eux surpris de rencontrer des vétérinaires heureux satisfaits de leur métier, et la moitié d'entre eux se sont dit être ainsi rassurés. Plusieurs étudiants précisent qu'ils s'étonnent de ce plaisir à pratiquer après beaucoup d'années d'exercice : « *Le fait que le métier soit toujours enrichissant même après 40 ans de carrière est quelque chose qui m'a beaucoup rassuré* ». Un étudiant justifie ce besoin d'être rassuré : « *en particulier parce qu'on entend sans arrêt qu'en fin de compte on va rien gagner et faire un métier horrible* ».

❖ *Promotion 2019*

Quatorze étudiants rédigent des commentaires concernant la satisfaction du vétérinaire. Deux étudiants s'étonnent du pessimisme des vétérinaires qu'ils ont interrogés, un autre explique *« je pensais qu'il était plus simple de trouver une structure qui nous plaise et où on se sente vite bien* ». Neuf étudiants découvrent avec plaisir la satisfaction, la passion et les plaisirs à pratiquer des vétérinaires, et plusieurs d'entre eux se sentent rassurés. Un étudiant admet par exemple : « *Un point qui m'a rassuré lors de l'entretien c'est que la vétérinaire semblait heureuse* ». Un autre explique : « *ce qui me rassure, c'est qu'il y a bien des moments stimulants et surprenants dans ce métier* ».

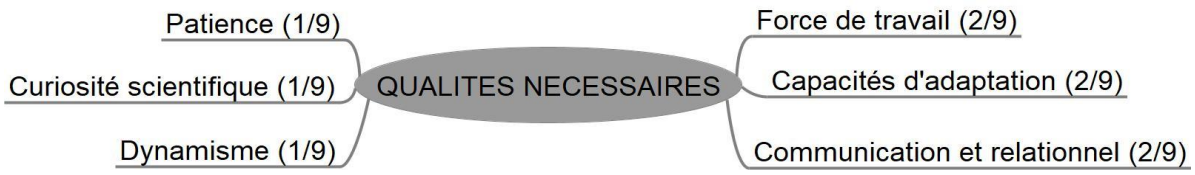
❖ *Promotion 2020*

Parmi les 23 étudiants qui expliquent leur avis sur la satisfaction du vétérinaire, 19 étudiants sont surpris de découvrir des vétérinaires qui trouvent du plaisir dans le travail, qui sont satisfaits et heureux, et cette découverte permet souvent de rassurer les étudiants. L'un d'entre eux explique avoir appris que « *même après 30 ans de carrière, exercer ce métier est toujours une entreprise aussi passionnante au quotidien, également car le métier de vétérinaire offre plein de perspectives d'avenir différente* ». Plusieurs étudiants relèvent également le fait que cet intérêt pour le métier est nécessaire pour surmonter les difficultés. Certains sont d'autant plus surpris que la passion soit toujours présente chez des vétérinaires proches de la retraite. Un étudiant est « *agréablement surpris de voir que même en canine dans une petite clinique la richesse du métier est toujours présente* ». Deux étudiants ne sont pas surpris de découvrir un métier gratifiant pour l'un, et qui apporte beaucoup de satisfaction pour l'autre.

2.6.12 Qualités nécessaires

Tous les vétérinaires rappellent aux étudiants qu'être vétérinaire nécessite certaines qualités. La vocation pour ce métier et l'amour des animaux sont bien sûr cités par la majorité des vétérinaires comme des éléments indispensables. Les compétences en communication, la force de travail morale et physique, la patience et la capacité d'adaptation sont les plus fréquemment citées.

Figure 23 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur les qualités nécessaires (d'après les commentaires relevés)



Peu d'étudiants semblent découvrir au cours des entretiens des qualités nécessaires à l'exercice vétérinaire, qu'ils n'auraient pas envisagées avant. Seules les compétences dans des domaines autres que la médecine vétérinaire paraissent être nouvelles aux yeux de quelques étudiants.

- *Promotion 2018*

Un étudiant s'inquiète des qualités nécessaires pour exercer, notamment le fait de fournir « *une grande force de travail combinée à une conservation de la curiosité scientifique pour rester un bon praticien* ». Deux autres étudiants ne s'étonnent pas de la nécessité d'être multitâche ou encore d'avoir une capacité d'adaptation.

- *Promotion 2019*

Deux étudiants évoquent les qualités mises en avant par le vétérinaire interrogé, pour l'un c'est la force physique et morale et il précise *« la définition du métier de vétérinaire a toujours été cela à mes yeux* », tandis que le deuxième étudiant explique : « *Je suis entièrement d'accord avec sa définition d'un vétérinaire. En effet, selon moi, un vétérinaire doit être dynamique et patient* ».

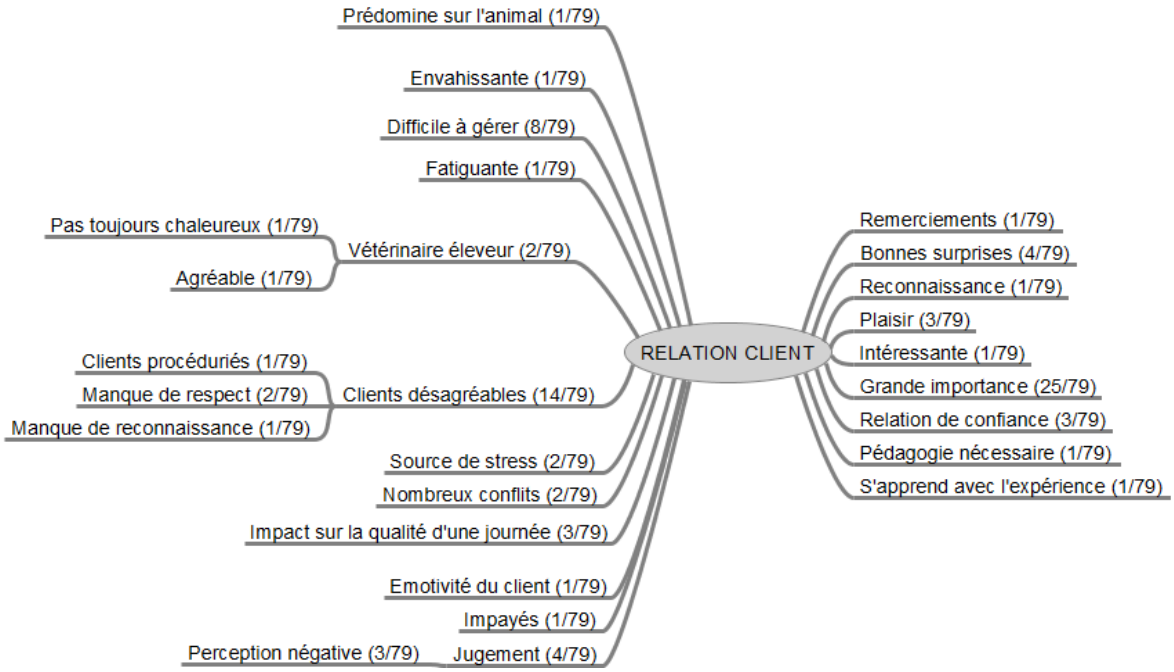
- *Promotion 2020*

Un étudiant a pris conscience grâce à son entretien *« qu'être vétérinaire ce n'est pas travailler tout seul dans son coin mais qu'il faut savoir communiquer* ». Un autre étudiant apprend également que « *avoir des qualités relationnelles et notamment en communication est donc important pour exercer ce métier* ». Un troisième étudiant envisage de nouvelles compétences qu'un vétérinaire doit avoir (le management d'une équipe, la comptabilité, l'administratif, le respect de la législation).

2.6.13 Relation client

La vision des vétérinaires de la relation client est double. Une description positive ressort d'une partie des entretiens, car elle fait partie des plaisirs de la profession (relation de confiance, remerciements, clients agréables…). Mais elle est aussi difficile à gérer et est une source de fatigue, de stress. Elle a un impact majeur sur la journée du vétérinaire et peut prédominer sur l'animal. Les difficultés citées sont notamment les éleveurs en pratique bovine ou clients désagréables en pratique canine, le manque de respect, les clients procéduriers, les conflits fréquents, l'émotivité des clients, les impayés (à la fois en canine et en bovine), et la perception négative du vétérinaire qui peut être transmise par les clients.

Figure 24 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la relation client (d'après les commentaires relevés)



La relation client suscite de nombreux propos dans les trois promotions. Nous constatons ainsi qu'**il semble exister beaucoup d'éléments concernant la relation client qui sont encore inconnus des étudiants**. Une partie ne réalisait pas la part importante que la relation client représente dans la profession vétérinaire, et notamment **l'impact qu'elle peut avoir** dans la vie des vétérinaires et dans leur satisfaction. Un ensemble d'étudiants découvre l'existence **des clients difficiles** et tout ce qui relève de la gestion de ceux-ci, et un autre ensemble découvre au contraire tout ce qui, dans la relation client, peut susciter **un intérêt ou un réel plaisir** chez les vétérinaires. Nous retrouvons également dans les trois promotions **des étudiants qui admettent les craintes suscitées par la gestion de la relation client**.

❖ *Promotion 2018*

Dans cette promotion, 22 étudiants expriment leur impression vis-à-vis des propos sur la relation client du vétérinaire qu'ils ont interrogés. Parmi eux, une quinzaine découvre au moins un élément concernant la relation client. Plusieurs personnes s'étonnent ainsi de l'importance de la relation client dans la pratique vétérinaire (6 étudiants). Un étudiant explique en effet : « *la relation client semblait pour lui être quelque chose de primordial, ce à quoi je ne m'attendais pas autant* ». Les aspects négatifs de la relation client évoqués par les vétérinaires sont surprenants pour quatre étudiants. L'un d'entre eux ne s'attendait pas « *à ce que ce soit aussi épuisant au quotidien, que les clients puissent être aussi envahissants, pénibles, impolis* », et un autre précise : *« la dévalorisation de nos actes et la perception négative de la clientèle m'ont vraiment surpris* ». Concernant la gestion de ces clients difficiles, un étudiant se dit cependant « *rassuré de voir que cela s'apprenait avec l'expérience et qu'on apprend à faire avec* ». Ainsi, des étudiants s'étonnent de l'intérêt que peuvent ressentir les vétérinaires pour la relation client (4 étudiants). Ils expliquent ne pas savoir « *que cela pouvait être une source de joie aussi importante dans notre métier* », « *que la satisfaction pouvait avant tout provenir du client en lui-même* ». Quatre étudiants s'inquiètent de cette relation client et notamment de la gestion des propriétaires difficiles et des conflits qui peuvent avoir lieu. Deux étudiants ne se disent pas surpris de la difficulté de la relation client, un étudiant s'attendait à une bonne relation avec les éleveurs, et un étudiant savait l'importance de cet aspect du métier.

❖ *Promotion 2019*

Dix-sept étudiants s'expriment sur le thème de la relation client, dont 12 qui expriment le sentiment d'une découverte. Sept étudiants sont ainsi surpris de l'importance accordée à la relation client : « *j'étais loin de me douter à quel point elle était primordiale et essentielle à notre pratique* ». Un étudiant conclut même qu'il s'est rendu compte « *que […] la relation au client est finalement tout aussi importante que les compétences de médecine dans le milieu vétérinaire aujourd'hui* ». Deux étudiants sont étonnés du plaisir retrouvé par les vétérinaires dans la relation client, et notamment pour l'un d'eux du fait de pouvoir se sentir proche de ses clients. Un étudiant s'étonne que les clients soient aussi difficiles que le décrit le vétérinaire, un autre découvre qu'il faut « *connaitre les évolutions des moyens et méthodes de travail car les clients se tiennent au courant* ». Parmi les cinq étudiants qui admettent craindre la relation client, les clients difficiles sont la source de cette crainte le plus souvent, et également pour un étudiant « *le fait est que le vétérinaire est sans cesse évalué par le client* ». Enfin, deux étudiants expliquent être déjà au courant de l'importance de la relation client dans la pratique vétérinaire.

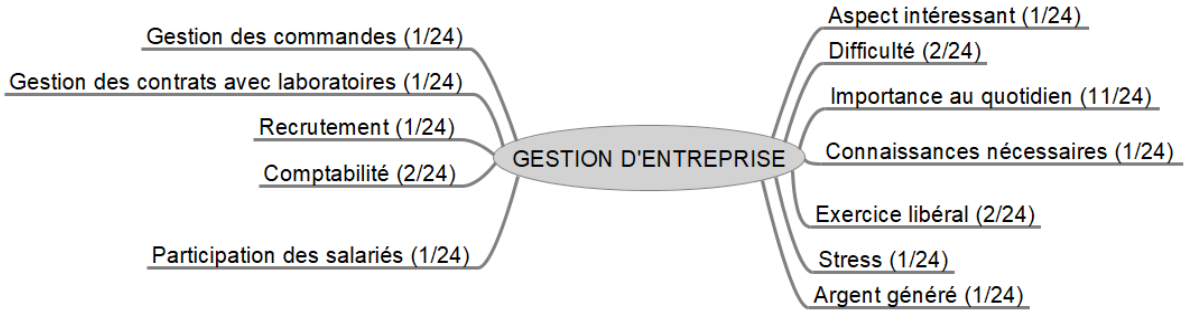
❖ *Promotion 2020*

Nous avons relevé dans cette promotion les commentaires de 38 étudiants concernant la relation client, et 34 d'entre eux évoquent une ou plusieurs découvertes. Il s'agit pour beaucoup d'une surprise vis-à-vis de l'impact de la relation client dans la vie du vétérinaire (14 étudiants). Un étudiant explique ainsi : « j*e ne pensais pas que la relation avec les propriétaires puisse être un facteur déterminant en ce qui concerne l'appréciation d'une journée* ». Certains étudiants expriment non seulement leur surprise mais aussi l'intérêt que cela a suscité chez eux : « *j'avoue trouver ça plutôt palpitant et enrichissant pour la suite »*. D'autres étudiants découvrent surtout la difficulté de la gestion de la clientèle (8 étudiants). Il s'agit souvent d'un étonnement vis-à-vis des conflits et clients désagréables, voire envahissants : « *la relation avec le client,* apparemment *très fatigante, et même envahissante, puisqu'habitant dans le quartier de son cabinet, ses clients lui posent souvent des questions concernant leurs animaux lorsqu'il les croise dans la rue* ». Un étudiant s'étonne plutôt de relation avec éleveurs qui est moins chaleureuse que ce qu'il imaginait, un autre évoque le manque de respect avec « *les fausses urgences, les visites sans rendez-vous ou les gens un peu trop durs avec leurs animaux* ». Deux étudiants s'étonnent aussi de la perception négative du vétérinaire que peuvent avoir certains clients. A l'inverse, les liens solides que peuvent tisser les vétérinaires avec leurs clients et le plaisir qu'ils en retirent est une surprise pour 9 étudiants. Trois étudiants mentionnent leur peur vis-à-vis de la relation client, en particulier « *du manque de reconnaissance de certains propriétaires* » pour un étudiant, et de son impact : « *Je ne pensais pas que les propriétaires étaient eux aussi une source de stress importante et que leur émotivité pouvait autant nous affecter* ». Il y a enfin quelques étudiants qui sont au contraire déjà au courant des aspects de la relation client (8 étudiants). Une majorité évoque les difficultés rencontrées face aux clients : « *J'étais consciente que les relations avec les clients peuvent parfois être complexes et difficiles à gérer au quotidien* », « *je savais que la clientèle était une partie très importante du métier de vétérinaire, quitte à en dégoûter certains* ».

2.6.14 Gestion d'entreprise

Les vétérinaires rappellent l'importance de la gestion d'entreprise dans leur quotidien, et la nécessité d'avoir des connaissances dans ce domaine. Ils gèrent en effet les commandes, les contrats avec les laboratoires, le recrutement, la comptabilité et les équipes de la clinique. La gestion d'entreprise est citée dans les difficultés des vétérinaires, les responsabilités également notamment en exercice libéral, mais elle fait aussi partie des aspects intéressants de la profession. Certains vétérinaires se disent très motivés par tout ce qui concerne la gestion d'entreprise, alors que d'autres sont au contraire complètement désintéressés par cet aspect.

Figure 25 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la relation client (d'après les commentaires relevés)



La gestion et le management sont des aspects qui intéressent un nombre non négligeable d'étudiants, et qui semblent en majorité **peu avertis de ce que cela implique dans le travail quotidien du vétérinaire**. Les notions qui intéressent les étudiants dont nous avons relevé les propos sont souvent liées à l'argent.

❖ *Promotion 2018*

Dix étudiants expliquent que l'entretien avec un vétérinaire leur a enseigné au moins une chose sur la gestion et le management, notamment la place importante que cela représente dans le quotidien du vétérinaire, mais aussi le fait que ce soit une source de problèmes et de stress pour certain, ou au contraire un intérêt pour d'autres. Un étudiant précise par exemple qu'en discutant avec le vétérinaire, il a été *« très surpris face à ses problèmes de recrutement* » tandis qu'un autre explique : *« l'intérêt des vétérinaires pour le management […] m'a un peu surpris* ». Un étudiant se rend compte que « *en tant que patronne de la clinique, la vétérinaire devait non seulement gérer la clientèle mais également les commandes de produits, les rencontres avec les laboratoires et marques de petfood* ». Dans cette partie nous avons aussi relevé les propos des étudiants concernant le rapport à l'argent. Un étudiant exprime ainsi son angoisse face à ce rapport tandis qu'un autre prend conscience « *d'une réalité économique indispensable certes dans les structures libérales, mais qui est à l'image de notre société : fondée sur l'argent* ». Les impayés sont évoqués par un étudiant qui cependant n'est pas surpris quant à leur existence.

❖ *Promotion 2019*

Dans cette promotion, nous relevons les propos de huit étudiants qui ont découvert un aspect de la gestion d'une clinique qu'ils ne connaissaient pas. Là encore, la place importante du travail de gestion d'entreprise au sein des activités du vétérinaire est souvent une découverte pour ces étudiants, et notamment que cela est « *tout aussi important que les compétences de médecine dans le milieu vétérinaire aujourd'hui* ». Pour un étudiant, la découverte est liée au fait que « *la comptabilité occupait une grande partie du quotidien de l'exercice* ». Trois étudiants expriment leurs craintes vis-à-vis de la gestion d'entreprise. L'un d'entre eux explique : « *je ne me sens actuellement pas à la hauteur* ». Un deuxième a peur

car « *cela implique de grandes responsabilités* », le dernier redoute cet aspect car « *il y a énormément de choses à prendre en compte* ». Trois étudiants mettent tout de même en avant le fait qu'ils sont déjà au courant de « *la difficulté de gestion d'entreprise* ». Trois étudiants évoquent les impayés, un qui ne s'attendait pas à ce qu'il y en ait autant, et deux pour qui cela représente une inquiétude et plus précisément à cause de *« cette perspective de lutte pour se faire payer* ».

- *Promotion 2020*

La gestion et le management sont évoqués par moins d'étudiants que dans les autres promotions. Huit étudiants sont moins informés sur la gestion d'entreprise et l'aspect économique en particulier pour plusieurs d'entre eux, dont l'un qui ne pensait pas que le besoin de rentrées d'argent « *puisse nuire au métier ou faire passer de mauvaises journées au véto* » et un autre « *que de si grosses masses d'argent pouvaient être générées* » en clinique rurale. Un étudiant découvre qu'il est possible de « *participer à la gestion et l'amélioration de la structure, même en ayant un poste à temps partiel* ». Trois étudiants qui expriment le fait d'être déjà bien conscient des « *diverses tâches de gestion d'une clinique* ». Les impayés sont évoqués par un étudiant qui a constaté que ce n'était pas un problème aussi important que ce qu'il imaginait.

2.6.15 Tâches administratives

L'aspect administratif est peu détaillé par les vétérinaires, ils rappellent surtout qu'il s'agit d'une difficulté pour eux et se plaignent du poids des formalités.

Figure 26 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur l'aspect administratifs (d'après les commentaires relevés)

Les tâches administratives interpellent quelques étudiants seulement, qui expriment souvent **leur étonnement vis-à-vis de l'importance qu'y accorde le vétérinaire**. Quelques étudiants semblent déjà informés de cet aspect.

❖ *Promotion 2018*

Deux étudiants découvrent l'importance des *« tâches administratives »* et de la *« paperasse »* tandis qu'un étudiant se dit au courant des « *difficultés administratives* ».

❖ *Promotion 2019*

Quatre étudiants de cette promotion prennent conscience de l'importance de cet aspect dans la profession. Un étudiant évoque notamment *« le poids des formalités administratives et de santé publique »*.

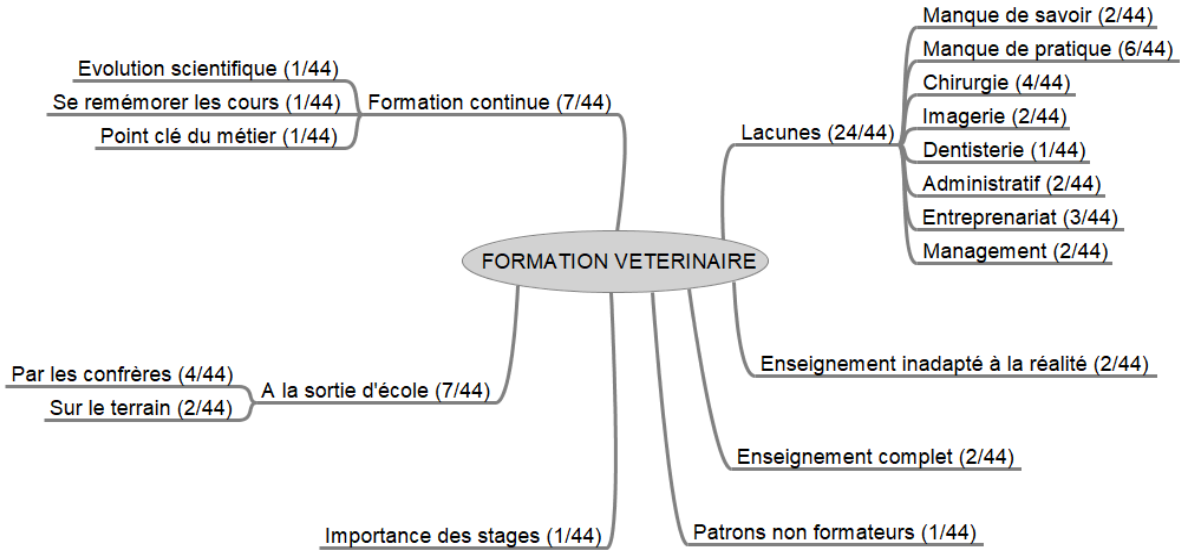
❖ *Promotion 2020*

Deux étudiants découvrent que cet aspect a une importance particulière et prend du temps aux vétérinaires. Une autre est « *agréablement surprise de voir les vétérinaires ne faisaient pas tous de la comptabilité* ». Un étudiant se dit conscient de *« la lourdeur administrative française »*.

2.6.16 Formation vétérinaire

*Les propos des praticiens sur la formation vétérinaire concernent essentiellement les **lacunes** de l'enseignement et la notion de formation continue. L'enseignement est très souvent jugé inadapté au terrain, avec des lacunes à la fois en pratique rurale et canine (chirurgie et imagerie en particulier) et des lacunes de savoir théorique également. De plus, l'absence de cours sur l'entreprenariat, sur la gestion des formalités administratives, et sur le management, est soulignée par de nombreux praticiens. La transmission de savoir par les confrères et l'apprentissage sur le terrain sont donc des méthodes largement répandues d'après les vétérinaires, bien qu'il existe encore certains patrons peu formateurs. La formation continue, fréquemment citée, est présentée comme un point clé de notre profession.*

Figure 27 : Schématisation des informations retenues par les étudiants sur la formation vétérinaire (d'après les commentaires relevés)



Deux thématiques semblent souvent intéresser les étudiants : les lacunes de la formation vétérinaire, et la notion de formation continue. Une partie d'entre eux est **surprise par le manque de compétences des praticiens à la sortie de l'école essentiellement, et cela suscite de l'angoisse chez les étudiants**. Ce qui permet parfois de les rassurer est d'apprendre qu'il existe souvent un soutien des vétérinaires expérimentés face à ces lacunes. **Concernant nécessité de la formation continue, plusieurs étudiants ne semblent pas du tout au courant de cet aspect.**

- *Promotion 2018*

Les lacunes dans l'enseignement citées par les vétérinaires sont mises en avant par 6 étudiants, notamment les lacunes en sciences de gestion et management, et un étudiant explique ne pas s'en étonner. En revanche deux étudiants sont surpris par le manque d'expérience à la sortie pour l'un et le « *manque cruel de concordance entre l'enseignement et la réalité du terrain* » pour l'autre. Un étudiant estime ces lacunes effrayantes mais est rassuré par « *le fait de savoir mener une consultation* ». La notion de formation continue surprend trois étudiants, à la fois par le fait de devoir retourner dans ses cours parfois, mais aussi le fait de suivre des formations après l'école. L'un d'entre eux explique en ainsi être « *agréablement surpris par le fait que les formations continues sont un point clé du métier* ». Un étudiant se dit en revanche « *surpris de voir que certains patrons ne prennent pas le temps de nous former et de nous transmettre leur passion* ».

❖ *Promotion 2019*

Neuf étudiants expriment leur avis sur les lacunes de l'enseignement. Cinq expriment leurs craintes vis-à-vis du manque de pratique, de connaissances ou de compétences, en chirurgie en particulier pour deux étudiants, et dans la gestion des tâches administratives pour un autre étudiant. Un étudiant est rassuré lorsqu'on lui explique que « *dans la grande majorité des cas, un vétérinaire reste en compagnie du jeune vétérinaire lors de ses débuts* ». Trois étudiants sont déjà conscients de ces lacunes : un étudiant ne s'étonne pas du « *manque d'approche en entreprenariat et management* » et un autre explique qu'il savait qu'il existait des « *lacunes à la sortie de l'école et que les stages étaient un moyen d'acquérir des compétences approfondies*. ». Le fait qu'une formation continue soit nécessaire au cours de la pratique est également évoqué par plusieurs étudiants. Deux étudiants ne s'en étonnent pas, l'un d'entre eux explique être au courant que « *les progrès sont constants et que les éleveurs essaient d'améliorer leurs structures et leurs conduites d'élevage, ce qui demande au vétérinaire d'être à jour dans ses connaissances sur le sujet* ». Deux autres étudiants en revanche découvrent cet aspect de la formation.

❖ *Promotion 2020*

Un nombre plus important d'étudiants de cette promotion émet un avis sur les lacunes de la formation (22 étudiants), avec seulement trois étudiants qui ne s'étonnent pas des lacunes en pratique à la sortie de l'école et deux étudiants surpris lorsque le vétérinaire interrogé estime que leur enseignement est bien complet. Parmi les autres, le manque de compétences à la sortie de l'école est une source d'inquiétude, d'angoisse, de stress selon cinq étudiants. Un étudiant précise que les lacunes qui l'angoissent concernent autant les « *plans techniques (chirurgie, analyse d'échographie...) que des plans administratifs (gestion client, du cabinet)* ». Pour un autre, ce sont les lacunes en chirurgie qui sont source d'anxiété. Deux étudiants sont rassurés par la transmission de savoir entre les vétérinaires expérimentés et les plus jeunes. Pour l'un d'entre eux, « *il semble assez facile de trouver des confrères qui prennent le temps de former sur la pratique des opérations les plus courantes notamment en bovine* ». Deux autres sont rassurés car ils ont appris qu'il était normal d'avoir des lacunes ou de ne pas être sûr de soi. D'autres étudiants découvrent que l'enseignement est inadapté d'après les vétérinaires, et qu'il existe des lacunes à la sortie de l'école, notamment en dentisterie, chirurgie et imagerie médicale. Un seul étudiant s'est rendu compte au contraire que la formation en école était complète car, selon lui, « *on touche à la gestion, la comptabilité, le management, on fait beaucoup plus de pratique* ». Vis-à-vis de la notion de formation continue, cinq étudiants expliquent que cette notion est une découverte pour eux.

2.6.17 Etude de la place du stress chez les vétérinaires et chez les étudiants

❖ *Promotion 2018*

- Le stress chez les étudiants

Parmi les 20 étudiants qui mentionnent le stress, 13 s'intéressent aux facteurs de stress, trois à la gestion, et un seul aux conséquences. On observe **que cinq étudiants mettent en avant leur perception d'eux-mêmes et de leur nature qui est d'être stressés** :

- « Cela m'effraie un peu quand elle dit qu'elle ressasse souvent la nuit sur des cas compliqués car c'est également ma nature » ;
- « Je suis de nature très active et j'ai tendance à être aussi souvent stressée » ;
- « Je suis quelqu'un de naturellement stressée, j'ai donc peur que le stress prenne une place trop importante dans mon métier et que cela le rende invivable » ;
- « Je pense que je serai plus affectée par le stress que les vétérinaires que nous avons interrogés […] » ;
- « *J'avais également conscience qu'il me faudrait apprendre à gérer mon stress et ça va effectivement représenter un de mes défis principaux* ».

Deux étudiants émettent **leur vision personnelle d'un moyen de gestion du stress** :

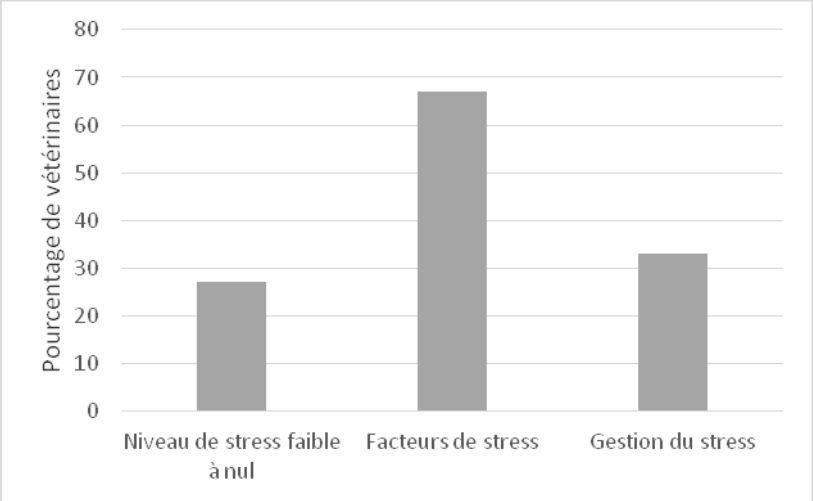
- « Mme R ne s'intéresse que très peu [...] au management de son équipe [...], cela pourrait peut-être réduire la part de stress trop importante dans sa clinique » ;
- « J'ai beaucoup apprécié le fait de discuter avec les clients lors de consultations. […] Ce sont des moments qui permettent de se détendre et d'oublier le stress de la journée ce qui est très agréable ».

Enfin, les étudiants retiennent plusieurs facteurs de stress **: la responsabilité vis-à-vis de la vie de l'animal** (« *Je me doutais du côté stressant car on a des vies entre les mains* »), **la gestion d'une clinique** (« *Je me suis aussi rendu compte du stress que le management pouvait engendrer, ce qui ne m'était pas vraiment venu à l'esprit* »), **et la relation client** (« *La relation entretenue avec la clientèle est plus difficile ce qui peut aussi entrainer un stress supplémentaire* »).

- Le stress chez les vétérinaires

Parmi les 78 vétérinaires ayant répondu aux étudiants, le stress est mentionné dans 66 entretiens, dont 18 dans lesquels le vétérinaire décrit une absence de stress ou un niveau qu'il considère très faible. Lorsqu'on s'intéresse aux propos des vétérinaires, on observe qu'ils concernent en majorité un ou plusieurs facteurs de stress (67 % des vétérinaires). **Un tiers des vétérinaires (33 %) parle également de la gestion du stress et des moyens employés pour cela.** Nous nous intéressons dans cette partie aux propos concernant la gestion du stress des vétérinaires.

Figure 28 : Proportion de vétérinaires évoquant l'absence de stress, les facteurs de stress, et la gestion du stress (promotion 2018)



Tout d'abord, **parmi les vétérinaires qui mentionnent un niveau de stress faible ou nul**, certains l'expliquent par leurs activités qui ne sont pas génératrices de stress :

- « *il s'agit d'une clinique de campagne avec une clientèle encore à l'ancienne plutôt compréhensive et conciliante ce qui rend le niveau de stress au travail quasi-nul* » ;
- « *J'ai peu de stress au cours de la journée, de par le fait que la majorité des consultations sont des consultations vaccinales […]* ».

Trois vétérinaires expliquent l'absence de stress par l'ambiance et le climat d'entre-aide qui règne dans la clinique :

- « *Le niveau de stress dans l'équipe est très faible, ceci est dû à la super ambiance qui règne* » ;
- « *De plus, il y a toujours trois vétérinaires qui travaillent par jour dans la clinique ainsi lorsqu'un rendez-vous prend plus de temps que prévu, les autres vétérinaires peuvent réguler le flux. Ainsi Cécile trouve que le niveau de stress au travail est très faible* » ;
- « *Êtes-vous stressé au travail ? Pas du tout, on s'entend bien, on s'aide quand on en a besoin, il n'y a pas de compétition ou autre […]* ».

Certains vétérinaires ont acquis des méthodes personnelles qu'ils estiment efficaces pour gérer leur stress :

- « *Mr B. est peu stressé, il me précise aussi que pour préserver au mieux sa santé, il tente de ménager son dos au maximum. Il ne souffre donc pas trop physiquement, il s'entretient en faisant beaucoup de sport* » ;
- « *Le stress n'est pas si important, en tout cas elle a insisté sur le fait qu'il fallait prendre de la distance sur chaque cas, afin de ne pas prendre en compte le stress du propriétaire* » ;
- « *L'ambiance y est bonne, il n'y a pas de stress, le docteur préférant prendre son temps avec chaque patient. En effet, travailler dans le stress lui paraît contre-productif, notamment parce que les animaux le ressentent* ».

Un vétérinaire met en avant l'apprentissage de la gestion du stress avec l'expérience : « *Après bientôt trente année d'exercice, je ne ressens pas vraiment de stress au travail, parce que j'ai appris à identifier mes propres limites d'une part, et surtout parce que j'ai appris à ma clientèle à les accepter et à comprendre que je pouvais ne pas savoir faire* ».

Pour un vétérinaire, son ressenti personnel du stress lui permet d'affirmer qu'il est proche de zéro dans sa pratique quotidienne : « *Le stress ne le paralyse pas et lui met plutôt une pression positive : plus une situation est difficile, plus la pression et la peur sont importantes* ».

Les vétérinaires qui se disent stressés mais mentionnent tout de même l'idée de gestion du stress sont plusieurs à expliquer aux étudiants qu'il est nécessaire de savoir gérer son stress :

- « *Le principal inconvénient dans son métier est le stress qu'il faut savoir gérer […] » ;*
- *« De plus, il est parfois difficile de gérer son stress » ;*
- *« La capacité à gérer son stress car il est omniprésent » ;*

Un vétérinaire évoque les aspects positifs de la profession vétérinaire qui font face au stress : *« Le Dr E trouve que la profession est à l'abri des raisons de stress communes dans la mesure où elle gagne bien sa vie, qu'elle est sûre d'avoir du travail, et de manière continue, que l'on peut évoluer tout en ayant du temps pour une vie de famille ».*

Un vétérinaire en début d'exercice insiste sur le fait que l'expérience permet de diminuer le stress : « *C'est bien sûr assez stressant quand tu démarres en sortant de l'école, mais on prend vite ses marques, on prend confiance et maintenant je peux dire que je me sens à l'aise, pas stressé ».*

Ici encore plusieurs vétérinaires mentionnent l'importance d'une bonne ambiance, d'une entre-aide et bonne organisation pour modérer le stress ressenti :

- *« L'ambiance est excellente, les vétérinaires ont l'habitude de travailler avec de jeunes vétos sortant de l'école et de les former. Cela permet de diminuer le stress ressenti au début. Les ASV sont également très sympathiques » ;*
- *« Elle arrive plutôt bien à gérer son stress, le plus dur selon elle, étant certaines nuits de garde avec des cas compliqués et grave. Or, sachant qu'elle peut compter sur le reste de l'équipe en cas de problème, […], cela permet de mieux gérer son stress et permet de se sentir en confiance » ;*
- *« Le temps de travail est organisé […]. Grâce à cela, ils sont moins stressés ».*

❖ *Promotion 2019*

- Le stress chez les étudiants

Dix étudiants discutent des facteurs de stress dans leur synthèse, cinq étudiants s'intéressent à la gestion du stress. **Deux étudiants mettent en avant leur nature stressée** :

- « *Je suis également, comme elle, d'un tempérament assez stressé mais j'espère que cela s'arrangera au fil des années et de la pratique qui me permettra de me dire « ok je suis capable de faire ça » mais pour le moment, c'est une autre histoire* » ;
- « *Chose à travailler pour ma part qui suis du genre stressé, pas très confiante* ».

Parmi **ceux qui parlent de la gestion du stress**, trois étudiants semblent retenir le rôle de l'expérience :

- « *Pour finir, après cet entretien je constate qu'il faudra bien se préparer pendant les années d'études avant d'entrer dans la vie active pour être opérationnel le plus vite possible et éviter trop de stress* » ;
- « *La gestion du stress qui semble plus facile pour le vétérinaire expérimenté* » ;
- « *Le métier de vétérinaire semble peu stressant […]. Je pense que cela est aussi lié au fait que les vétérinaires interrogés sont vétérinaires libéraux depuis un moment et sont donc habitués à prendre du recul et ont déjà une clientèle solide* ».

Un étudiant retient que la gestion du stress est une compétence à acquérir : « *Je dois absolument apprendre à gérer mon stress pour être le plus performant possible, tout en évitant les erreurs* ».

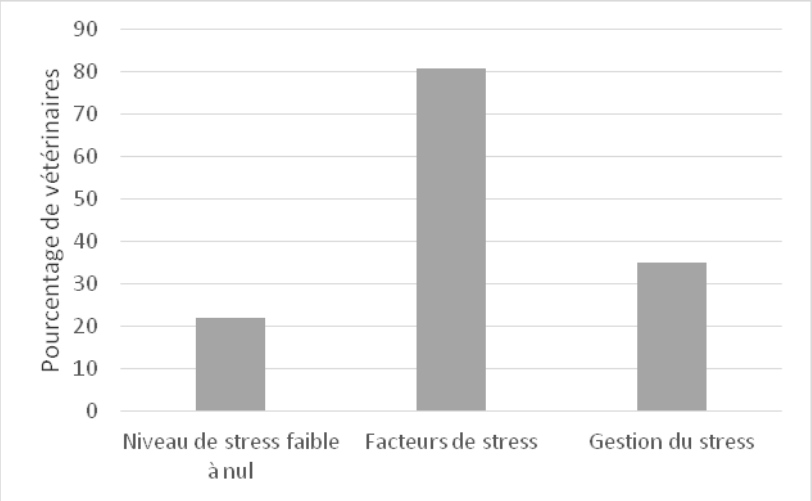
Enfin, un étudiant insiste sur l'importance d'un bon équilibre de vie : « *sensibilisé sur l'équilibre que nous devons garder dans notre vite (passions, sorties, vie familiale), afin de pouvoir supporter le stress de ce métier […]* ».

Les facteurs de stress retenus par les étudiants sont variés : **le manque d'expérience** (« *évoquer la pratique génère un stress puisqu'il s'agit de l'inconnu et que je ne me sens pas encore capable de la faire* »), **la relation client** (« *le plus compliqué à gérer est la relation avec le client […], à la sortie de l'école c'est une forte source de stress qu'il faudra savoir gérer* »), **le rythme de travail** (« *Pour respecter les temps de consultation, tout en étant capable de réaliser correctement le diagnostic et de discuter avec le propriétaire […], cela demande beaucoup d'organisation, et c'est un facteur de stress important* ») **et la baisse d'activité** (« *ce que je trouve plutôt stressant est la diminution de la charge de travail et du chiffre d'affaire au cours des années et le fait qu'il y ait autant de cliniques dans une petite ville »).*

- <u>Le stress chez les vétérinaires</u>

On compte 63 vétérinaires qui dans leur entretien avec l'étudiant ont mentionné le stress, dont 14 qui l'estiment très faible voire absent. Parmi ces vétérinaires, 81 % décrivent un ou plusieurs facteurs de stress et **35 % ont eu des propos concernant la gestion du stress**.
Plusieurs vétérinaires insistent auprès de l'étudiant qui les interroge de l'importance de gérer son stress. Un vétérinaire émet le souhait d'apprendre à gérer son stress.

Figure 29 : Proportion de vétérinaires évoquant l'absence de stress, les facteurs de stress, et la gestion du stress (promotion 2019)



Nous nous intéressons tout d'abord aux moyens de gestion utilisés par **les vétérinaires qui ne ressentent que très peu de stress ou pas de stress** du tout au travail.

L'entente et l'entraide est mentionnée par trois vétérinaires comme un moyen de gérer le stress :

- « *Elle ne trouve pas être excessivement stressée et ceci grâce à la bonne entente qu'elle entretient avec ses collègues » ;*
- *« L'ambiance est bonne (équipe motivée dont certains sont vraiment des amis) et le stress est quasiment nul » ;*
- *« La présence de deux vétérinaires en permanence permet de prendre des pauses et d'aller manger sans le stress de l'urgence ».*

Trois vétérinaires expliquent l'absence de stress par l'expérience qu'ils ont acquise :

- *« A l'heure actuelle, son travail quotidien ne le stresse pas tellement, il est fort de son expérience, sait ce qu'il fait et où il va » ;*
- *« Il explique que lorsque l'on est jeune on est plus stressé car on ne sait jamais à quoi s'attendre, que l'on n'est pas sûr de soi mais qu'après avec l'expérience on prend confiance, cela aide à gérer le stress » ;*
- *« Non je ne suis pas stressé. En effet, je suis de nature plutôt détendue, mais l'expérience que mon âge me confère m'a appris le sang-froid ».*

Un vétérinaire explique son faible niveau de stress par son milieu de travail et un autre par la clientèle de la clinique :

- *« Je trouve que travailler à la campagne est peu stressant. […] En plus, ici, c'est une petite structure, je trouve ça moins stressant de travailler en petit comité » ;*
- *« Le niveau de stress est la plupart du temps minimal car la majorité de la clientèle est connue et agréable ».*

Un vétérinaire précise que c'est dans sa nature de ne pas être stressé : *« Le Docteur Y. se considère comme étant quelqu'un de difficile à stresser ».*

Parmi les vétérinaires qui expriment ressentir un niveau stress non négligeable, un seul évoque le bon équilibre de vie comme moyen de gérer cela : « *Le stress ainsi que la fatigue physique sont gérables, notamment grâce à une vie de famille riche et équilibré et la sportivité du vétérinaire ».*

On retrouve ensuite de nouveau de nombreux vétérinaires qui mentionnent l'expérience comme moyen permettant de réduire le stress ressenti au début de l'exercice :

- « Le stress est présent mais il s'améliore d'année en année grâce à l'expérience acquise » ;
- « Au début de l'exercice, il y a un peu le stress de l'erreur médicale mais cela finit par passer » ;
- « Le stress est effectivement très important au début mais celui-ci a diminué au fur et à mesure avec les progrès » ;
- « Toutefois il travaillait dans des structure d'urgence en France donc il arrive très bien à gérer le stress ».

On retrouve aussi l'importance d'une bonne ambiance, entraide et organisation au sein d'une équipe vétérinaire pour diminuer le stress :

- « Cette bonne ambiance, l'atmosphère bienveillante et la répartition des tâches efficace rendent le niveau de stress largement supportable » ;
- « Chaque rôle est défini, les consultations ne sont prises que sur RDV à l'avance ce qui permet de modérer le stress et de mieux le gérer » ;
- « La difficulté de certains diagnostics et la complexité de quelques chirurgies peuvent être des causes de stress mais celui-ci est réduit car en cas de doutes, un autre vétérinaire est souvent à proximité et peut affirmer un diagnostic ou venir aider pour une chirurgie » ;
- « Selon lui, une bonne entente de l'équipe et une bonne organisation du travail sont la clef d'un stress minimal » ;
- « Le vétérinaire est très organisé donc cela permet de diminuer le niveau de stress ».

- ❖ *Promotion 2020*

- Le stress chez les étudiants

Ainsi, 28 étudiants reviennent dans leur synthèse personnelle sur le thème du stress, dont 61 % parlent d'un ou plusieurs facteurs de stress et 25 % parlent de gestion du stress.

Un étudiant comprend que les capacités de gestion du stress sont **dépendantes de chaque individu** : « *les vétérinaires interrogés vivent leur stress de manière positive […] je pense que la façon de gérer son stress diffère d'une personne à l'autre* ».

Deux étudiants relèvent le fait qu'une **bonne ambiance de travail** semble être un moyen de diminuer le stress ressenti :
- « *une ambiance de travail très agréable et décontractée, qui permet aux vétérinaires de faire face aux situations plus stressantes* » ;
- « *D'où l'intérêt, à nouveau, selon moi, de travailler dans une structure de plusieurs vétérinaires sur lesquels on peut s'appuyer pour se soulager du stress et pour se faire aider lorsqu'on est dépassé* ».

Deux étudiants expriment la **nécessité de gérer son stress** pour se protéger :

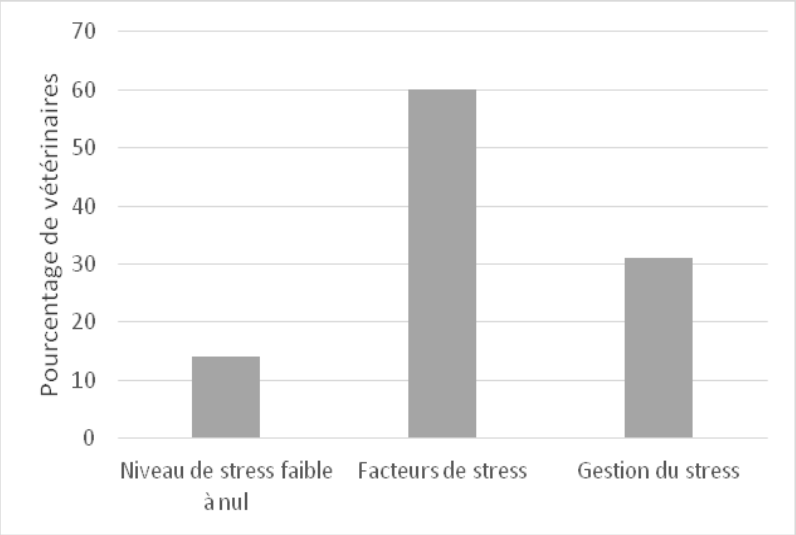
- « *Il est également nécessaire de savoir mettre des barrières pour se protéger du stress et garder l'esprit aéré* » ;
- « *la gestion du stress est primordiale pour ne pas se laisser dépasser par ses émotions (gestion de l'urgence, grosse chirurgie, euthanasie...)* ».

Les facteurs de stress retenus par les étudiants sont **la relation client** (« *je ne pensais pas que les propriétaires pouvaient être une si grande source de stress* », « *La seule chose qui me stresse un peu c'est l'aspect humain du métier* »), **les lacunes à la sortie de l'école** (« *Je trouve cela assez stressant de ne pas être totalement compétant en sortant d'école* », « *Je m'attendais à un métier stressant en début de carrière, à cause du manque d'expérience* »), **la routine** (« *la plus grande source de stress que cet entretien m'a évoqué, c'est le côté routine du métier […]à travers la paperasse administrative et tout ce qui est prophylaxie* **»), la pratique mixte** (« *Ces interview montrent également que le travail en mixte apparaît plus stressant* »), **le risque de se tromper** (« *Egalement le stress quasi omniprésent du fait de la peur de se tromper de diagnostic* »), **et la gestion d'une clinique** (« *La gestion de la clinique et de ses résultats […] peuvent être sources d'anxiété et de stress pour le vétérinaire dirigeant* »).

- Le stress chez les vétérinaires

Parmi les 89 vétérinaires interrogés cette année, 71 ont répondu à la question du stress ressenti dans leur pratique, et pour dix d'entre eux celui-ci est faible à nul. Les facteurs de stress sont mentionnés par la 60 % de ces vétérinaires et la gestion du stress par près d'un vétérinaire sur trois (31 %).

Figure 30 : Proportion de vétérinaires évoquant l'absence de stress, les facteurs de stress, et la gestion du stress (promotion 2020)



Parmi les vétérinaires qui ne se disent pas ou peu stressés, un seul l'explique par l'expérience qu'il a acquise : « *De plus avec presque 20 ans d'expérience, il considère qu'il ne ressent plus de stress particulier dans l'approche de son travail ».*

Un autre vétérinaire explique cette absence de stress par sa nature : « *Le Dr A n'est pas de nature stressée ».*

Un troisième vétérinaire met en avant les avantages du milieu canin à la campagne qui lui permettent de ne ressentir que peu de stress : « *Le niveau de stress n'est pas énorme compte tenu de l'activité canine pure de campagne, qui assure des horaires fixes et qui autorise les gardes. […] Elle réfère donc les cas les plus difficiles qu'elle est dans l'incapacité de traiter, ce qui diminue son stress et sa fatigue morale ».*

La bonne gestion du planning permettant de maintenir un équilibre vie professionnel et vie privée est le facteur qui permet à un vétérinaire de ne pas ressentir de stress important *:*
« Le fait de travailler dans la même clinique que son mari (qui est en canine) permet également de mieux gérer le planning des gardes et des jours de travail (et donc la garde de l'enfant). Le composant stress n'est donc pas prépondérant ».

Parmi les vétérinaires qui rapportent un stress non négligeable, la taille de l'équipe vétérinaire, qui permet une meilleure gestion de l'emploi du temps de chacun, et les bons rapports entre les vétérinaires, sont cités par cinq vétérinaires comme facteurs de gestion du stress :

- « *Selon lui, l'intérêt d'une grosse équipe est un plus grand temps libre, moins de gardes, une addition de compétences et donc moins de stress* » ;
- « *Le fait d'être associées permet un échange et un partage qui limite le stress* » ;

- « *Elle décrit de bon rapport avec ses collègues ce qui en général permet de réduire le stress car il est possible de déléguer des cas pour lesquels elle ne se sent pas compétente ou simplement lui permet de demander conseil* » ;
- « *l'embauche de 2 vétérinaires supplémentaires a été très positive pour l'équipe, et a permis de diminuer significativement le stress* » ;
- « *D'où l'importance d'avoir une équipe soudée derrière soi […], c'est vraiment d'une grande aide au quotidien car ça permet de ne pas se sentir seule face à une situation compliquée à gérer et donc d'alléger le stress* ».

Trois vétérinaires rappellent là encore l'importance de l'expérience dans la gestion du stress :

- « *Avec l'expérience et le recul acquis, le stress face aux clients et aux erreurs thérapeutiques a diminué* » ;
- « *Il admet sans peine que c'est un métier stressant, néanmoins à présent qu'il a gagné en expérience, il se sent beaucoup plus à l'aise* » ;
- « *Il pense également mieux gérer ce stress à ce stade de sa carrière bien qu'il n'ait jamais été paralysé par celui-ci en début de carrière grâce à son expérience acquise en internat* ».

Deux vétérinaires insistent sur l'importance de prendre son temps pour les consultations afin de diminuer le stress ressenti :

- « *Les rendez-vous sont espacés d'une demi-heure pour bien prendre le temps de travailler sur chaque cas, prendre le temps de donner des explications et des conseils aux propriétaires et ne pas travailler dans l'urgence et le stress* » ;
- « *mais comme on n'est pas trop dans le rush pour certaines consultations, ce n'est pas trop stressant* ».

La pratique à la campagne est de nouveau mise en avant dans les facteurs permettant de ressentir moins de stress : « *Qu'il s'agisse des éleveurs ou des « clients de campagne », il est loin du tumulte et du stress des grands centres villes…Ce qui participe aussi au non-stress des vétérinaires* ».

L'absence de gardes ou d'hospitalisations sont également selon deux vétérinaires des facteurs permettant de réduire le stress :

- « *L'absence de gardes est très confortable, cela retire du stress* » ;
- « *comme nous on ne fait pas d'hospitalisation, on réfère, le stress est moins intense, que quand on doit surveiller* ».

Enfin, comme l'explique un vétérinaire, le temps dédié à la vie privée est un moyen de gérer son stress : « *j'ai la chance d'être à temps partiel ce qui me permet d'avoir du temps en dehors du travail avec ma famille ou pour faire d'autres activités ce qui permet de libérer le stress engendré par mon travail* ».

Des vétérinaires expliquent aussi aux étudiants que la gestion du stress est une qualité nécessaire à la bonne pratique vétérinaire :

- « *il faut savoir gérer son stress pour continuer à faire un travail rigoureux et de bonne qualité indépendamment de ce qui s'est passé précédemment* » ;
- « *un bon vétérinaire doit être apte à garder son sang-froid dans des situations de stress, notamment en urgence » ;*
- « *le vétérinaire avoue que ce n'est pas facile toujours de gérer les clients, le stress et la fatigue* ».

Un vétérinaire met en avant l'absence de formation à la gestion du stress en école vétérinaire : « *L'école ne nous apprend pas du tout à gérer une équipe, ni des clients difficiles, ni les situations stressantes : quand on sort de l'école, les euthanasies et anesthésies sont très stressantes* ».

2.6.18 Conclusion sur l'ensemble des commentaires

- *Les réactions des étudiants*

L'étude de ces devoirs nous permet de mettre en évidence de nombreuses différences entre les étudiants vis-à-vis de leurs connaissances établies sur la profession, avec des avis très diversifiés. En effet, **la majorité des thèmes ont suscité des propos souvent opposés entre les étudiants.** Il n'existe pas de thème sur lequel tous les étudiants sont entièrement informés.

Ainsi, même sur les thèmes qui sont au centre des modifications de l'enseignement vétérinaire, les connaissances sont lacunaires. **La réalité métier, même en troisième année, continue de surprendre les étudiants**, et notamment concernant les difficultés rencontrées de manière générale, les lacunes de la formation, la relation client ou encore le stress.

Néanmoins, les éléments sur lesquels l'ensemble des étudiants est **le plus renseigné** sont le temps et la charge de travail, l'aspect routinier des activités, et les qualités attendues d'un vétérinaire.

Plusieurs étudiants expriment, dès la deuxième année, **leur crainte et leur anxiété** vis-à-vis de certains thèmes, ainsi que leur besoin d'être rassurés. Ce sentiment concerne la fatigue psychologique, la fatigue physique, la charge de travail, l'équilibre de vie, la relation client, et les lacunes de la formation.

A l'opposé de ces observations plutôt négatives, nous avons pu observer qu'ils ont **souvent tendance à être agréablement surpris**, et notamment lorsqu'ils rencontrent des vétérinaires satisfaits de leur profession et qui ne se lassent pas de leurs activités. Il semblerait donc qu'une vision négative de la profession soit installée chez des étudiants dès la deuxième année, parfois avant même qu'ils aient réalisé leur première expérience professionnelle.

Le tableau suivant présente, pour chaque thème, les éléments bien vécus et mal vécus par les étudiants d'après les commentaires que nous avons présentés (tableau 21).

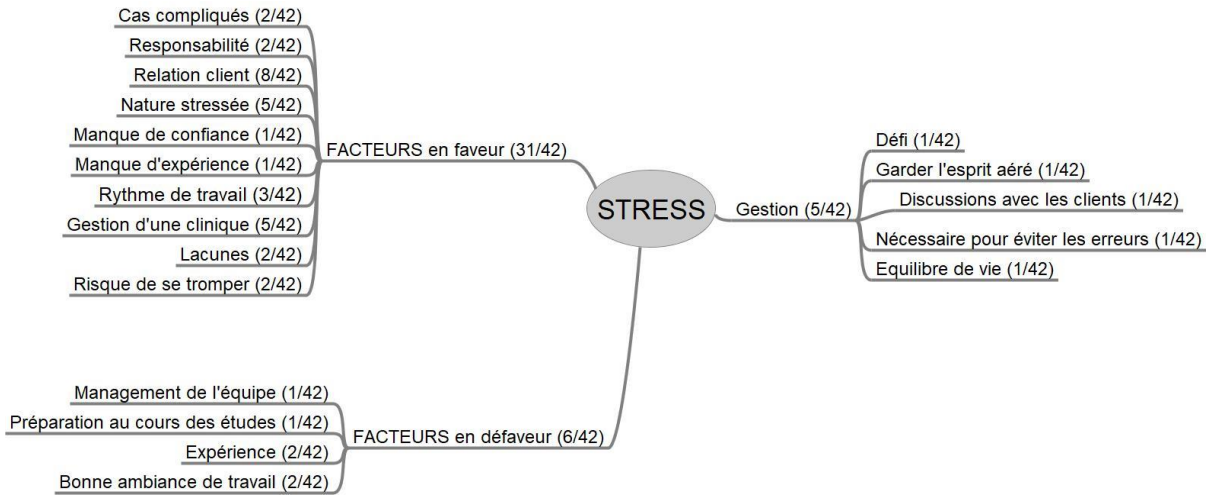
Tableau 21 : Eléments bien vécus et mal vécus par les étudiants selon les commentaires relevés

THEME	BIEN VECU	MAL VECU
Profil du vétérinaire	-Reconversion possible -Association	-Patronat : gardes à assumer
Début de carrière	-Facilité/rapidité à trouver un poste -Offres en rurale -Poste stable trouvé dès la sortie	-Difficulté à trouver un temps plein
Temps/charge de travail	-Temps libre en été	-Répartition des gardes -Nuits de garde en hiver -Peu de temps libre -Temps de travail en libéral
Salaire	-Vivre convenablement en début de carrière -Salaire élevé -Bien gagner sa vie en temps partiel	-Salaire insuffisant
Relations au travail	-Bonne ambiance dans les équipes	-Ambiance entre les vétérinaires -Abus des patrons sur les salariés
Fatigue physique	-Pas préjudiciable	-Rester debout -Force requise en rurale -Résistance physique
Fatigue psychologique		-Stress -Attachement émotionnel
Activités	-Routine -Diversité des activités	-Routine (vaccins, paperasse) -Chirurgies de convenance -Relation humaine
Equilibre vie privée/ vie professionnelle	-Vie de famille en pratique mixte -Vie de couple avec les horaires en rurale -Vie de famille et installation	-Impact de la rurale sur la vie de famille -Impact de la vie professionnelle sur la vie privée

Satisfaction du vétérinaire	-Bonheur à exercer -Passion -Enrichissant au bout de 40 ans -Motivation présente après 20 ans -Moments stimulants et surprenants -Consultations classiques appréciées -Clientèle appréciée	-Perte d'intérêt dans le métier -Pessimisme des aînés
Relation client	-Remerciements -Intérêt des vétérinaires pour la relation client -Importance de la relation client -Plaisir avec certains clients -Apprentissage avec l'expérience	-Relation vétérinaire/éleveur peu chaleureuse -Manque de reconnaissance -Impact du client -Clients parisiens désagréables -Impayés sources de conflits -Prise de recul nécessaire -Evaluation par le client -Perception négative de la clientèle
Gestion d'entreprise		-Responsabilité de l'exerce en libéral
Formation vétérinaire	-Apprentissage sur le terrain -Formation par les confrères en bovine -Lacunes pas graves à la sortie -Transmission du savoir-faire -Formations continues	-Lacunes de la formation -Lacunes en chirurgie -Manque de pratique pendant la formation -Manque de préparation à l'aspect administratif -Patrons non formateurs

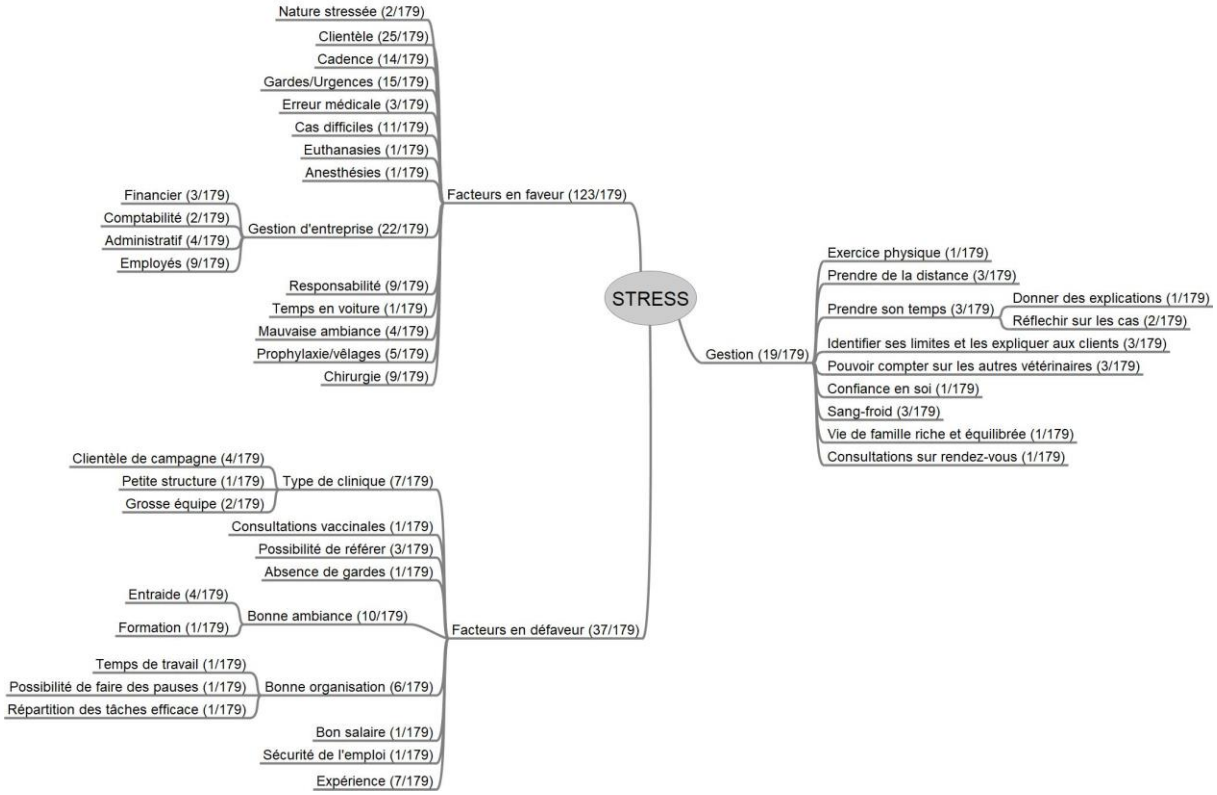
❖ *La place du stress*

Figure 31 : Schématisation des propos des étudiants sur le stress



Le discours des étudiants vétérinaires est plutôt axé sur les facteurs de stress (figure 31). La relation client et la gestion d'entreprise semblent être des facteurs plus souvent mis en avant, mais cette impression est limitée par le faible nombre d'étudiants qui s'expriment sur le sujet. Il est intéressant de noter que **certains étudiants, et en grande majorité des femmes, évoquent spontanément leur nature stressée**, ce qui est souvent source d'inquiétude pour eux. Certains étudiants retiennent de leur entretien l'importance de savoir gérer son stress pour être un bon praticien. On retrouve ensuite le plus souvent l'acquisition d'expérience, l'ambiance de la clinique et l'équilibre de vie dans les moyens de gestion du stress qu'ils évoquent.

Figure 32 : Schématisation des propos des vétérinaires sur le stress



Lorsque nous établissons un **bilan des propos des vétérinaires interrogés** par les trois promotions d'Alfort, nous notons tout d'abord que les facteurs de stress sont plus souvent abordés que la gestion du stress, qui est mentionnée par environ un tiers des vétérinaires (figure 32).

Nous remarquons ensuite qu'une partie de ces vétérinaires, minoritaire cependant, exprime clairement ressentir un niveau de stress plutôt bas voire nul. **De plus, plusieurs vétérinaires transmettent aux étudiants l'importance de gérer son stress. Il s'agit d'une des compétences à acquérir afin d'être un bon praticien.** Plusieurs raisons semblent expliquer cela, notamment le fait de perdre son sang-froid et ne plus maîtriser ses émotions en situation stressante, qui serait alors la cause d'erreurs médicales et de difficulté à communiquer avec les clients notamment.

Lorsqu'on s'intéresse à l'ensemble des propos évoqués par les vétérinaires pour illustrer ce qui permet de réduire ou supprimer le stress, on observe plusieurs catégories de moyens de gestion du stress. La majorité des propos concerne **des éléments propres à la clinique où ils travaillent** qui leur permettent, le plus souvent, de ne pas ressentir de stress. On trouve ainsi dans cette catégorie la pratique à la campagne, la possibilité de référer, l'absence d'hospitalisations ou d'urgences et la clientèle agréable. Mais ce qui est mentionné le plus souvent par les vétérinaires comme élément permettant de réduire le stress ou ne pas en ressentir, c'est l'ambiance de la clinique et le travail d'équipe. Cela comprend la bonne entente entre les vétérinaires, et surtout l'entre-aide. On peut également citer la bonne organisation des cliniques, souvent associée à l'ambiance, qui permet de modérer le stress en accordant un emploi du temps agréable ou un nombre de gardes limité aux vétérinaires.

Une deuxième catégorie de moyens de gestion du stress citée à plusieurs reprises par les vétérinaires est **l'acquisition d'expérience.** En effet, les lacunes du début de carrière se font de moins en moins ressentir et les vétérinaires gagnent en confiance, se sentent plus à l'aise notamment vis-à-vis de la communication avec leurs clients.

Nous notons également à plusieurs reprises le sentiment de plusieurs vétérinaires de réduire leur stress **en profitant d'un équilibre satisfaisant entre leur vie professionnelle et leur vie privée**. Quelques vétérinaires choisissent de faire attention à prendre leur temps dans leur pratique courante (durée de la consultation, explications données aux clients…) ce qui leur permet de ne pas être stressés.

Tous les éléments précédemment cités permettent de limiter les facteurs de stress déjà connus du métier (urgences, cas compliqués, rythme et temps de travail important, clients difficiles, relations de travail difficiles, mauvais équilibre vie professionnelle/vie privée …). **Peu de vétérinaires citent des méthodes de gestion du stress qui visent à maîtriser le ressenti personnel ou les symptômes (8 % des commentaires relevés)**, tels la fatigue physique ou psychologique. On rencontre tout de même quelques vétérinaires qui semblent réussir à ressentir le stress de manière positive, voire ne pas le ressentir de par leur nature plutôt calme et détendue. Quelques vétérinaires semblent gérer leur stress par le sport et le maintien de leur forme physique. La notion de prise de recul pour gérer le stress est très peu abordée par les vétérinaires.

3 Discussion

3.1 Représentativité des échantillons

Le peu de données sociodémographiques que nous possédons sur les étudiants ayant participé au devoir limite l'étude de la représentativité de l'échantillon vis-à-vis de la population étudiante vétérinaire française de deuxième et troisième année. Les proportions de femmes de chaque échantillon sont tout de même proches des proportions de l'ENVA, ainsi que de celles des autres écoles vétérinaires nationales.

Cette étude ayant été réalisée sous forme de questions ouvertes, nous ne pouvons pas connaître la proportion exacte d'étudiants qui ont été influencés par un emploi en tant qu'ASV. Il est possible que la situation géographique des étudiants à Paris puisse permettre à plus d'étudiants d'exercer en tant qu'ASV que dans les autres écoles vétérinaires.

L'échantillon choisi concerne les étudiants ayant réalisé un stage en milieu canin, mixte ou rural. Les étudiants restants ont, pour la majorité, réalisé un stage en milieu équin ou zoologique. Ces deux domaines bien spécialisés attirent plus souvent des étudiants déjà bien renseignés sur ces professions, et qui ne sont donc pas représentés dans notre étude.

Enfin, les devoirs des étudiants ont été réalisés dans le cadre d'un enseignement axé sur l'apprentissage de la gestion d'entreprise et de la communication client. Ainsi, les participants ne sont pas représentatifs de toute la population étudiante de l'école car ils ont se sont exprimés dans un contexte bien particulier.

Malgré ces limites, cette étude a pris en compte un grand nombre d'individus de l'école (242 étudiants au total), dans deux années scolaires différentes. Cela nous permet d'obtenir une certaine confiance dans nos résultats concernant la représentativité des étudiants vétérinaires de l'ENVA de deuxième et troisième année.

Il serait par ailleurs intéressant de réaliser une étude semblable dans les autres écoles afin de juger de l'influence des différents cursus proposés dans chaque école.

3.2 Interprétation des résultats et conséquences

3.2.1 Importance relative de chaque thème

De manière globale, les étudiants ont développé plusieurs thèmes dans leurs synthèses, en moyenne entre 3 et 5 sur les 17 thèmes concernés. Cela signifie qu'ils n'ont pas cherché à tout décrire et commenter, mais seulement certains sujets spécifiques. C'est cet intérêt particulier pour des aspects de la profession que nous avons souhaité illustrer par nos résultats.

Bien sûr, certains étudiants ont rédigé de très courts devoirs, avec peu, voire pas de thème particulier évoqué. Ce travail ne résultant pas d'une participation volontaire, mais d'un exercice demandé au cours de leur enseignement, il est possible que l'évocation de très de peu de thèmes dans certaines synthèses d'étudiants s'explique par l'absence de motivation pour la réalisation de ce devoir. Cela a donc pu nous conduire à une sous-estimation de l'intérêt des étudiants pour une partie des thèmes.

3.2.1.1 La relation client et la gestion d'entreprise

L'étude des thèmes les plus évoqués par les étudiants a ensuite révélé **leur grand intérêt pour la relation client (47 % à 68 % des étudiants s'y intéressent selon la promotion)**. L'influence de l'enseignement au sein duquel le devoir a été demandé, qui concerne la gestion d'entreprise et la communication client, doit être prise en considération pour interpréter ce résultat.

Nous pouvions nous attendre à un intérêt semblable pour la gestion d'entreprise de la part des étudiants, mais qui n'a pas été observé. Ce thème, qui fait pourtant également partie de l'enseignement qui intègre ces devoirs, semble en effet beaucoup moins cité que la relation client. Cela permet de renforcer l'idée que cette dernière suscite un vrai intérêt dans les trois promotions.

Lors de l'année 2015/2016, c'est la moitié des étudiants de deuxième et troisième année qui parlent de la relation client. L'année suivante, ce sont les deux tiers des étudiants de deuxième année qui s'y intéresse. L'année d'étude ne semble pas avoir d'influence. En revanche, l'intensification, le développement, et la mise au point des cours mis en œuvre concernant la relation client lors de l'année 2016-2017 peut expliquer l'évolution observée.

Le manque d'intérêt manifesté, en comparaison, pour le thème de la gestion d'entreprise, n'était pas attendu, car il représente une part importante de l'activité de notre profession, et est également au cœur des nouveaux enseignements à l'ENVA. Cependant, le salariat concernait un tiers des vétérinaires interrogés, et ces derniers n'ont donc certainement pas évoqué avec l'étudiant les notions concernant la gestion d'entreprise, ce qui peut justifier ce résultat.

Ainsi, au cours de l'année 2016-2017, moins d'un étudiant sur huit s'intéressait à la gestion d'entreprise. D'autres éléments pourraient expliquer cela, comme le fait que les notions impliquées (économie, comptabilité, management…) suscitent peu d'engouement chez les étudiants en début de cursus. Par ailleurs, le lien direct de cette thématique avec le statut d'associé pourrait également expliquer le désintéressement des étudiants, qui pour la majorité travailleront en tant que salariés plusieurs années avant de réfléchir à s'associer. De même, le statut de collaborateur libéral, qui exige des compétences fournies par cet enseignement, intéresse plus certainement des étudiants en fin d'étude.

Ces résultats nous confirment l'intérêt d'une formation sur la relation client dès les premières années. En revanche, il semble nécessaire d'éveiller la conscience des étudiants sur l'importance des notions relatives à la gestion d'entreprise. Il serait intéressant de connaître le positionnement des étudiants de quatrième ou cinquième année sur ce sujet. Ces derniers, plus proches de la vie active, pourraient être plus réceptifs à cet enseignement.

3.2.1.2 La qualité de vie

Nos résultats montrent que l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, ainsi que la satisfaction du vétérinaire, intéressent de nombreux étudiants. Ces thèmes témoignent d'un souci d'une qualité de vie future, qui peut nous étonner de la part d'étudiants d'une vingtaine d'année, en cours de cursus vétérinaire. Cela suggère aussi qu'ils n'ont pas seulement souhaité mentionner les thèmes en lien avec leur enseignement, mais des thèmes qui les touchent personnellement.

Ce résultat nous permet de mettre en évidence une caractéristique majeure de la génération actuelle de vétérinaires diplômés, déjà suggérée dans certaines publications modernes. En effet, en sortant d'école, ces étudiants vont certainement prendre en compte la qualité de vie proposée dans les différentes offres d'emploi. Ce critère pourrait alors être plus important que l'ambiance de la clinique, ou que les activités, dans le choix du poste.

Il est ainsi rassurant de voir que la notion d'équilibre vie privée / vie professionnelle suscite des réactions, et préoccupe les étudiants. La prise de conscience de l'importance de cet équilibre, dès les premières années, permettrait d'éviter certaines difficultés que connaissent les praticiens vétérinaires.

3.2.1.3 La formation

Notre étude a révélé que la formation vétérinaire (en école vétérinaire mais aussi après l'obtention du diplôme) suscite un certain nombre de propos de la part des étudiants. Ce résultat n'était pas attendu car les étudiants de deuxième ou troisième année ont peu de recul sur leur propre formation, n'ont pas encore effectué beaucoup de rotations en clinique, et ne connaissent pas nécessairement toutes les formations continues qui existent pour les praticiens. Un élément pouvant expliquer cela est la modification importante que la formation de l'ENVA a subie récemment, ces trois promotions ayant été les premières à en profiter.

Bien que ce thème ne soit pas autant cité que les premiers, il était d'autant plus important pour nous d'étudier le positionnement des étudiants vis-à-vis de leur formation.

3.2.1.4 Des thèmes qui préoccupent moins les étudiants ?

Parmi les autres thèmes, certains ont pu être mentionnés régulièrement sans que cela nous surprenne. Les préoccupations des étudiants pour les activités des vétérinaires semblent logiques, le premier objectif de leurs stages et rencontres avec des praticiens étant de découvrir toutes ces activités afin de faire un choix en fin d'étude.

Le **temps et la charge de travail, ainsi que les relations de travail**, ont suscité des propos de la part de 20 à 40 % des étudiants selon les promotions. Une importance encore supérieure aurait pu être attribuée à ces deux éléments essentiels dans la description de la pratique vétérinaire. De la même façon, le salaire et le début de carrière n'ont pas été fréquemment mentionnés. Ces thèmes pourraient préoccuper plus souvent les étudiants en fin de cursus, que ceux de deuxième et troisième année.

Enfin, **les thèmes qui sont faiblement représentés** dans nos résultats sont le stress, la fatigue, le confort, les qualités nécessaires, et l'aspect administratif.

Il est assez étonnant que la problématique de la fatigue ne préoccupe pas plus souvent les étudiants. Cependant, deux tiers des vétérinaires interrogés étaient des vétérinaires canins et nous pouvons donc nous demander si cela n'a pas fortement sous-estimé les plus grosses difficultés liées à la fatigue, qui sont rencontrées chez une grande majorité des vétérinaires ruraux.

L'absence d'intérêt manifesté pour la fatigue, le stress, ou encore les difficultés et contraintes de la profession, pourrait être le témoin d'une forme de déni de la part des étudiants, ou de réticence à s'interroger sur ses propres limites.

3.2.1.5 Les facteurs d'influence

Peu de différences marquées ont été observées entre les résultats des femmes et des hommes de chaque promotion. Nous pouvons tout de même noter une préoccupation plus importante des femmes pour la fatigue, pour l'équilibre de vie et pour le stress. Les hommes sont en revanche plus nombreux à s'intéresser à des éléments plus concrets, comme les activités et la formation. Cette constatation indique que les hommes pourraient être plus réticents que les femmes à s'interroger sur les aspects plus difficiles de la pratique professionnelle. Cela peut aussi suggérer une moindre inquiétude des hommes qui pensent que leurs compagnes les aideront à gérer le futur foyer, notamment en ce qui concerne le temps accordé à l'éducation des enfants.

Dans les trois promotions, les commentaires relevés chez les hommes sont moins nombreux que chez les femmes. Cela peut suggérer un investissement moins important de ceux-ci, mais aussi une plus grande aisance des femmes à exprimer leurs ressentis personnels, et notamment leurs doutes ou leurs craintes. Cette idée se confirme dans les propos sur le stress, où les étudiants qui ont admis être de nature stressée sont essentiellement des femmes.

Cependant, le faible nombre d'hommes dans chaque promotion limite la significativité et l'interprétation de ces résultats. Il est tout de même intéressant d'observer que de manière globale, l'importance relative de chaque thème, présentée dans cette discussion, est conservée chez les hommes et chez les femmes.

L'influence de la promotion n'a pas été au centre de notre étude. En effet, le programme et l'année de réalisation du devoir ayant été différents en fonction des promotions, il était difficile d'évaluer le biais engendré et donc d'interpréter les résultats au regard de ce facteur. En outre, cette comparaison n'était pas majeure dans notre étude car la deuxième et la troisième année sont toutes deux principalement théoriques, et nous ne nous attendions pas à une évolution importante des préoccupations d'une année à l'autre. Cela n'a effectivement pas été le cas.

En revanche, l'intérêt principal de ce suivi sur trois années consécutives réside dans la répétabilité de la majorité de nos observations et résultats d'une année sur l'autre, ce qui renforce leur significativité.

L'étude de différences entre les promotions présenterait un plus grand intérêt si elle s'effectue entre le début de la première année et la fin de la troisième année, afin d'évaluer l'apport des nouvelles méthodes pédagogiques et le contact avec la clientèle et les animaux. Une étude comparative entre la troisième année, et la fin de la quatrième ou cinquième année, permettrait d'identifier les éléments qui préoccupent les étudiants beaucoup plus tardivement, malgré l'évolution des enseignements (comme le salaire ou les relations de travail qui sont peu évoqués jusqu'en troisième année d'après nos résultats).

3.2.2 Le positionnement des étudiants vis-à-vis de ces thèmes

L'étude qualitative des propos des étudiants a montré qu'ils évoquaient beaucoup plus souvent les éléments qu'ils avaient découverts au moment de l'entretien que ceux auxquels ils s'attendaient déjà.

Cependant, nous ne pouvons pas en déduire que les étudiants ont découvert plus de choses qu'ils ne connaissaient déjà. Ce résultat nous semble en effet influencé par l'intitulé de l'enseignement dans lequel s'inscrit ce devoir : « *Découverte du métier de vétérinaire* ». Les étudiants savaient que l'objectif de cet entretien avec un vétérinaire était de mieux connaître la profession ; ils ont donc essentiellement relaté ce à quoi ils ne s'attendaient pas.

De plus, notre méthode a pris en compte seulement les propos qui énonçaient clairement une idée de connaissance, découverte ou crainte.

Un questionnaire dichotomique (réponse Oui / Non) aurait été à ce stade essentiel pour évaluer quantitativement l'étonnement suscité ou non par chaque thème évoqué dans l'entretien.

L'analyse des propos des étudiants de chaque promotion sur les thèmes évoqués nous a ensuite permis d'obtenir plus de détails sur ce qui les a surpris, rassurés, déçus, et effrayés, ou au contraire ce qui ne les a pas étonnés.

Ces propos sont donc dépendants de tout ce qui a été décrit par les vétérinaires, éléments que nous n'avons pas présentés dans cette étude. En effet, la taille et la variété de l'échantillon de vétérinaires interrogés nous a permis de considérer que tous les aspects du métier seraient représentés (les facilités, les difficultés, les types de profils, les différents montants de salaires, les types d'activités, …). Ainsi, nous avons recensé un maximum de réactions d'étudiants afin de dresser une vision réaliste des répondants sur tous ces aspects.

Ce facteur nous a revanche limités pour évaluer de manière quantitative les réactions des étudiants pour chaque sujet. Là encore, la mise en place d'un questionnaire faisant suite à cette étude aurait été très intéressante afin de quantifier nos résultats.

Malgré ces limites, deux éléments fondamentaux ont pu mettre être mis en évidence :

Premièrement, il est marquant d'observer que pour tous les thèmes étudiés, une partie des étudiants découvrent des éléments, qu'ils soient en deuxième ou troisième année. Nous aurions pu nous attendre à ce que certains aspects, évidents pour les praticiens, le soient aussi pour les étudiants. Par exemple, la longueur des journées, la fatigue engendrée, la dégradation de certaines relations de travail, ou encore les tâches administratives, sont autant d'aspects qui suscitent de l'étonnement. Ainsi, il existe une non-information vis-à-vis de la pratique vétérinaire au cours des trois premières années d'enseignement.

Jusqu'ici, la formation vétérinaire misait sur les stages afin que les étudiants apprennent l'existence de tous les éléments inhérents au métier. Pourtant, selon le maître de stage et la clinique qui l'accueillent, chaque étudiant ne risque-t-il pas de se faire une idée subjective, et parfois erronée, de la profession ?

Ainsi, la deuxième idée mise en évidence par notre étude est la grande disparité des réactions des étudiants sur les différents thèmes, qui suggère que des informations contraires sont transmises. Les propos sur les salaires ou encore la recherche de poste en sont un exemple flagrant. Mais tous les thèmes, certains dans une moindre mesure, sont concernés par cette divergence entre les étudiants. Nous recensons ainsi une partie des étudiants éclairée sur les difficultés et contraintes, et une autre partie qui ne semblait pas en avoir conscience.

Nous retiendrons également parmi nos résultats les réactions des étudiants émises sur la satisfaction et le bonheur d'exercer des vétérinaires. De multiples commentaires traduisent l'étonnement face au plaisir d'exercer et l'absence de lassitude maintenus chez les vétérinaires interrogés. Alors qu'ils n'ont pas encore entamé leur enseignement clinique, **les étudiants seraient donc déjà influencés par une vision négative de la profession, et inquiets pour leur futur**.

Enfin, l'expression de crainte, bien que non majoritaire, est souvent associée à des éléments auxquels les étudiants ne sentent pas préparés (la fatigue physique et psychologique, le salaire, la relation client, l'équilibre vie privée / vie professionnelle), mais aussi aux lacunes de l'enseignement (pratique, chirurgie, imagerie, relation client…). Cela renforce l'idée qu'une formation plus complète est nécessaire pour leur apprendre l'existence de ces aspects, et comment y faire face.

3.2.3 Les éléments retenus par les étudiants

Les schématisations des éléments retenus par les étudiants doivent être analysées à la lumière des profils des vétérinaires interrogés. En effet, selon les promotions, deux tiers à trois quarts des vétérinaires pratiquaient en canine et la même proportion concernait des vétérinaires associés. Ainsi, pour chaque thème, l'absence ou au contraire la prédominance de certaines idées doivent être interprétées avec prudence.

Cela peut par exemple expliquer que les éléments sur le profil du vétérinaire concernent essentiellement l'association. Une partie des étudiants retient le faible montant du salaire du vétérinaire interrogé, mais il serait intéressant de savoir dans quelle mesure cela concerne les associés. Les éléments retenus sur la fatigue physique sont peu nombreux et le plus souvent liés à la pratique bovine. Une plus grande part des vétérinaires ruraux dans l'échantillon aurait probablement permis de diversifier ces propos. Nous observons également que les éléments sur la relation vétérinaire-éleveur sont peu abordés par rapport aux éléments sur la clientèle canine. Les impayés, soucis quotidiens des vétérinaires ruraux en particulier, ont été tout aussi peu évoqués par les étudiants.

Indépendamment des caractéristiques des vétérinaires, la description des éléments retenus par les étudiants, thème par thème, nous a permis de nouveau de mettre en évidence la disparité des réactions, et le manque d'intérêt pour certains thèmes. Cela nous a aussi permis de comprendre plus en détail ce qui préoccupe ou étonne les étudiants.

3.2.4 Résultats obtenus sur le stress et sa gestion

La totalité des propos des vétérinaires et étudiants sur le stress ayant été analysés, nous pouvons affirmer le caractère exhaustif de cette étude et ainsi interpréter nos résultats avec une certaine confiance.

Les éléments mis en évidence, auxquels nous ne pouvions pas nous attendre, sont à la fois la proportion non négligeable de vétérinaires affirmant ressentir un niveau de stress faible ou nul, ainsi que la proportion de vétérinaires qui, spontanément, ont évoqué des éléments sur la gestion du stress (environ 30 % des vétérinaires interrogés). Ces résultats nous semblent encourageants, dans un contexte où le stress semble être devenu une constante de la pratique vétérinaire.

Cependant, l'étude des propos sur la gestion du stress a montré que les moyens utilisés étaient très limités, et concernaient essentiellement la capacité à agir sur les facteurs de stress (clientèle de campagne, absence de gardes, organisation, consultations sur rendez-vous…). Malheureusement, dans certains cas, les facteurs de stress seront toujours présents, et nous pouvons nous questionner sur les compétences des vétérinaires quant à la maîtrise de leurs émotions. Certaines remarques nous ont semblé plus pertinentes, notamment la nécessité de prendre son temps en consultation, ou encore de prendre de la distance avec les cas.

Tous ces propos ayant été rapportés par les étudiants, nous devons considérer la possibilité de reformulations inexactes ou encore d'oublis d'éléments importants. Les questions ont pu être posées de façons différentes selon les étudiants, ce qui a pu influencer les propos des vétérinaires. Ces éléments ont pu alors engendrer un biais.

Les étudiants se sont en revanche très peu intéressés au stress. Il est difficile de comprendre cela, compte tenu de tous les éléments présentés en première partie sur le stress des étudiants. Les facteurs de stress propres aux vétérinaires étant différents de ceux qui touchent les étudiants, il est possible que ces derniers ne se soient pas sentis concernés par la problématique.

A plusieurs reprises, des étudiants ont avoué se savoir de nature stressée. Cette information nous permet de justifier l'intérêt de la mise en place d'un soutien pour le stress au cours des études vétérinaires. La probable minorité d'étudiants qui souhaiteraient y participer contiendrait alors les individus les plus fragiles et donc, les plus enclins à éprouver des difficultés liées au stress lors de la pratique vétérinaire. Il est par ailleurs très probable que de nombreux étudiants ayant le même ressenti ne l'aient pas partagé dans leur devoir, cela relevant de l'ordre personnel.

Notre analyse sur le stress aurait pu être plus complète, si nous avions élargi les citations sélectionnées à d'autres termes que le stress. En effet, les notions d'anxiété ou de difficultés psychologiques parfois évoquées n'ont pas été prises en compte, dans l'objectif de ne pas sur-interpréter les propos.

3.3 Discussion sur la méthode de l'étude

Le questionnement semi-directif soumis aux étudiants est très intéressant car il leur permet de s'exprimer librement et sans contraintes, tout en répondant aux problématiques de notre étude. De plus, l'analyse a consisté en une lecture des textes en entier, afin de prendre en compte toutes les informations fournies. Ainsi, cette méthode nous a permis de respecter notre objectif de retranscrire la vision des étudiants de la manière la plus complète et la plus juste possible.

En effet, nous aurions pu choisir d'utiliser un logiciel d'analyse de corpus écrits, qui recensent certains mots dans le texte. Mais la difficulté d'établir une sélection de mots exhaustive aurait pu conduire à une sous-estimation des « verbatims » significatifs. Bien que la subjectivité de la méthode employée puisse être critiquée, la logique de sélection utilisée est restée constante au cours de la lecture, une seule personne ayant été impliquée dans ce travail. La répétition de l'exercice sur trois promotions a permis de palier le biais engendré par la subjectivité, et de renforcer la significativité des éléments observés. Il était donc important d'interpréter essentiellement les éléments répétables, et dans une moindre mesure les éléments observés ponctuellement.

Par ailleurs, les citations illustrant chaque thème ont été sélectionnées en localisant dans les textes l'expression de réactions personnelles (crainte, découverte, savoir). Cela nous a permis d'une part, de sélectionner un nombre limité de citations parmi les 244 devoirs, et d'autre part, de considérer uniquement les propos où les étudiants impliquaient leur personne. En effet, nous ne souhaitions pas prendre en compte les passages où les étudiants se contentaient de retranscrire la vision des vétérinaires. Cependant, cette méthode a certainement limité la quantité et variété de propos que nous aurions pu obtenir sur chaque thème.

3.4 Conclusion

Cette étude a présenté le principal intérêt de conduire les étudiants à se questionner et à partager leur ressenti librement, ce qui nous a permis recenser et d'interpréter une grande quantité d'informations. La mise en place d'un questionnaire fermé n'aurait pas permis d'obtenir une telle diversité dans les réponses et donc dans les informations obtenues afin de répondre à la problématique.

En revanche, il semble qu'un tel questionnaire pourrait venir en complément de cette étude majoritairement qualitative, afin de confirmer les éléments mis en évidence par des estimations de fréquence et de consolider nos interprétations.

Par ailleurs, une étude indépendante des devoirs concernant des praticiens canins, et de ceux concernant des praticiens ruraux, pourrait présenter un intérêt afin de s'affranchir de certains biais présentés dans cette discussion.

TROISIEME PARTIE : VERS UN ENSEIGNEMENT QUI PREPARE MIEUX LES ETUDIANTS A LA REALITE DU METIER DE VETERINAIRE

Nous avons choisi de développer cette partie principalement sur deux éléments mis en évidence par notre étude, même si d'autres mériteraient également d'être mieux cernés. Nous rappelons en effet que les données sur lesquelles nous avons travaillé nous ont été fournies dans le cadre des « devoirs » effectués au cours de l 'enseignement « *Découverte du métier de vétérinaire* ».

Dans un premier temps, nous abordons la nécessité de mieux renseigner et former les étudiants sur **le stress** afin de prévenir les difficultés éprouvées par les vétérinaires que nous avons rencontrés.

Dans un deuxième temps, nous discutons de la possibilité d'**enseigner la relation client** aux étudiants, qui semblent les intéresser particulièrement d'après notre étude, et qui est également mise en avant comme une lacune en début de carrière et puis une difficulté quotidienne pour les vétérinaires interrogés.

1 Le stress et sa gestion dans la formation vétérinaire : état des lieux bibliographique

1.1 Quelle prise en charge du stress dans les universités vétérinaires ?

En Amérique du Nord en 2001, moins de 50 % des universités vétérinaires déclaraient avoir un conseiller disponible pour leurs étudiants, alors que plus des 90 % des universités interrogées estimaient avoir besoin de ce service. Celui-ci permet aux étudiants de prendre rendez-vous quand ils le souhaitent pour recevoir un soutien psychologique ou des conseils sur la formation et l'orientation professionnelle. Le conseiller peut également demander à rencontrer l'élève pour discuter avec lui s'il le juge nécessaire (problèmes de comportement, résultats en baisse…).

Une étude en 2012 a fait un état des lieux des services de soutien psychologique dans 26 universités vétérinaires des Etats-Unis et 15 universités internationales (Canada, Australie, Angleterre, Ecosse, Irlande, Nouvelle-Zélande nota ment). Les résultats ont montré que seulement neuf des 26 universités américaines disposaient d'un psychologue pour ses élèves. Parmi les autres universités (hors Etats-Unis), six sur 15 disposaient d'un psychologue. La grande majorité ne travaillait pas à temps plein dans l'université. Dans huit universités, l'accès à ces psychologues était payant, et dans treize universités, une limite du nombre de sessions par an était imposée (entre 5 et 30 selon les universités). Enfin, la demande de soutien était en augmentation dans 17 universités américaines et dans 8 universités internationales. La gravité des motifs de consultation était également de plus en plus élevée dans la majorité des universités. **Au bilan, les auteurs concluent que dans seulement la moitié des universités américaines et internationales, le service de soutien psychologique était suffisant par rapport à la demande** (Kogan *et al*., 2012).

1.2 Quelles demandes des étudiants vis-à-vis du stress ?

Il est important de montrer aux étudiants qu'ils ne sont pas seuls à ressentir une certaine détresse psychologique, premier pas vers la guérison. En effet, lorsque les étudiants réalisent qu'un pourcentage important de leurs camarades éprouvent des difficultés semblables, il est alors plus facile pour eux de s'ouvrir (Collins et Foote, 2005). **Le fait de recevoir un soutien important et de normaliser ses difficultés est aussi reconnu comme un outil efficace d'amélioration de la santé mentale** (Hafen *et al*., 2008).

Les étudiants vétérinaires de l'université du Queensland en Australie ont partagé leur opinion, dans le cadre de discussions de groupes, sur les causes de leur stress, sur les services de conseil et de support disponibles dans l'université, ainsi que sur les services qu'ils aimeraient voir se développer dans le but de gérer leurs difficultés liées au stress (McLennan et Sutton, 2005). Les résultats ont montré que lorsqu'ils avaient besoin d'aide, ils se tournaient vers les amis et la famille, et non pas vers les services de l'université. Certains étudiants n'étaient pas au courant de la possibilité de consulter un médecin ou psychologue en cas de problème, et d'autres estimaient que cela ne pourrait pas les aider. Les quelques étudiants ayant rencontré le psychologue avaient un ressenti positif vis-à-vis de leur consultation. En revanche, les étudiants avaient régulièrement recours à leur tuteur.

Peu de répondants se sont prononcés sur la question des moyens de soutien qu'ils aimeraient voir se développer. Les étudiants de la première à la troisième année ont affirmé vouloir que les services des psychologues et conseillers de l'école soient mis plus en avant dans leur cursus. Les étudiants de quatrième et cinquième année ont proposé des changements au sein du programme de leur enseignement.

Les auteurs de cette étude affirment que la mise en place de moyens pour aider les étudiants à gérer le stress qu'ils rencontrent à l'université leur sera bénéfique lorsqu'ils seront de nouveau confrontés au problème du stress lors de la pratique vétérinaire.

Dans un sondage proposé aux étudiants de l'université de Sydney en 2005, un tiers des répondants déclarait avoir envie d'un tuteur. Plusieurs d'entre eux ont expliqué ne pas nécessairement vouloir rencontrer le tuteur régulièrement, mais seulement avoir la possibilité de recourir à lui en cas de besoin. Certains auteurs proposent la mise en place d'un ensemble de tuteurs formés qui pourraient ainsi rencontrer tous les étudiants au début de leur cursus, et identifier ceux les plus à risque de rencontrer des difficultés psychologiques. Ces étudiants se verraient alors attribuer un tuteur personnel, qui correspondrait à leur profil (Collins, 2005).

Certaines méthodes efficaces de gestion du stress étaient connues des étudiants (faire du sport, sortir, activités extra-scolaires, demander du soutien à une personne), mais ils affirmaient vouloir apprendre à mieux gérer leur temps en priorité, afin de pouvoir réaliser toutes leurs activités. Pourtant, la gestion du stress consiste au contraire à acquérir du temps libre et à réduire les activités lorsque cela est possible. Les étudiants demandaient également des cours de communication, de résolution de conflits, de gestion des émotions et de gestion d'argent (H. Collins et Foote 2005).

1.3 Les moyens de formation du stress et sa gestion

Le « Professional Practice Program » mis en place dans l'université de Sydney comprend notamment des séances de gestion du stress. Leur objectif est d'apprendre aux étudiants à mener d'une vie équilibrée et à reconnaître leurs besoins. En plus des informations fournies sur le stress, le programme comprend un enseignement des techniques de méditation et de relaxation, de communication, de gestion de ses émotions, de gestion du temps, et de résolution des situations de conflits (G. H. Collins, 2002).

Des formations préventives sur le travail en équipe seraient utiles aux étudiants vétérinaires et aux jeunes diplômés, dont les problèmes de stress ne seraient pas encore de grande ampleur. En effet, le milieu de travail devenant plus complexe et exigeant, le travail en équipe permettrait une meilleure réalisation des tâches et protègerait les professionnels de la santé (humaine ou animale) du stress associé à leur exercice quotidien. Un cours a ainsi été mis en place aux Etats-Unis pour les étudiants vétérinaires afin de leur permettre de lire et discuter de sujets tels que la construction d'une équipe, la résolution des conflits, la gestion du stress et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (Kahn et Nutter, 2003).

Des recommandations ont été proposées par l'université de l'état d'Oregon dans un article paru en 2005 (Gelberg, 2005) :
- encourager la prise de conscience des étudiants vis-à-vis du stress, de sa prévention et ses complications ;
- mettre en place des discussions sur les facteurs de stress dans le programme, dès que cela s'avère être utile ;
- informer les étudiants régulièrement sur les services de soutien disponibles dans l'établissement (faire visiter ces services par exemple) ;
- former le corps enseignant vétérinaire sur les signes d'appel du stress, et le traitement approprié ;
- former les psychologues de l'établissement sur les besoins particuliers des étudiants vétérinaires ;
- proposer les consultations de psychologue à domicile ;
- proposer plus de cours sur la recherche d'emploi, la rédaction du CV, les entretiens, l'identification de ses points forts et points faibles ;
- faciliter les démarches administratives à effectuer par les étudiants afin de rencontrer un psychologue ;
- aider les étudiants à développer un plan personnel de gestion du stress dès le début du cursus vétérinaire ;
- lors des cours de gestion du stress, se concentrer en particulier sur la gestion du temps, la gestion des conflits, et le développement de méthodes d'apprentissage ;
- encourager le travail d'équipe et la communication ;

Des études ont montré que les formations de gestion du stress peuvent aider les professionnels à mieux réagir face aux facteurs de stress de leur activité. Afin de connaître l'impact au long-terme de ces formations, des auteurs ont comparé deux groupes de professionnels de santé sujets au stress (infirmières, staff hôpital, chirurgiens, administrateurs, éducateurs santé, psychologues) et ayant suivi une formation de 6

semaines sur la gestion du stress (une heure et demie par semaine). L'un des deux groupes a ensuite participé à un rappel de la formation, sous forme de séances d'une heure à cinq mois, onze mois, puis 17 mois. Une nette amélioration de la réponse au stress des participants des deux groupes a été observée suite à la formation (diminution de la fatigue émotionnelle et augmentation du sentiment d'accomplissement de soi). En revanche, le suivi au long terme a montré que le groupe n'ayant pas reçu de rappel présentait une amélioration temporaire seulement de la réponse au stress. La limite principale de cette étude est qu'elle a été réalisée sur une population de volontaires, donc probablement mieux disposée à améliorer sa réponse au stress (Rowe, 1999).

Pour la gestion et la prévention du stress chez les vétérinaires, des formations (SMT pour *Stress Management Training*) peuvent enseigner des techniques pratiques visant à réduire le stress comme des exercices de méditation et de respiration (Kahn et Nutter, 2003).

1.4 Les stratégies de gestion du stress

Le « *coping »* est défini comme l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux déployés pour gérer des exigences spécifiques internes et/ou externes qui sont évaluées par la personne comme consommant ou excédant ses ressources (Lazarus et Folkman, 1984). Trois catégories de stratégies peuvent être citées : celles centrées sur le problème, qui visent à réduire les exigences de la situation ou à augmenter ses propres ressources pour mieux y faire face ; les stratégies centrées sur l'émotion, qui consistent à essayer de diminuer les tensions émotionnelles déclenchées par la situation ; et les stratégies centrées sur le soutien, qui consistent à obtenir la sympathie et l'aide d'autrui.

Une stratégie de « *coping »* est dite efficace si elle permet à l'individu de maîtriser la situation stressante et/ou de diminuer son impact sur son bien-être physique et psychique. Les stratégies centrées sur le problème sont fonctionnelles lorsqu'elles sont utilisées sur des situations maîtrisables, et associées à des indicateurs de santé mentale positifs (Bruchon-Schweitzer, 2002). Des efforts répétés sont cependant inutiles et parfois nocifs pour la santé dans des situations qui échappent au contrôle de la personne (Lazarus et Folkman, 1984). Dans ces cas, les stratégies centrées sur les émotions s'avèrent relativement efficaces à court terme, mais induisent à long terme des états dépressifs (Bruchon-Schweitzer, 2002).

Quelques stratégies de « *coping »* émotionnel peuvent être citées : utiliser l'humour, faire de l'activité physique, se concentrer sur une autre tâche, repenser la situation en terme d'impact, penser à des bons souvenirs… Les stratégies visant à agir sur le problème comprennent les moyens cognitifs et comportementaux qui modifient les conditions environnementales (Côté, 2013).

De nombreuses classifications des stratégies de « *coping »* ont été établies. Les stratégies d'évitement physique ou moral de la situation stressante peuvent être citées, et sont à proscrire. La restructuration cognitive consiste à modifier sa perception de la situation stressante, en cherchant à la voir de manière plus positive.

Il faut donc retenir que les stratégies reliées au bien-être seraient efficaces en tout temps, que celles associées à l'évitement seraient dysfonctionnelles, que le « *coping* » centré sur le problème serait adaptatif quand la situation est contrôlable et que le lâcher-prise le serait en situations non contrôlables. La gestion du stress consiste donc à identifier les facteurs de stress et évaluer les éléments de la situation stressante qui peuvent être contrôlés, et ceux qui ne le peuvent pas. Les différentes stratégies de gestion du stress peuvent ensuite être utilisées (Côté, 2013).

2 La communication et la relation client

Les praticiens vétérinaires interrogés sur les stratégies qui leur permettraient de mieux lutter contre les troubles psychologiques ressentis suggèrent principalement le développement de formations visant à acquérir des compétences en communication. Les domaines qui les intéressent sont la négociation, la médiation, la gestion des conflits et leur résolution (Hansez *et al*., 2008)**.** Ce besoin ressenti par les vétérinaires de mieux communiquer rejoint les propos des praticiens interrogés dans notre étude, qui souvent citent la relation client comme une lacune de la formation, et l'associent à la fatigue psychologique ressentie. Par ailleurs, la majorité des plaintes des propriétaires d'animaux concernent le défaut de communication du vétérinaire, et notamment lors des moments difficiles. La plupart des praticiens trouvent les jeunes diplômés bien préparés techniquement mais pas assez en terme de communication. Ce sentiment est partagé par les étudiants vétérinaires, qui en 2002 étaient 84% en quatrième année à juger l'enseignement de la relation client important mais pas assez présent dans leur programme (Russell, 1994).

2.1 L'apprentissage de la relation client au cours des études vétérinaires

Afin de juger de l'intérêt d'enseigner la relation client, 214 vétérinaires diplômés entre 1990 et 1999 de l'université du Colorado ont été interrogés (Kogan *et al*., 2004). La moitié d'entre eux avaient suivi au cours de leur cursus un ou deux cours optionnel (en début et fin de cursus) sur la relation client ; l'autre moitié n'en avait pas suivi.

Le programme du cursus vétérinaire de cette université comprend quelques cours obligatoires autour de la relation client, qui enseignent aux étudiants la relation homme-animal (une à deux heures en première année), les notions d'éthique en lien avec le deuil et l'euthanasie (trois heures en deuxième année), et les notions de communication client (huit heures en troisième année). Ce dernier cours aborde les différentes techniques de communication, et la gestion de situations fréquentes avec les clients (gérer les clients énervés, annoncer une mauvaise nouvelle, gérer les clients avec peu de moyens financiers, aider à prendre une décision difficile…).

De plus, l'université propose deux cours optionnels. Les étudiants en début de cursus peuvent ainsi choisir de suivre 20 heures supplémentaires consacrées aux techniques de communication en pratique clinique. Les sujets abordés sont la communication avec les clients lors de moments émotionnels (diagnostic, échec de traitement, problème de comportement, décision d'euthanasie, mort soudaine et contraintes financières) et l'utilisation de protocoles de supports émotionnels lors de la pratique de tous les jours. Ce programme comprend des cours magistraux, des discussions de groupes, des cours dispensés par des intervenants extérieurs, et des jeux de rôle en petit ou grand groupe.

Les étudiants en fin de cursus peuvent également suivre un cours optionnel sur la relation client s'ils le souhaitent. Il s'agit dans ce cas de 40 heures consacrées à la communication avec les propriétaires. Ce programme propose aux étudiants d'expérimenter directement avec le client l'apport de soutien et d'empathie au moment du diagnostic, du traitement, et de la mort d'un animal. Ils apprennent ainsi à aider le propriétaire lors des moments émotionnels, et notamment le deuil, à faciliter la prise de décision et à se comporter lors d'euthanasies en présence du propriétaire.

Le premier objectif de ce cours dispensé en dernière année est de rendre les étudiants plus à l'aise lorsqu'ils communiquent avec les clients sur des sujets difficiles comme la perte d'un animal ou le deuil. Le second objectif est de leur apprendre à utiliser ces capacités en communication au cours de leur pratique de la médecine vétérinaire quotidienne. L'enseignement de ce cours optionnel se fait notamment sous forme d'observation directe des interactions entre l'étudiant et le client, à travers une vitre cachée, suivie de discussions et conseils sur ces interactions. Des intervenants extérieurs et des discussions de groupe sont également compris.

L'étude réalisée sur les vétérinaires ayant suivi les cours de cette université indique que 41 % de l'ensemble de répondants estiment que le cours de relation client est plus important que les autres**. Plus de deux tiers ont répondu utiliser régulièrement les capacités en communication acquises pendant ces cours, et que cela a une influence sur la réussite financière, la stabilité de l'équipe, la loyauté des clients et l'autosatisfaction.**

Les cours optionnels ont permis l'acquisition d'outils de communication plus variés, particulièrement dans le cadre de la mort d'un animal. Les outils ainsi utilisés par les vétérinaires ayant suivi les cours optionnels sont : la proposition au propriétaire de soutien psychologique, la transmission d'information sur le deuil, la gestion de clients qui se sentent coupables, ou de clients énervés, la prise de décisions difficiles, l'annonce de mauvaises nouvelles, la gestion de conflits avec le client ou avec les collègues, et la gestion de son stress.

2.2 Les particularités de la relation client de la pratique vétérinaire

La pratique de la médecine humaine et vétérinaire concerne le domaine de la santé, et le succès des praticiens dépend de la satisfaction et des interactions avec l'humain. Comme en médecine humaine, les femmes praticiennes vétérinaires ont tendance à plus se concentrer sur la relation avec le client lors de la consultation que les hommes. Certaines compétences nécessaires en communication sont semblables dans les deux professions. En revanche, des facteurs particuliers à la pratique vétérinaire entrent en jeu : la relation homme-animal, l'euthanasie, la mort du patient (plus fréquentes pour les vétérinaires que médecins généralistes), et les considérations financières qui peuvent amener le vétérinaire à arrêter le traitement ou réaliser une euthanasie. En Australie du Sud, en 2014, un échantillon de quatorze vétérinaires a ainsi été interrogé sur les compétences en communication dans la pratique vétérinaire. Les auteurs se sont notamment intéressés aux particularités de la pratique vétérinaire par rapport à la pratique de la médecine humaine (Hamood *et al*., 2014).

La communication avec l'animal est décrite comme une composante majeure de la réussite de la relation client. Les praticiens indiquent l'importance d'équilibrer le temps de communication avec l'animal et le temps de communication avec le propriétaire, et de ne pas se concentrer sur un seul des deux aspects. Les moyens de communiquer avec l'animal sont de le regarder, l'écouter, le sentir, le toucher, et l'objectif est bien sûr que l'animal soit détendu. De plus, cette communication vétérinaire-animal commence dès que le praticien entre dans la salle d'attente. Il est essentiel que les signaux non verbaux envoyés par l'animal soient compris par le vétérinaire, notamment pour assurer sa sécurité. Plusieurs études montrent le lien entre la satisfaction du propriétaire et la qualité de l'interaction entre le vétérinaire et l'animal.

Tous les participants ont affirmé que les compétences en communication sont nécessaires pour l'aspect commercial de la profession et le service de vente. En effet, cela leur permet d'attirer des clients et de les fidéliser. Les activités de routine, notamment la vente de vermifuge, ont été décrites comme un moyen stratégique de communication avec le client. La difficulté citée par les praticiens est de respecter l'aspect émotionnel vis-à-vis de l'animal lorsqu'ils vendent des services au propriétaire. Certaines études suggèrent que les vétérinaires ne proposent pas tous leurs services à leurs clients car ils évaluent mal l'intérêt de leurs clients ou ils n'explorent pas assez leurs besoins.

Le vétérinaire doit également savoir communiquer sur l'argent, notamment pour expliquer les différents coûts de ses actes. Il a été montré l'existence de différences significatives quant aux facteurs qui importent aux vétérinaires et aux clients pour justifier les coûts. En effet, les vétérinaires ont tendance à justifier leurs tarifs par le service rendu et le temps nécessaire, alors que les propriétaires préfèrent qu'ils soient justifiés vis-à-vis de la santé et du bien-être de leur animal. Les participants de l'étude s'accordent sur l'importance d'être ouvert d'esprit au cours de ces discussions, de savoir être compatissant avec le propriétaire parfois, mais également sévère lorsque le propriétaire se plaint des tarifs, particulièrement lorsque la santé de l'animal est en jeu. Respecter les notions d'éthique est également important pour les praticiens, notamment le fait de ne pas proposer trop de services au propriétaire. La communication d'informations compréhensibles pour le client est associée à la communication des tarifs, et les praticiens indiquent que cette communication doit se faire de manière à ne pas offenser, énerver ou stresser le client, mais de manière à ce qu'il souhaite revenir. Il est essentiel que les clients ne soient pas étonnés par les tarifs proposés, et soient conscient que les coûts de certains traitements influent sur leur décision.

Enfin, les compétences en communication sont nécessaires pour la gestion de l'euthanasie. Le vétérinaire doit prendre un compte l'âge du propriétaire, sa relation avec l'animal, sa religion et sa culture. Il important de prendre le temps d'expliquer les raisons de l'euthanasie aussi bien que sa réalisation. La difficulté principale est de réussir à transmettre ces informations alors que le propriétaire est dans un état émotionnel intense, et les compétences en communication sont donc ici nécessaires afin de savoir quand apporter les informations. De plus, le vétérinaire doit à la fois faire preuve d'empathie, de qualité d'écoute, d'honnêteté, de langage amical et de compréhension envers le client.

Ainsi, ces quatre aspects de la communication devraient, d'après les auteurs, être enseignés séparément dans les universités vétérinaires. Cela est d'autant plus important que les lacunes en communication et relation client peuvent détériorer la satisfaction au travail et la réussite professionnelle et personnelle, mais aussi les résultats cliniques. De plus, une mauvaise communication peut provoquer des situations de litiges et de stress avec les clients.

3 Préparer l'étudiant à la vie active

En Angleterre, un nouveau système de validation des études vétérinaires a vu le jour après que les enseignants se soient rendu compte que les élèves n'avaient aucune idée précise de ce qu'on attendait d'eux à la sortie de l'école.

La liste « *Day-one skills* » a donc été mise en place par le *Royal College of Veterinary Student* et la *Quality Assurance Agency.* **Elle définit les comportements, attitudes et compétences qui sont attendus de tous les étudiants vétérinaires en fin de cursus** (Royal Veterinary College, 2016). L'élaboration de la liste s'est faite à partir des objectifs initiaux des cours du Royal College, et a été validée par des vétérinaires praticiens. Ce modèle a été utilisé dans de nombreuses universités anglophones afin de préparer au mieux l'étudiant pour son premier poste en tant que praticien. La « British Cattle Veterinary Association » (BCVA) a par exemple mis en place une liste « *Day one skills »* spécifique pour les étudiants qui souhaitent se spécialiser en pratique rurale. Cette liste a été développée suite à un sondage qui a montré que seulement 47 % des étudiants en dernière année avaient déjà paré un pied, 64 % avaient déjà assisté à une césarienne et 83 % avaient réalisé une prise de sang. L'objectif est donc de guider les étudiants qui souhaitent entamer une carrière en pratique rurale dans leur apprentissage lorsqu'ils sont sur le terrain (British Cattle Veterinary Association, 2014).

Les sections et divisions suivantes sont décrites dans un livret destiné aux étudiants (Royal Veterinary College, 2016) :

Tableau 22 : Day One Skills du Royal Veterinary College

Principes généraux	Pratique professionnelle	Examen des animaux	Prise de décision clinique	Soins et traitements
Notions de base scientifiques	Communication	Contention	Hypothèses diagnostiques	Prise en charge d'urgence
Science clinique	Ethique Législation	Anamnèse et commémoratifs	Examens sanguins standards	Administration de médicaments et fluidothérapie
Industrie animale (aspects socio-économiques)	Pratique réfléchie et apprentissage indépendant	Examen clinique général	Utilisation des équipements d'imagerie	Anesthésie
Recherche	Gestion de l'environnement vétérinaire	Examen clinique spécifique	Interprétation des examens complémentaires	Chirurgie
Résolution de problèmes - raisonnement			Diagnostic et un plan de traitement	Euthanasie
			Autopsie	Prise en charge de nouveau-nés

Les objectifs de chaque sous-partie du tableau précédent sont ensuite détaillés dans le livret. Nous prendrons comme exemple la partie communication :

-Communiquer efficacement avec :

- Les propriétaires
- Les collègues vétérinaires
- Les autres collègues
- Une audience en général

-Communiquer par écrit avec :

- Les propriétaires
- Les collègues vétérinaires
- Les autres collègues
- Une audience en général

-Etablir et conserver des rapports clairs et précis à des fins différentes :

- Historique du patient
- Lettres de référés
- Rapports d'assurance
- Mentions légales
- Articles scientifiques

-Adapter la forme et le fond de son langage en fonction de l'auditeur et du contexte
-Ecouter activement les autres, en tenant compte des signes non-verbaux
-Prendre en considération les troubles de la communication :

- Handicap
- Déficience sensorielle
- Langue française non maîtrisée
- Différence de culture

-Transmettre de manière appropriée de la sympathie et l'empathie aux autres, de manière verbale et non verbale
-Faciliter la communication entre les personnes
-Gérer les situations de conflit par la négociation
-Communiquer sur la santé et la sécurité, verbalement et en distribuant des prospectus
-Enregistrer, stocker et retrouver des informations en utilisant un outils informatique approprié
-Fournir les informations au client à un rythme qui lui permette de prendre une décision réfléchie
-Obtenir un consentement écrit et oral

Un tel système est en cours d'élaboration à l'ENVA, intitulé « référentiel de diplôme vétérinaire ». Dans le cadre de la thématique de cette thèse, nous avons pu y avoir accès en partie. Il comprend une partie « Tronc commun », où sont détaillées les compétences à acquérir dans 25 unités d'enseignement réparties dans les quatre premières années d'étude. Une seconde partie « Année d'approfondissement » décrit les objectifs des sciences cliniques (animaux de compagnie, équidés, animaux de production) et de l'enseignement sur la santé publique vétérinaire.

En France et particulièrement à l'ENVA, des initiatives mises en place permettent de palier le retard accumulé par rapport aux pays cités dans les parties précédentes.

4 Les réalisations françaises

4.1 Des projets originaux

Plusieurs projets français récents témoignent d'un changement de mentalité. L'association **Vétos-entraide** a ainsi été créée par trois vétérinaires en 2003, à la suite d'un sentiment général de mal-être. Seule une démarche personnelle des vétérinaires en détresse permet d'obtenir de l'aide. Cette association a également pour but de sensibiliser les vétérinaires aux différentes problématiques en lien avec le mal-être. Sur le site internet de Vétos-Entraide, on trouve ainsi des parties accessibles à tous dédiées au « burn-out », au suicide, à la dépression, à l'anxiété, aux conduites à risque ou encore aux étapes de la vie. Des fiches pratiques, ouvrages ou articles sont également accessibles sur différents thèmes tels que la relation client ou le stress professionnel et sa gestion.

Une partie est destinée aux étudiants vétérinaires. En effet, l'association a organisé en 2006 des rencontres entre les étudiants et des praticiens, ce qui a permis de créer des branches « **Vétos-Entraide junior** » dans chaque école. Des dossiers, disponibles sur le site internet, traitent notamment des stages, des plans d'étude et du travail à la sortie de l'école.

Le site internet **Vétofocus** est également une initiative française récente, accessible aux vétérinaires mais aussi aux étudiants, permettant un échange de savoir et savoir-faire sur des nombreux cas pratiques. Une catégorie est entièrement dédiée au management et contient de nombreux dossiers et discussions sur des cas problématiques rencontrés par les vétérinaires.

De plus, la mise en place en 2014 d'une plateforme de recrutement vétérinaire a participé à l'amélioration de la situation. Les créateurs de **Vétojob,** devenu le premier site de recrutement vétérinaire, s'investissent pour faciliter l'étape du recrutement, à la fois pour les praticiens et pour les jeunes diplômés. Des conseils sur la rédaction d'une annonce sont par exemple proposés aux vétérinaires, mais aussi sur les critères à prendre en compte dans la recherche d'un poste. D'autres thèmes sont abordés dans divers articles (rédigés le plus souvent par les fondateurs du site) tels que la communication, l'entreprenariat ou encore l'activité rurale. Ces différents supports sont donc accessibles aux étudiants et permettent de compléter leurs connaissances sur le monde vétérinaire.

Dans les écoles, des initiatives étudiantes s'inscrivent dans ce nouvel élan du monde vétérinaire français. ProVéto Junior Conseil est ainsi l'unique « Junior Entreprise » vétérinaire française, association qui met en lien les entreprises (laboratoire, sites internet, etc) et les étudiants. Ces derniers réalisent les projets de différents acteurs du monde vétérinaire grâce à leur vaste champ de compétences. Les missions proposées apportent une plus-value pédagogique au cursus vétérinaire en permettant aux étudiants d'approfondir les notions vues au cours de la formation. En tant qu'unique « Junior Entreprise » vétérinaire reconnue par la Confédération Nationale des Junior Entreprise (CNJE), ProVéto Junior Conseil bénéficie d'une crédibilité et d'une visibilité auprès de nombreuses entreprises dans le domaine vétérinaire et pharmaceutique.

Des associations étudiantes permettent aussi de garantir un lien et un échange avec les praticiens vétérinaires et la réalité du terrain. C'est le cas par exemple des Groupements Techniques Vétérinaires junior (GTV junior), de l'Association Française des Vétérinaires pour Animaux de Compagnie junior (AFVAC junior) et du Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral (SNVEL junior). Ces associations organisent tous les ans des conférences animés par des vétérinaires, des ateliers pratiques, et elles permettent aux étudiants de participer aux différents évènements nationaux organisés.

L'école est aussi le lieu de nombreuses activités extra-scolaires qui peuvent permettre aux étudiants de mieux gérer leur stress (danse, chant, musique, sport, etc…).

Par ailleurs, à l'ENVA, la formation des étudiants a subi de nombreuses modifications depuis quelques années.

4.2 La situation à l'ENVA

4.2.1 La prise en charge des étudiants par le système de santé actuel

Tous les étudiants à l'ENVA peuvent prendre rendez-vous très facilement avec une psychologue qui est présente sur le site de l'école deux jours par semaine. Un simple contact par mail leur permet donc de rencontrer une professionnelle en cas de besoin. Un médecin du travail est également disponible toutes les semaines ce qui permet de compléter la prise en charge. En effet, certains maux physiques peuvent témoigner d'une souffrance psychologique.

4.2.2 Les évolutions de la formation de la première à la quatrième année

Tableau 23 : Cursus prévu sur les quatre années à l'ENVA (Fournel, 2016)

Année	Semestre	Thème abordé
A1	S5	Présentation du monde vétérinaire, cursus, débouchés et recrutement, notions de droit *8h (75% TD)*
	S6	Bases gestion, marketing, comptabilité *20 à 25 h (75% TD)*
A2	S7	Découverte du métier de praticien *Interview, 5 à 7h de travail en binôme*
	S8	Communication interpersonnelle et management d'équipe *20 à 25 h (75% TD)*
A3	S9	Déontologie, RCP *20 h environ*
	S10	Serious game Création de structure véto *25h (100% TD)*
	S9-S10	TD communication *4h TD, 8h jeux de rôle avec acteurs*
A4	S11-S12	TD communication *Relation client au CHUVA et 2h de coaching*

La réforme du programme enseigné à l'ENVA, présentée en première partie de cette étude, a permis la mise en en place de plusieurs unités d'enseignement ayant pour objectif de mieux préparer les étudiants à la réalité de la pratique (tableau 23), notamment en terme de communication, relation client, gestion d'entreprise et management.

- *Enseignements mis en place en première année*

Au premier semestre de première année, l'unité « Communication et Réglementation dans la profession vétérinaire » présente aux étudiants **le monde professionnel vétérinaire**. Les futurs droits et devoirs sont abordés à travers le Code Civil, le Code Pénal, le Code Ordinal, le Code Rural et Code de la consommation. Les étudiants apprennent à décrire l'Ordre des vétérinaires, ses attributions, et le code de déontologie. Le fonctionnement de l'entreprise vétérinaire et des différentes matières en gestion sont présentées (types de structures, statuts de vétérinaires, métiers de gestion d'entreprise…). Une préparation au recrutement dans une structure vétérinaire est également enseignée (rédaction du CV, lettre de motivation). Des documents complémentaires sont libres d'accès sur la plateforme pédagogique de l'école : contrat de collaboration salarié, convention collective, note explicative sur les contrats de collaboration libérale, grille de salaires…

Au second semestre de la première année, l'unité « Communication et outils scientifiques de base » comprend une semaine de travaux dirigés au cours de laquelle sont enseignées des notions de marketing, gestion budgétaire et stratégies d'entreprise, des bases de comptabilité, ainsi que des bases d'analytique et de politique de prix. Des initiations à la gestion des ressources humaines et au travail d'équipe font également partie de cet enseignement**. Son objectif est de faire travailler les étudiants autour d'un projet commun, la vente de produits ou de services, en utilisant un logiciel de simulation.** Il leur est demandé de prendre des décisions stratégiques pour leur entreprise en fonction des capacités distinctives de celle-ci, de la concurrence et de ses contraintes financières.

A la fin de cette semaine de travaux dirigés, les étudiants doivent être capable de commenter le bilan d'une entreprise, de réaliser un devis pour un client, de calculer le seuil de rentabilité dans le cadre de l'achat d'un nouveau matériel, de rédiger une annonce de recrutement puis choisir un candidat parmi plusieurs CV, et enfin d'expliquer les étapes de la mise en œuvre d'un plan marketing.

- *Enseignements mis en place en deuxième année*

Le module « Découverte du métier de vétérinaire », qui est à l'origine de notre étude, s'inscrit en début de deuxième année.

Au second semestre, l'unité « Communication professionnelle, scientifique et interpersonnelle » a été mise en place. Des compétences indispensables sont enseignées sur le management d'équipe (à travers une étude de cas), le marketing, le management de la qualité, la gestion des conflits et la négociation, le recrutement et les statuts juridiques. De nombreux intervenants extérieurs sont sollicités pour ce module. **L'objectif est d'apprendre aux étudiants à satisfaire les clients d'une structure vétérinaire, fidéliser son équipe et les bases financières d'une entreprise pérenne.**

A la fin de la deuxième année, les étudiants devraient donc savoir notamment conduire un entretien de recrutement et identifier les questions pièges des recruteurs, pratiquer l'écoute active dans le cadre du management d'équipe et la communication non violente lors d'un conflit, et détailler les étapes clés de la négociation.

Une importance particulière est attribuée aux conflits dans le cadre du management. Il est expliqué aux étudiants la nécessité de reconnaître les situations à risque et communiquer de manière appropriée, ce qui permet d'apaiser les tensions auprès de la clientèle comme des autres membres de la structure. Pour identifier les conflits, il faut en connaître les principales causes (principes moraux ancrés, questions de pouvoir, ressources, organisation…) et repérer les étapes de l'escalade. Sept étapes qui constituent les indicateurs d'une situation qui se dégrade sont ainsi présentées aux étudiants : désaccord, personnalisation, inflation, formation d'alliance, polarisation, hostilité ouverte, affrontement ou séparation. Cette dernière étape se traduit fréquemment dans les structures vétérinaires par le départ brutal d'un associé ou l'absence total de communication entre deux associés. Afin de gérer de telles situations, l'enseignement insiste sur le principe de la communication assertive, qui est là capacité à dire des choses éventuellement désagréables ou pouvant être source de confrontation d'une manière acceptable pour l'autre. A l'inverse, la communication agressive tend à dégrader les relations interpersonnelles (Rose, 2015).

❖ *Enseignements mis en place en troisième année*

En troisième année, l'unité de compétences « Entreprendre en libéral et en anglais » comprend un module sur la thématique de la déontologie et des droits du vétérinaire praticien libéral et un module visant à mettre l'étudiant en situation de création de structure vétérinaire. **Ce dernier est l'occasion de faire la synthèse de toutes les connaissances et compétences qui ont pu être acquises en gestion et management au cours des trois premières années à l'école.**

En effet, à l'issu de ces enseignements, les étudiants ont appris à respecter les conditions légales, réglementaires et juridiques de cet exercice professionnel. Ils ont pris connaissance des statuts juridiques de l'exercice professionnel (vétérinaire libéral, salarié, collaborateur libéral, remplaçant salarié, remplaçant libéral, remplaçant temporaire...) et des conditions réglementaires de protection sociale (maladie, congés pour raisons diverses, accident, incapacité, retraite). Ils doivent par ailleurs être conscients de ce que signifie monter et gérer une clinique vétérinaire au jour le jour, ce qui comprend les démarches administratives, l'emplacement de la clinique, le calcul du budget prévisionnel, l'aménagement de la clinique ou encore la gestion du personnel (contrat de travail, cotisations sociales, etc…). Toutes ces étapes, qui reprennent des notions abordées dans les années précédentes, sont enseignées de façon pratique à travers ce module.

En plus des améliorations en terme d'enseignements théoriques, les étudiants de l'ENVA profitent à présent d'une initiation à la pratique plus complète en troisième année.

En effet, l'unité de compétences « soins infirmiers et simulation » fait intervenir plusieurs unités pédagogiques : Chirurgie, VetSims, Com'Alfort (Communication), Dermatologie, Hospitalisation des grands animaux, Imagerie, Médecine, Médecine préventive, Médecine zoologique, Pharmacie, Reproduction, Urgences, et le laboratoire de simulation (VetSimsMim'Alfort). Il s'agit d'une préparation à l'exercice clinique fondée sur l'acquisition de gestes techniques sur mannequins et de méthodes de communication, ainsi que sur des stages d'observation.

La mise en place de Vetsims a permis aux étudiants d'aborder des gestes sur l'animal tout en évitant le stress lié à cette pratique et à la douleur animale. Un ensemble d'ateliers de niveau 1 a été défini, comprenant les notions suivantes :

-Propédeutique et techniques d'examen (contention et manipulation, techniques de base en chirurgie) ;

-Diagnostic et examens complémentaires (prises de sang, injections, imagerie, examens biochimiques et cytologiques) ;

-Soins et traitements (anesthésie et réanimation, chirurgie, pansements et soins).

Tous les étudiants doivent, en fin de premier semestre de troisième année, être capables de valider ces ateliers. Enfin, à la suite des stages d'observation, chaque étudiant doit être en mesure de prouver, grâce au un carnet de soins infirmiers, qu'il a vu ou fait (selon les objectifs) tous les actes décrits dans le carnet.

Les activités VetSims Com'Alfort permettent aux étudiants de savoir utiliser les questions ouvertes et la reformulation, et de définir les notions théoriques de communication. Pour cela, une salle de consultation équipée d'une glace sans tain est mise à disposition, dans laquelle un étudiant mène une consultation avec un acteur qui joue un profil de client dans une situation donnée. L'objectif est d'apprendre à gérer ses émotions et à identifier les principaux points clés de la relation avec le client. Les étudiants sont peu nombreux par session, et un débriefing individuel d'environ 45 minutes est effectué avec l'enseignant à la fin de chaque session. Chaque consultation est filmée, et suivie sous le regard direct d'un étudiant, et des enseignants et autres étudiants derrière le miroir sans tain. Des étapes clés sont évaluées : poser des questions ouvertes puis fermées, demander si le propriétaire verrait d'autres points à signaler, avoir diagnostiqué son client (niveau d'attachement, d'inquiétude, attentes spécifiques, profil de personnalité), apporter de l'information par « petits bouts » d'autant plus que le propriétaire est loin de la réalité. Les réactions des étudiants face à cet exercice sont au premier abord de la méfiance et de la gêne, mais cela semble s'atténuer dès le deuxième passage (Duphot, 2016).

Afin de favoriser d'une part un apprentissage progressif de ces notions et d'augmenter le temps de présence dans les stages d'observation, une unité de compétences similaire organisée au deuxième semestre selon le même modèle mais avec un niveau d'exigence supérieur. Il est ainsi demandé aux étudiants de maîtriser les principes de la biosécurité et leur application dans les différents secteurs cliniques de l'ENVA, et de mener une discussion avec le client sur un mode conversationnel, permettant d'installer une relation de confiance et de prendre des décisions de manière partagée. Comme au premier semestre, un carnet de soins infirmiers doit être validé, ainsi que les ateliers de niveau 2 de VetSims.

4.2.3 La préparation à la pratique en cinquième année

Le tutorat est un système de formation original permettant aux étudiants en filière bovine de réaliser leur cinquième année dans une structure vétérinaire de leur choix, qui assure alors leur formation. Seules cinq semaines théoriques et trois semaines de pratique sont à réaliser à l'école. Les étudiants qui choisissent cette option profitent de plus d'apprentissage pratique que les autres (16 semaines), mais aussi de la possibilité de travailler en autonomie, à l'inverse des stages proposés en cinquième année. Ainsi, une telle formation semble permettre une transition adéquate entre l'école et la pratique. Cependant, elle reste minoritaire et en 2016, l'atlas démographique de la profession vétérinaire rapportait un total de 25 étudiants en trois ans ayant suivi un tutorat.

Le tutorat n'est pas accessible aux étudiants spécialisés en canine en cinquième année. Leur formation pratique consiste en une année et demie au centre hospitalier de l'école, qui présente l'avantage d'accueillir de très nombreux cas, dans des spécialités variées. Cependant, les étudiants ne profitent que de très peu d'autonomie dans ce système. Des pré-consultations leur permettent tout de même de se retrouver seuls avec les propriétaires. Mais nous pouvons déplorer l'absence d'évaluation sur la capacité de l'étudiant à mener une consultation.

5 Conclusion

Nous avons donc souhaité montrer l'intérêt de mieux former les étudiants afin que les futurs jeunes diplômés se trouvent tous à un niveau équivalent et suffisant de préparation à la pratique en structure vétérinaire. De nombreux moyens peuvent être mis en place afin de répondre à cet objectif. Si les études réalisées à l'étranger ont déjà pu mettre en évidence les conséquences positives des formations dispensées, en France, un manque de recul sur les nouveaux enseignements nous limite encore. Dans quelques années, nous espérons pouvoir montrer que les moyens mis en œuvre ont amélioré la vie quotidienne des étudiants puis des praticiens, en terme d'organisation, de communication, ou encore de gestion de clinique (prise en compte des ressources humaines, importance de la répartition des tâches, etc…). D'autres évolutions peuvent être envisagées, comme des formations plus complètes sur la gestion de l'euthanasie ou la gestion du stress, des formations continues, et des travaux de thèses.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Notre étude s'est inscrite dans un contexte d'évolution en termes de formation vétérinaire mais aussi de mentalité au sein de la profession. En effet, l'avenir de notre métier inquiète les praticiens, qui cherchent à la fois à identifier les problématiques actuelles mais aussi à apporter des solutions et des améliorations. L'une des questions prépondérantes depuis une dizaine d'année est relative à la jeune génération de vétérinaires, qui semble se tourner parfois vers d'autres voies, entrainant des difficultés de recrutement dans les structures françaises.

Ainsi, nous avons souhaité mettre en évidence, dans ce contexte, les problématiques liées aux études vétérinaires afin de démontrer l'intérêt de modifier considérablement un cursus et des méthodes pédagogiques établis depuis des années, tout en dressant un portrait le plus juste possible des étudiants vétérinaires actuels. Il est apparu que, à l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, il subsiste un manque d'information sur la réalité du métier de vétérinaire au cours des trois premières années. Une partie des étudiants fait preuve d'ignorance et parfois de naïveté sur des aspects pourtant fondamentaux, faisant partie du quotidien des praticiens (nécessité de formation continue par exemple ; niveau de salaire ; diversité des activités ; conflits avec les clients).

Par ailleurs, nous avons été interpellés par le peu d'intérêt manifesté pour certains thèmes (la fatigue ressentie par les vétérinaires, le stress quotidien, ou encore l'importance des tâches administratives). Il semblerait qu'il persiste une forme de déni et que les étudiants ne sont pas toujours prêts à entendre et reconnaître les difficultés de la profession après avoir dépensé tant d'énergie pour entrer en école vétérinaire.

Mais en parallèle de cette absence de clairvoyance, il existe un sentiment de doute et de crainte (vis-à-vis de la charge de travail par exemple, de la complexité de la relation client, des lacunes en apprentissage pratique…), chez des étudiants bien conscients que leur formation ne les prépare pas suffisamment à la réalité.

Une partie des étudiants se montre tout de même très avertie de la déception et du manque de satisfaction que les vétérinaires peuvent être amenés à éprouver. Il apparaît alors que les étudiants actuels évoluent dans un contexte peu encourageant et peu rassurant, et qui ne leur apporte pas assez de certitudes.

Nous avons également mis en évidence une aisance plus marquée chez les femmes à développer leurs réactions et leurs ressentis. La capacité à s'avouer de nature stressée a été identifiée chez des femmes en très grande majorité. Or, la réticence à demander de l'aide a été reconnue comme un facteur de difficultés psychologiques chez les vétérinaires. Il est possible que certains étudiants, et les hommes en particulier, ne sachent pas, ou n'osent pas reconnaître leurs limites et leurs craintes. Les acteurs de la formation vétérinaire doivent prendre en compte cet aspect et éduquer les étudiants afin qu'ils apprennent à mieux reconnaître, caractériser, comprendre et gérer les émotions qu'ils ressentent. Ces capacités pourront être mises à profit au cours des études, mais aussi lors de la pratique vétérinaire afin notamment de pouvoir profiter de l'aide ou du soutien de confrères.

Les nouvelles méthodes pédagogiques mises en place doivent aider les étudiants à faire face aux problématiques précédentes. Les réformes des enseignements répondent en partie aux préoccupations des étudiants identifiées dans notre étude (participation à la manipulation des animaux, accès à des modèles animaux de simulation, nouveaux enseignements plus en lien avec la future pratique…). De plus, nous avons pu observer que les étudiants font preuve d'un grand intérêt pour le thème de la relation client et qu'ils sont en attente d'enseignements qui combleraient d'éventuelles lacunes, concernant notamment la gestion d'entreprise, la communication, ou encore l'apprentissage pratique (défaut de compétences en chirurgie ou encore en imagerie). Ces résultats justifient les réformes du cursus et les nouveautés pédagogiques instaurées à l'ENVA, inspirées notamment d'enseignements ayant fait leurs preuves dans d'autres pays.

Cependant, une adaptation est encore nécessaire en école avec une formation plus proche du terrain, comprenant par exemple des stages longs en structure vétérinaire, et une prise en charge plus importante du stress et de sa gestion, en agissant sur différents domaines (de la clinique à la psychologie…).

Ces différentes réformes de l'apprentissage pratique et théorique doivent s'ajouter à une **évolution du rôle de tous les formateurs et enseignants intervenant dans le cursus vétérinaire**. Leur rôle ne doit plus seulement consister à évaluer les étudiants, mais aussi à les accompagner dans leur projet professionnel, à les conseiller, à les aider à exprimer leurs ressentis et à acquérir toutes les qualités nécessaires à la pratique professionnelle. La vision négative que les étudiants peuvent avoir de la profession montre aussi l'importance de les rassurer et de leur transmettre le goût de notre profession malgré l'existence de contraintes et malgré les limites de chacun.

Le rôle des acteurs de la formation est crucial car ils font partie des plus en mesure de détecter et prévenir les difficultés ressenties par les étudiants au cours de leur formation, et notamment de reconnaître les signes de stress ou de mal-être, et les doutes sur le projet professionnel. Un suivi plus personnalisé des étudiants ainsi qu'une sensibilisation et une formation des enseignants à ces objectifs permettrait une meilleure prise en charge des premiers.

Compte tenu de toutes les évolutions attendues au sein de l'ENVA, tant au niveau des méthodes pédagogiques que des modes de recrutement des étudiants (davantage d'étudiants recrutés via le concours C dans les prochaines années), une nouvelle évaluation du profil des étudiants vétérinaires sera à développer dans plusieurs années, afin de juger de l'impact de cette nouvelle pédagogie, et de sa réussite vis-à-vis des nombreux objectifs mis en place. Une étude de l'évolution de ce profil entre la première et la troisième année, puis entre la troisième et la cinquième année, permettrait ainsi de mettre en évidence les objectifs auxquels la réforme pédagogique et les enseignants ont su répondre. Une étude comparative avec le cursus des autres écoles vétérinaires est également conseillée, afin de d'uniformiser les objectifs et les méthodes de la formation en France.

BIBLIOGRAPHIE

Bertrand A. (2014). Les facteurs de stress en cabinet vétérinaire. Thèse Méd. Vét, Alfort.

British Cattle Veterinary Association (BCVA). (2014). Day One Skills. *In : BCVA* [en ligne]. [https://www.bcva.eu/system/files/whatwedo/Day%201%20SKILLS%20List.pdf] (Consulté le 10/07/17)

Bruchon-Schweitzer M. (2002). *Psychologie de la santé - Concepts, Méthodes et Modèles*. Dunod, 256p.

Collins GH. (2002). The Professional Practice Program in the University of Sydney Curriculum. *J. Vet. Med. Educ*., **29**, 81‑83.

Collins GH. (2005). Mentoring Veterinary Students. *J. Vet. Med. Educ*., **32**, 285‑89.

Collins GH, Foote D. (2005). Managing Stress in Veterinary Students. *J. Vet. Med. Educ*., **32**, 170‑72.

Côté L. (2013). Améliorer ses stratégies de coping pour affronter le stress au travail. *Psychologie Québec*, **30**, 41.

Duphot V. (2016). VetSims Com'Alfort : " Apprendre à gérer ses émotions et savoir ce qui est important ". *La dépêche vétérinaire*, n°1345.

Fisher, Shirley. (1994). *Stress in academic life : the mental assembly line.* Buckingham, Open University Press, 106p.

Fontanini C. (2010). *Genre et socialisation de l'enfance à l'âge adulte*. Erès, 238p.

Fontanini C. (2011). Égalité filles-garçons : où en est-on ?. *In : Questions Vives* [en ligne] [http://questionsvives.revues.org/708] (Consulté le 12/01/2017).

Fournel C. (2016). Présentation générale des cours. *In : Eve* [en ligne].

Gadzella BM. (1994). Student-Life Stress Inventory : Identification of and Reactions to Stressors. *Psychol. Rep.*, **74**, 395‑402.

Gardner DH, Hini D. (2006). Work-Related Stress in the Veterinary Profession in New Zealand. *New Zeal. Vet. J.*, **54**, 119‑24.

Gelberg S. (2005). Stress Management Interventions for Veterinary Students. *J. Vet. Med. Ed*uc., **32**, 173‑81.

Guillier, A. (2016). Motivations des étudiants vétérinaires et insertion professionnelle : analyse à partir d'enquêtes sur la promotion entrée en 2005. Thèse Méd. Vét, Toulouse.

Hafen M, Reisbig AM, White MB, Rush BR. (2008). The first-year veterinary student and mental health : the role of common stressors. *J. Vet. Med. Ed*uc, **35**.

Hamood WJ, Chur-Hansen A, McArthur ML. (2014). A qualitative study to explore communication skills in veterinary medical education. *Int. J. Med. Educ.*, **5**, 193‑98.

Hansez I, Schins F, Rollin F. (2008). Occupational stress, work-home interference and burnout among Belgian veterinary practitioners. *Irish Vet. J.*, **61**, 233‑41.

Harling M, Strehmel P, Schablon A, Nienhaus A. (2009). Psychosocial stress, demoralization and the consumption of tobacco, alcohol and medical drugs by veterinarians. *J. Occup. M. Toxicol*. **4**, 4.

Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES). (2015). Rapport d'évaluation de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort. *In : HCERES* [en ligne] [www.hceres.fr/content/download/13293/186030/file/AERES-S1-ENVA.pdf] (consulté le 12/01/2017).

Holmes TH, Rahe RH. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. J. Psychosom. Res., **11**, 213‑18.

Kahn H, Nutter C. (2003). Stress in Veterinary Surgeons - a Review and Pilot Study. *In* : Antoniou AS, Cooper CL (editors). *New Perspectives in Occupational Health Psychology.* Greece, Parissianou.

Kogan L, Butler C, Lagoni L, Brannan J, McConnell S, Harvey A. (2004). Training in client relations and communication skills in veterinary medical curricula and usage after graduation. *J. Am. Vet. Med. Assoc.*, **224**.

Kogan L, Schoenfeld-Tacher R, Hathcock J. (2012). Psychological services for US and international veterinary students. *J. Vet. Med. Educ*., **39**.

Kohn PM, Lafreniere K, Gurevich M. (1990). The Inventory of College Students' Recent Life Experiences : a decontaminated hassles scale for a special population. *J. Behav. Med*., **13**, 619-30.

Langford A. (2009). Origines, motivations et souhaits d'orientation professionnelle des étudiants vétérinaires. Thèse Méd. Vét, Toulouse.

Lazarus SR, Folkman S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer, 456p.

Malvaso V. (2013). Le suicide dans la profession vétérinaire. Etude, gestion et prévention. Thèse Méd. Vét, Lyon.

McLennan MW, Sutton RH. (2005). Stress in Veterinary Science Students : A Study at the University of Queensland. *J. Vet. Med. Educ*., **32**, 213‑18.

Mialot JP. (2010). Rapport d'activité 2010. *In : Vet-Alfort* [en ligne] [http://www.vet-alfort.fr/automne_modules_files/pmedia/public/r1052_9_rapport_activite_2010_v2.pdf] (consulté le 15/11/2016)

Neveu D, Boiché J, Conejero I, Doron J, Dujols P, Maury M, Ninot G, *et al*. (2010). Etude sur le stress des étudiants de troisième année de Licence en médecine, odontologie, psychologie et STAPS Promotions 2009-2010.

Observatoire Expertise et Prévention pour la Santé des Etudiants (EPSE). (2005). Première enquête nationale sur la santé des étudiants. *In : Millenaire3* [en ligne] [http://www.millenaire3.com/content/download/2319/37279/version/2/file/sante_etudiants_01.pdf] (consulté le 15/10/2016).

Observatoire Expertise et Prévention pour la Santé des Etudiants (EPSE). (2011). Troisième enquête nationale sur la santé des étudiants. *In : Santé-sociaux* [en ligne] [http://www.sante-sociaux.fr/cfdt14/fichiers/etudiants/resultats_enquete_ense_3[1].pdf] (consulté le 15/10/2016).

La mutuelle étudiante (LMDE). (2016). Quatrième enquête nationale sur la santé des étudiants. Communiqué de presse. *In : Mda34* [en ligne] [http://mda34.org/sites/default/files/mda/resources/ense_4_enquete_01072015-1.pdf] (consulté le 15/10/2016).

Observatoire Régional de la Santé (ORS). (2014). Enquête sur la santé des étudiants en classes préparatoires aux grandes écoles. *In : Ors-rhone-alpes* [en ligne] [http://www.ors-rhone-alpes.org/pdf/CPGE.pdf] (consulté le 20/10/2016).

Observatoire de la Vie Etudiante (OVE). (2013). Enquête nationale Conditions de vie des étudiants, La santé des étudiants. *In : Ove-national* [en ligne] [http://www.ove-national.education.fr/medias/OVEDonnees_sante_CDV2013.pdf] (consulté le 20/10/2016).

Observatoire de la Vie Etudiante (OVE). (2016). Etre étudiant en 2016 : quelles conditions de vie ? Premiers résultats de l'enquête nationale. *In : Crous-Lorraine* [en ligne] [http://www.crous-lorraine.fr/wp-content/uploads/sites/3/2016/12/Dossier-de-presse-CdV-2016-.pdf] (consulté le 20/10/2016).

Platt B, Hawton K, Simkin S, Mellanby RJ. (2012). Suicidal Behaviour and Psychosocial Problems in Veterinary Surgeons : A Systematic Review. *Soc. Psych. Psych. Epid.*, **47**, 223‑40.

Redhwan ANN, Sami AJ, Chan R, Zaleha MI. (2009). Stress and coping strategies among management and science university students : a qualitative study. *Int. Med. J.*, **8**, 11-16.

Rose H. (2015). Reconnaître les situations à risque pour mieux les gérer. *La semaine vétérinaire*, n°1658.

Rowe M. (1999). Teaching Health-Care Providers Coping : Results of a Two-Year Study. *J. Behav. Med*., **22**, 511-27.

Royal Veterinary College. (2016). Bachelor of Veterinary Medecine Day One Skills. *In : Live* [en ligne]
[http://www.live.ac.uk/Media/LIVE/PDFs/day_one_handbook.pdf] (consulté le 15/07/2017)

Russell RL. (1994). Preparing Veterinary Students with the Interactive Skills to Effectively Work with Clients and Staff. *J. Vet. Med. Educ.*, **21**.

Saipanish R. (2003). Stress among medical students in a Thai medical school. *Med. Teach.,* **25**, 502-506.

Shaw JR, Adams CL, Bonnett BN. (2004). What Can Veterinarians Learn from Studies of Physician-Patient Communication about Veterinarian-Client-Patient Communication. *J. Am. Vet. Med. Assoc.*, **224**, 676‑84.

Towbes LC, Cohen LH. (1996). Chronic Stress in the Lives of College Students: Scale Development and Prospective Prediction of Distress . *J. Youth Adolescence*, **25**, 199‑217.

Tupin D. (2005). Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants ou burnout chez les vétérinaires - Enquête auprès des vétérinaires praticiens. Thèse Méd. Vét, Toulouse.

Vétos-Entraide. (2017). Epuisement professionnel ou burn out. *In : Vétos-Entraide* [en ligne] [https://www.vetos-entraide.com/burn_out] (consulté le 05/07/2017).

Williams SM, Arnold PK, Mills JN. (2005). Coping with Stress : A Survey of Murdoch University Veterinary Students. *J. Vet. Med. Educ.*, **32**, 201‑12.

ANNEXE : Découverte du métier de vétérinaire

Découverte du métier de vétérinaire

Chaire Alfort Entreprendre (2014-2015)
Christelle FOURNEL

Cet enseignement a pour objectif :

- De permettre aux étudiants de faire leurs premiers pas dans la réalité du métier de vétérinaire praticien;
- D'en comprendre les différents aspects ainsi que les différences entre chaque filière;
- D'initier la création d'un réseau qui leur facilitera l'embauche lorsqu'ils seront employables;
- De faire un choix éclairé sur leur parcours professionnel au sortir de l'école.

Prérequis : Aucun

Objectifs d'apprentissage

A l'issue de cet enseignement, l'étudiant devra être capable de :
(A) Rencontrer un vétérinaire (hors famille et amis proches) en face-face pendant au moins 1 heure;
(A) Rédiger 3 pages minimum qui reprennent les 16 points cités dans le document "Découverte du métier de vétérinaire", partie "L'objectif du travail"
(A) Rédiger 1 page minimum de synthèse en 2 parties :

1. Pour chaque étudiant, sa mise en perspective du métier de vétérinaire (ce à quoi il s'attendait ou pas, ce que cette constatation génère en lui : surprise, anxiété, plaisir…);
2. Pour le binôme, les convergences entre les 2 mises en perspectives, ains que les divergences;
3. Pour chaque étudiant, les éléments constatés, capables de remettre en cause la perspective précédant l'entretien.

Le travail qui vous est demandé

- Vous avez du mois de juin au 15 novembre de cette année pour :
  - Trouver deux vétérinaires praticiens issu d'une filière différente (canine, NAC, rurale, équine, aviaire, porcine), salarié ou associé, à temps plein ou partiel, spécialisé ou non ;
  - Leur proposer un entretien d'une à deux heures ;
  - Rédiger un rapport de quelques pages (moins de 10 pour chaque entretien), format word, police 10, interligne continu.
- Il vous est demandé de vous mettre à deux étudiants (de la même promo) pour réaliser ce travail.
- Le devoir ne sera pas noté mais sa restitution dans les temps est nécessaire pour valider l'UC.
- J'espère que l'emploi du temps de nos cours du 2ème semestre nous permette de "debriefer" ce travail en cours afin que vous partagiez ce que vous avez appris avec vos camarades.

L'objectif du travail

- Je souhaite que vous compreniez dans le détail un maximum des aspects du métier de vétérinaire praticien, ainsi que les différences entre chaque filière :
  1. Profil du véto : année de sortie, école, statut dans la structure, si associé : statut juridique de la structure ;
  2. Facilité/ difficulté à trouver un poste à temps plein en début de carrière, nombre d'années exercées avant de s'installer ;
  3. Temps de travail, jours travaillés dans la semaine, gardes ;
  4. Salaire : si le véto accepte de vous le donner, demandez un revenu net (i.e. une fois les cotisations sociales et patronales payées ou bien un revenu net imposable) ;
  5. Taille de l'équipe et fluidité dans le travail ;
  6. Confort au travail, ambiance dans l'équipe, niveau de stress, pénibilité, fatigue physique ou morale ;
  7. Activités intéressantes/inintéressantes dans le travail et prorata temps passé versus l'intérêt des activités ;
  8. Difficultés et inconvénients dans le métier, les freins (c'est-à-dire les contraintes psychologiques) (elles peuvent donc être manipulées), contraintes (c'est-à-dire les impossibilités) journalières… en bref, ce qui pèse le plus ;
  9. Les bonnes surprises de l'exercice (qu'elles quelles soient), les plaisirs quotidiens, les facteurs de motivation ;
  10. Intérêt pour la relation client et qualité de celle-ci ;
  11. Intérêt pour le management de l'équipe et temps passé sur cette activité ;
  12. Impact de l'environnement professionnel dans l'activité quotidienne: confrères, relations avec l'administration, évolutions de la législation, concurrence,…
  13. Qualités essentielles nécessaires pour faire ce métier ;
  14. Vision à 5 ans de sa carrière ;
  15. Équilibre vie privée / vie pro et niveau de satisfaction global ;
  16. Lacunes dans l'enseignement reçu en école vétérinaire et ce qui a du être appris sur le tas.
- Ce travail doit être l'opportunité pour vous d'aborder un vétérinaire en exercice (comme ce sera le cas lorsque vous rechercherez un emploi), de vous constituer un réseau, de répondre à toutes les "vraies" questions que vous vous vous posez sur notre métier. **Osez demander ! La pire réponse sera : "je ne souhaite pas aborder ce sujet…"**
- Merci de conserver l'anonymat de la personne interviewée.

Interviewer : l'art de faire dire…

Le texte qui suit est inspiré d'un document transmis par Olivier FOURCADET, enseignant à l'ESSEC.

Préparation de l'entretien

1. Intéressez-vous tout d'abord à vos objectifs pour l'entretien. La page précédente détaille des axes de questionnements. Néanmoins, vos questions peuvent être orientées vers des aspects plus pertinents pour votre propre cursus.
2. Mettez-vous d'accord avec l'autre étudiant(e) sur les filières choisies, les zones géographiques, liste de noms… La source d'information majeure est le dictionnaire Roy ou le site Wk-Vet.
3. Préparez vos interventions qui seront de deux types :
   - Les « invitations » :
     - Tout d'abord, il vous faudra cadrer l'entretien : raisons, objectifs, durée d'entretien, anonymat. Le fait qu'il s'agisse d'un devoir scolaire devrait vous aider à obtenir des réponses soignées.
     - Signalez le passage d'un temps fort à l'autre. Lors de certains entretiens, les questions s'articulent de la manière suivante :
       - La situation la plus fréquente ;
       - Les situations les plus marginales ;
       - Avis libre, questions non posées que l'on aurait dû poser.
   - Les « relances » :
     - Ces questions permettent au cours de l'entretien d'orienter l'entretien, à un instant donné, dans une direction ou une autre. Ces questions sont neutres. Elles doivent être formulées de telle manière qu'elles :
       - N'expriment pas l'opinion de l'intervieweur sur le sujet ;
       - N'appellent pas une réponse par oui ou par non ;
       - N'orientent les choix entre des options.
     - Elles visent donc à :
       - Clarifier (supprimer une possible ambiguïté) ;
       - Préciser ;
       - S'attacher à déterminer s'il s'agit d'un aspect générique (en général) ou spécifique (attaché aux éléments d'un contexte spécifique) -> Fréquence ;
       - Déterminer les causes ;
       - Déterminer les effets ;
       - Restitution / Validation de la compréhension de l'intervieweur.

Planifier un entretien

- L'entretien devra être planifié à un moment opportun de telle sorte que la personne interviewée ne soit pas contrainte par le temps. La mise en place devra être confortable afin d'assurer une transmission en confiance des pensées. Les interruptions sont à proscrire.
- Il est souvent utile d'enregistrer la conversation. On doit donc prévoir un système d'enregistrement ou si ce n'est pas possible une situation qui permet de prendre des notes rapidement. **Pensez à demander l'accord du vétérinaire !**

L'entretien proprement dit

- Il est important :
  - De placer la personne interviewée en situation de confiance, en permanence.
  - De préciser qu'il n'y a pas une bonne ou une mauvaise réponse (ce n'est pas un test).
  - Que l'on s'intéresse à l'opinion personnelle de la personne, mais qu'elle peut aussi faire part des opinions de tiers. On peut amener la personne interviewée à se mettre dans la situation d'un tiers (situation hypothétique).
  - D'utiliser des éléments de langages concrets. On cherche alors à faire expliciter les composantes tacites. Celles-ci sont le plus souvent exprimées sous la forme d'une métaphore. Par effet miroir, on peut susciter des expressions métaphoriques. Elles sont habituellement plus proches de la vérité d'une personne (limite les emprunts).
- Pour aider votre interlocuteur à aller plus loin dans sa réflexion, voici quelques questions "magiques" :
  - En quoi ceci est-il important pour vous ?
  - Qu'est-ce que cela vous apporte de plus important pour vous ?
  - Vous dites qu'il n'y a pas de solution. Et si il y en avait une, quelle serait-elle ?
  - Que voulez-vous ?
  - Qu'est-ce qui vous en a empêché ?
  - De quoi auriez-vous besoin pour atteindre votre objectif ?

DIALOGUES D'ÉTUDIANTS ALFORIENS DE TROIS PROMOTIONS (2015-2017) AVEC DES VÉTÉRINAIRES PRATICIENS. IDENTIFICATION DE LEURS PRÉOCCUPATIONS ET RÉACTIONS FACE A LA RÉALITÉ DU TERRAIN.

NOM : TERCINIER

Prénom : Juliette

Résumé : La profession vétérinaire en France est au cœur de problématiques concernant la reconnaissance et la prise en charge des difficultés des praticiens. Parallèlement, il existe depuis quelques années une remise en question de la formation en école vétérinaire, qui ne préparerait pas suffisamment les étudiants à la réalité professionnelle. Dans ce contexte, les acteurs de la formation vétérinaire souhaitent redéfinir les objectifs d'apprentissage, le cursus et les méthodes pédagogiques.

Après une revue bibliographique des données existantes sur les caractéristiques des étudiants vétérinaires, puis celles des praticiens vétérinaires, nous présentons les résultats de notre étude, qui s'appuie sur des dialogues entre les étudiants de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort et des praticiens en milieu canin et rural. Ces dialogues ont été organisés dans le cadre de la mise en place de nouvelles unités de compétences à l'ENVA. L'objectif final de cette étude a été d'identifier les préoccupations et les réactions des étudiants vétérinaires à travers leurs propos suite à ces dialogues, en exploitant deux-cent-quarante-deux questionnaires issus de l'enseignement « Découverte du métier de vétérinaire ».

Nous en avons déduit les remarques les plus fréquemment émises par les étudiants sur dix-sept thèmes relatifs à la profession vétérinaire. Nous avons ainsi pu identifier un défaut de transmission d'information sur la réalité du métier au cours des trois premières années d'étude. Certains thèmes ont intéressé une majorité d'étudiants, alors que d'autres ont suscité très peu de réactions. Des différences entre les commentaires des étudiants hommes et femmes ont été mises en évidence. Nous avons également identifié des expressions de crainte chez une partie des étudiants.

En partant de l'exploitation de ces données, nous avons proposé des éléments concrets d'amélioration des formations vétérinaires françaises.

Mots clés : ETUDIANT VETERINAIRE - FORMATION VETERINAIRE - PROFESSION VETERINAIRE - COMMUNICATION - INFORMATION - ECOLE NATIONLE VETERINAIRE D'ALFORT

Jury :

Président : Pr. Soussy
Directeur : Pr. Brigitte Enriquez
Co-Directrice : Dr. Christelle Fournel
Assesseur : Dr. Alain Fontbonne

THREE DIFFERENT YEARS (2015-2017) ALFORT STUDENTS' INTERVIEWS OF VET PRACTITIONERS. IDENTIFICATION OF THEIR CONCERNS AND FEEDBACK FACING WITH THE REALITY OF PRACTICE.

SURNAME : TERCINIER

Given name : Juliette

Summary : The French veterinary profession is concerned by issues regarding recognition and acknowledgment of difficulties encountered by practitioners. Besides, since years, there is a reflection about the veterinary curriculum, which would be somehow ineffective in preparing students to the real professional life. Given this facts, associate professors in veterinary management hope to modify learning objectives, curriculum and teaching methods.

After a review of existing data on the characteristics of the veterinary students and the veterinary practitioners, we detailed our analysis of semi-directive interviews of small and large vet practitioners driven by students during the "Discovery of the veterinary profession" class. We focused our semantic categorisation on the identification of concerns and feedbacks of veterinary students raising from two-hundred and forty two interviews. Thanks to our analysis, we have deduced the most frequent comments made by students on seventeen topics related to the veterinary profession.

We were able to identify a lack of realism regarding the reality of the liberal practice. Some topics were of interest to a majority of students, while others gave rise to few reactions. Differences between female and male responses were highlighted. Furthermore, we also identified the attributes of fear in some comments.
We were finally able to suggest improvements of the veterinary curriculum, using the results of our analysis.

Keywords : VETERINARY STUDENT - VETERINARY CURRICULUM - VETERINARY PROFESSION - COMMUNICATION - INFORMATION – ALFORT SCHOOL

Jury:

President : Pr. Soussy
Director : Pr. Brigitte Enriquez
Co-Director : Dr. Christelle Fournel
Assessor : Dr. Alain Fontbonne