



par Martine Baillairgé
D.M.V.

LA MÉDECINE VÉTÉRINAIRE DES PETITS ANIMAUX

Une profession malade ?

Que peut-on faire de mieux pour soutenir notre profession que de travailler à maintenir nos vétérinaires heureux et en santé?

Les statistiques cumulées depuis 2009 sur la détresse de notre profession par l'AMVQ, l'ACMV, l'AVMA sont alarmantes: 1 vétérinaire sur 5 est à risque modéré à élevé de subir un épuisement professionnel¹, 1 sur 2 croit en avoir déjà souffert², 1 femme sur 4 a envisagé le suicide³ et 3 fois plus passent à l'acte que dans la population en général, soit environ 1 vétérinaire sur 10². Mais pourquoi sommes-nous particulièrement malheureux?

Pour mieux cibler mes actions, j'ai premièrement tenté de bien cerner les raisons de cette détresse en décrivant la situation, puis en discutant avec les Dres Anne-Marie Lamothe et Marie-Andrée Chapleau, psychologues ayant œuvré particulièrement auprès des membres de notre profession. Je vous présente ainsi les résultats obtenus.

RÉFÉRENCES

1- Pepin, Michel. «Burnout chez les vétérinaires- État de la situation au Québec», *Le Rapporteur*, avril-mai 2010, AMVQ, p. 45-46.

2- Miller, Lisa, «Bien-être des vétérinaires : résultats de l'étude nationale de l'ACMV», *Canadian Vet Journal*, volume 53, novembre 2012, p. 1159-1160.

3- Pepin, Michel. «Le suicide chez les vétérinaires», *Le Rapporteur*, juin-juillet 2009, AMVQ, p. 6-8.

1 L'INDIVIDU

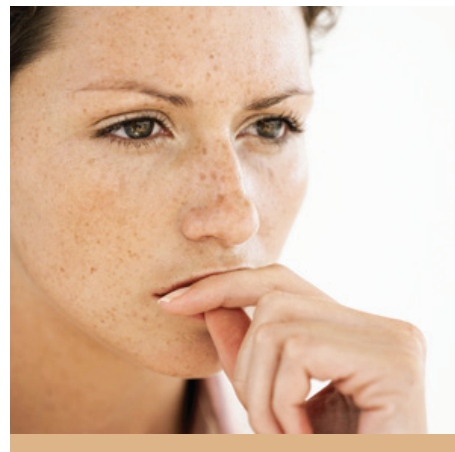
Ce n'est pas tant la sélection que le profil d'individu qui s'intéresse à la médecine vétérinaire qui semble en cause. Les vétérinaires sont des personnes empathiques, anxieuses et très sensibles. Trop concentrés à prendre soin des autres, ils s'oublient eux-mêmes. Ces premiers de classe souffrent souvent de perfectionnisme maladif, sont exigeants envers eux-mêmes, n'acceptent pas de commettre des erreurs, ont de la difficulté à déléguer et à s'affirmer. Vous reconnaissez-vous?

2 LE CÔTÉ ÉMOTIF

Vous avez certainement été témoin de quelques malheureuses histoires d'euthanasie particulièrement éprouvantes, justifiées ou de convenance, d'animaux négligés ou maltraités, de patients que vous n'avez pas pu sauver. Cette souffrance à laquelle nous assistons chaque jour peut mener à une usure d'empathie, une dépersonnalisation ou un sentiment de responsabilité qui peut devenir un lourd fardeau à porter. En avez-vous seulement déjà parlé?

3 LA FORMATION

Votre candidature a été acceptée, nouvelle direction Saint-Hyacinthe! Vous passerez ainsi les cinq prochaines années isolés, à vous sacrifier à vos études longues et difficiles. La médecine vétérinaire prendra toute la place, vos anciens passe-temps deviendront des clubs vétérinaires et il vous sera ardu de décrocher. Ce programme laisse peu de place pour vous préparer aux plans B-C-D, vous apprendre à vendre vos services, à gérer des clients déplaisants ou encore une clinique. Mais, il faut bien manger et dormir la nuit, non?



4 LA PROFESSION

Et hop!, en pratique. Votre rêve confronté à la réalité vous mènera vers une désillusion. Les attentes élevées des clients et de vous-même, l'inévitable erreur que vous ne vous accorderez pas, votre statut exigeant de généraliste polyspécialiste, votre lourde responsabilité vous guettent au détour. Sans oublier les spécialistes envers lesquels les attentes sont d'autant plus élevées.

5 LES HORAIRES

Pour 26 % des vétérinaires, le stress provient d'une surcharge de travail. Il est vrai que les animaux sont malades 7 jours sur 7, de jour comme de nuit, et qu'on les aime tellement. Les exigences sont élevées sur la gestion du temps, mais peu est prévu pour les urgences, suivis téléphoniques, soins aux hospitalisés, besoins primaires du vétérinaire.

6 LA CLIENTÈLE

La fameuse relation vétérinaire\client\patient. Le vétérinaire se doit de plaire à une clientèle exigeante, mais souvent peu informée des coûts réels des soins de santé et avec des attentes peu réa-

(suite page 17)

LA MÉDECINE VÉTÉRINAIRE DES PETITS ANIMAUX

Une profession malade ?

listes. Les politiques de clients-rois, c'est-à-dire des personnes qui ne seront jamais satisfaites, qui siphonnent l'énergie de l'équipe, mais qu'on redouble d'efforts pour les conserver, sont aberrantes. La crainte de poursuites judiciaires amène aussi son lot de stress et d'anxiété. Enfin, les médias sociaux permettent à cette clientèle de mal s'informer et de s'exprimer avec malheureusement plus d'enthousiasme lorsqu'elle est mécontente. Vous a-t-on remercié aujourd'hui ?



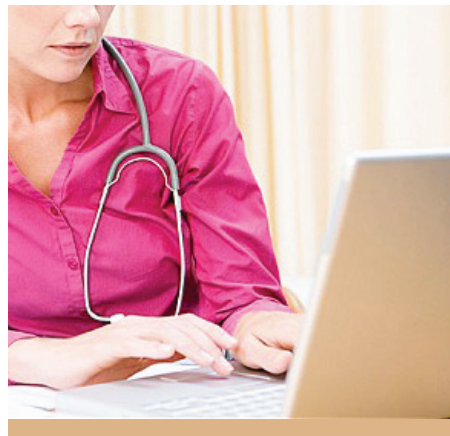
7 LES PATRONS

Certains patrons intransigeants ou laissant peu de latitude décisionnelle à leurs employés alourdissent l'ambiance de travail. Ils exigent de toujours satisfaire la clientèle, mettent une pression de vente ou de performance, mais offrent peu de reconnaissance ou de renforcement positif en retour.

8 LA GESTION

Pour le vétérinaire-proprétaire s'ajoute la lourde responsabilité de chef d'entreprise à laquelle il est peu préparé. Une grande part de son travail devient la résolution des problèmes et des conflits, l'entente avec les partenaires d'affaires parfois laborieuse, la gestion des ressources humaines avec les congés de maternité, le marketing et la comptabilité.

Ces petites PME sont dépourvues de département des ressources humaines et offrent peu d'aide, d'encadrement, de formation et d'intégration à leurs employés. Le ratio du nombre de personnel de soutien vs le nombre de vétérinaires ainsi que la formation de ce personnel influe sur la capacité à déléguer des tâches.



9 LES AUTRES CAUSES

Le coup de grâce peut être donné par les problèmes personnels, conciliation travail-famille, décès, divorces, difficultés financières, consommation d'alcool, drogues ou stimulants. Les tabous reliés à l'épuisement professionnel et à la dépression augmente la complexité à reconnaître soi-même la situation puis à la faire accepter par les proches à cause du sentiment véhiculé de faiblesse, de culpabilité et de baisse d'estime.

Quelles en sont réellement les conséquences? Les autres vétérinaires devront décupler leur charge de travail et leurs responsabilités, le fait de côtoyer quelqu'un de démotivé accroît le stress et peut même devenir contagieux. Le désengagement professionnel se répercutera sur la clientèle par une perte d'acuité médicale ou chirurgicale, sur le chiffre d'affaires et sur la réputation de l'établissement.



Et maintenant que nous avons défini les causes de ce problème multifactoriel, que peut-on faire?

A-t-on des solutions concrètes?

Oui!

L'AMVQ est fière de vous annoncer que son actuel Comité du bien-être vétérinaire sera des plus actifs en lui donnant une approche dynamique grâce à l'implication de nouveaux administrateurs depuis le 6 novembre dernier. L'objectif est d'améliorer le mieux-être des étudiants et des professionnels tout au long de leur parcours, ce qui s'applique bien dans le cadre de la mission de l'AMVQ de soutenir ses membres. En effet, promouvoir des soins vétérinaires de qualité et l'accomplissement de chaque médecin vétérinaire implique de garder ces professionnels heureux et en santé.

La médecine vétérinaire des petits animaux... Un rêve devenu réalité?