

Les risques du métier : tout sauf une fatalité

Valérie DUPHOT

Maud LAFON

PRÉVENTION

« Ni victime, ni héros », tel aurait pu être le sous-titre de la Journée 2017 des vétérinaires d'Ile-de-France, organisée par le Syndicat des vétérinaires de la région Paris-Ile-de-France, présidé par notre confrère Christian Lecomte, le 30 novembre à l'école vétérinaire d'Alfort. Dix-huit intervenants ont présenté les risques du métier vétérinaire et donner des pistes pour s'en prémunir. Psychologiques, juridiques, physiques, financiers et administratifs, toutes les catégories de risques ont été passées en revue.



▲ Une trentaine de vétérinaires a assisté à la Journée des vétérinaires d'Ile-de-France.

Risques psychologiques : combattre le stress au travail

Notre confrère Artagnan Zilber, président de Vétos entraide (www.vetos-entraide.com), a présenté cette association créée en 2002 qui s'articule autour d'un espace d'écoute par des vétérinaires. Chaque année, elle traite une soixantaine de dossiers de vétérinaires victimes de souffrance psychologique, dont de plus en plus de jeunes, en perte de repères.

Notre confrère a listé les prédispositions de la profession au mal-être : image idéalisée, perfectionnisme, syndrome du sauveur...

Le mal-être se raisonne autour de six axes : exigence au travail, exigence émotionnelle, autonomie et marge de manœuvre réduite, rapports sociaux et relations au travail, conflit de valeur (notamment éthique autour de la gestion des euthanasies), insécurité de l'emploi.

Des organismes professionnels comme Valovet, Evolpro de Vétos entraide ou le récent projet Vetfuturs de l'Ordre et du SNVEL* sont là pour trouver des solutions.

Artagnan Zilber a appelé à se méfier des réseaux sociaux dont les effets peuvent être à double tranchant.

Pour notre confrère Laurent Jessenne, consultant en management, le risque est indissociable de l'action et inhérent aux quatre dimensions du métier de vétérinaire : passion, mission, profession, vocation.

Le ressenti spontané des vétérinaires sur le risque fait ressortir la perte des prérogatives et le renforcement des obligations.

Parmi les enjeux de concurrence, l'intervenant considère comme prioritaires les menaces de produits de substitution et les changements réglementaires.

Il a mis en garde contre les risques inattendus comme la diffusion de rapports de stage sur le web ou l'utilisation du fichier client par certaines sociétés proposant la prise de rendez-vous en ligne.

Des plans de sauvegarde, sauvetage ou survie sont à raisonner en fonction des risques.

Risques juridiques : des sanctions parfois lourdes

Nos confrères Bruno Tessier et Christine Debove, respectivement président et trésorier du Conseil régional de l'Ordre d'Ile-de-France, ont introduit le volet consacré aux risques juridiques en précisant le rôle et l'importance de la signature, outil de certification vétérinaire.

Cette année, les affaires ordinales autour de cette certification se sont multipliées.

La signature peut s'exercer dans le cadre libéral (attestation, certificat de santé, déclaration d'assurance...) ou du mandat sanitaire (vaccination, certification rage...).

Nos confrères ont recommandé de s'appuyer sur le Code de déontologie et son article R 242-38 pour s'assurer d'une certification correcte.



▲ Christian Lecomte



▲ Artagnan Zilber



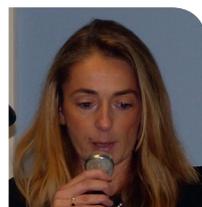
▲ Marion Boukobza



▲ Véronique Broulet-Meyer



▲ Nathalie Simon



▲ Christelle Waysbort



▲ Damien Legroux



▲ Bruno Tessier

« L'interprétation d'un certificat doit être univoque et il s'agit pour cela d'utiliser des termes simples et compréhensibles », a insisté Bruno Tessier.

Les erreurs de certification peuvent être intentionnelles (certificat de complaisance...) ou non.

Les erreurs les plus fréquentes portent sur la date (anti ou post-dater un document), le contenu (absence de vérification des informations, voire falsification), le timbre personnel (mis à disposition d'un tiers), la signature (imitation), la délégation au personnel auxiliaire.

La signature d'un vétérinaire engage sa responsabilité avec des sanctions qui peuvent être pénales dans certains cas (faux en écriture, tromperie...) et sont toujours lourdes en cas de fausse certification.

Le risque juridique peut siéger aussi sur la pratique et notamment les erreurs d'interprétation d'analyses biologiques qui peuvent conduire à une thérapeutique inefficace, voire dangereuse.

Notre confrère Damien Legroux (Idexx) a présenté les dix erreurs les plus fréquentes dans ce domaine.

Il a conseillé d'être particulièrement vigilant lors de la phase pré-analytique (collecte du prélèvement) qui concentre 75 % des erreurs biologiques. Ces dernières peuvent venir du patient lui-même (stress, repas, tranquillisation, traitement... à l'origine de modifications des paramètres hématologiques et biochimiques) mais aussi du site et de la technique de prélèvement (mauvais tube, quantité de sang insuffisante, aiguille inadaptée...) ou de sa conservation.

Face à un résultat d'analyse discordant, le praticien doit analyser le contexte, refaire les analyses et ne pas hésiter à solliciter des aides à l'interprétation ni à se tourner vers le SAV de son analyseur.

« Il y a cependant beaucoup plus de risques à ne pas avoir proposé un examen complémentaire à un propriétaire que de se tromper sur son interprétation », a relativisé le conférencier.

Autre intervenant majeur dans le cadre d'un risque juridique, l'assureur qui assure la responsabilité civile professionnelle du vétérinaire a un rôle central en cas de litige avec un client.

« C'est lui qui gère le sinistre et devient l'interlocuteur principal du propriétaire », a rappelé Juliette Rose du Groupe Pasteur Mutualité, en invitant le praticien à s'effacer et à ne plus interagir avec le propriétaire concerné.

L'assureur prend en charge l'indemnisation éventuelle et les frais de défense, sauf en cas de condamnation pénale.

Pour qu'il y ait indemnisation il faut prouver la responsabilité pour faute, un dommage et un lien de causalité entre les deux.

En cas de réclamation, le vétérinaire doit déclarer le sinistre à son assureur dans les cinq jours, joindre un compte rendu de prise en charge chronologique, le dossier de l'animal et une copie de tous les courriers échangés.

« 70 % des dossiers traités par GPM concernent des vétérinaires ruraux. Très peu

Journée des vétérinaires d'Île-de-France

intéressent les canins et ils sont alors fautifs dans 40 % des cas seulement », a précisé Juliette Rose.

Pour prévenir les mises en cause, elle a conseillé aux vétérinaires de ne jamais signer de reconnaissance de responsabilité, d'adapter le discours au client, de l'orienter vers un autre vétérinaire en cas de rupture du lien de confiance, de ne jamais négliger l'importance de l'information.

Risques physiques : l'accident peut se prévenir

L'accidentologie est inhérente au métier de vétérinaire. « Il n'y a pas de honte à dire qu'on ne peut pas se charger d'un animal qui nous semble dangereux », a insisté notre consœur Marion Boukobza, du Syndicat des vétérinaires de la région Paris-Île-de-France, organisatrice de la journée.

Co-fondatrice de l'Association de protection vétérinaire (www.assoprotectvet.fr), notre consœur Christelle Waysbort a d'ailleurs rappelé que le nouveau Code de déontologie autorise le vétérinaire à refuser de prodiguer des soins en cas de danger pour lui ou son personnel (hors cas d'urgence absolue).

Même si la fréquence des accidents graves reste faible, les morsures sont fréquentes et potentiellement sources de séquelles pour les vétérinaires.

La prévention passe par la communication avec l'installation de consignes de sécurité en salle d'attente, l'aménagement de l'environnement, la gestion des interactions, des outils adéquats (fascicules éducatifs), le respect des dispositions réglementaires pour les chiens mordeurs.

« Souvent, les accidents surviennent en marge de la consultation vétérinaire, dans la précipitation ou sous la pression du propriétaire », a expliqué l'intervenante.

Autre moyen de prévention, l'observation de l'animal, des signaux qu'il émet, de la relation avec son propriétaire, permet d'ajuster son comportement.

La déclaration des morsures et des évaluations comportementales auprès d'I-Cad reste obligatoire mais, dans les faits, très peu mise en œuvre (1 000 évaluations comportementales enregistrées dans I-Cad sur environ 50 000 cas de morsures graves annuels).

Enfin, la prévention passe aussi par les apprentissages à mettre en œuvre à la maison, le *medical training* ou l'incitation des propriétaires à fréquenter des écoles du chiot.

Dans ce cadre éducatif, notre consœur Nathalie Simon a développé la Conduite accompagnée du chien. Avec notre consœur Véronique Broulet-Meyer, formatrice, elle a présenté ce programme destiné à intégrer l'éducation aux cliniques vétérinaires.

Elle a rappelé les trois situations de potentiel agressif des chiens : classique (avec menace), sournois (lié à la mémorisation de la maltraitance ou de la peur, plus difficile à identifier) et dangereux (lié à des actions impulsives, entretenu, voire généré par des méthodes éducatives coercitives comme le recours aux colliers électriques ou ce que notre consœur qualifie de « bricolage au mordant » et qui rend les séquences comportementales imprévisibles).

Les approches éducatives sont souvent mal gérées par les propriétaires qui ont tendance



▲ Christine Debove



▲ Juliette Rose



▲ Laurent Jessenne



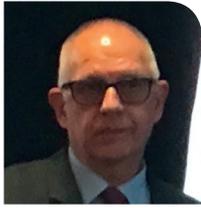
▲ Patrick Cavanna



▲ Deborah Infante-Lavergne



▲ Robin Lunetta



▲ Jean-Louis Briot



▲ Dominique Favre

à mélanger le dressage (répétition de la commande, mécanisation jusqu'à l'obtention d'un résultat), la famille-meute (établissement d'un rapport dominance/soumission) et le renforcement positif (dressage sans les punitions mais avec des récompenses qui sont souvent distribuées à mauvais escient).

Cette confusion entre les trois méthodes « entraîne des situations catastrophiques avec des chiens qui deviennent ambivalents et chez lesquels les signes d'agressivité ne sont plus détectables ».

Les vétérinaires subissent les conséquences de ces dysfonctionnements.

Entrer dans un programme comme celui de la Conduite accompagnée du chien leur permet de ne plus être victimes de ces erreurs éducatives et de prendre en charge de manière efficace le client et son chiot en faisant participer toute la famille.

Six niveaux de formation sont proposés aux vétérinaires avec des outils (fiches éducatives) à distribuer aux clients participants.

Risques financiers : importance du règlement intérieur et du pacte d'associés

Patrick Cavanna (expert comptable, Résovet) a rappelé que le crédit d'impôt CICE doit être porté sur sa déclaration d'impôts et insiste sur l'importance de se renseigner sur l'ancienneté d'un ASV lors de son embauche afin de calculer sa prime d'ancienneté en connaissance de cause, « le taux d'ancienneté s'appliquant au salaire conventionnel de référence et non au salaire réel ».

Concernant le choix d'investissement du vétérinaire dans l'immobilier professionnel, il explique que plusieurs solutions existent : fixer un loyer correspondant à l'échéance d'emprunt, opter pour l'impôt sur les sociétés. « Les critères de négociation principaux relatifs à l'emprunt immobilier sont le montant, la durée et les garanties. Le taux n'est pas déterminant », indique Patrick Cavanna.

Un compte courant d'associés est nécessaire pour les vétérinaires travaillant en association. Rappelant que le principal risque des structures vétérinaires est la mésentente entre associés, qui n'est pas prise en compte par la loi, il insiste sur la nécessité d'établir un pacte d'associés, « document fondamental ».

Dominique Favre (Interfimo) s'est dit inquiet du risque de mésentente entre associés, inhérent à l'association, « de plus en plus présent », et renchérit sur l'importance des garde-fous que constituent le règlement intérieur et le pacte d'associés.

Jean-Louis Briot (cabinet Jacques Bret) a rappelé que seul le règlement intérieur définit les règles applicables aux relations de travail des associés et que le pacte concerne leurs relations financières. Si le premier n'est pas obligatoire, il est indispensable et conseillé par l'Ordre des vétérinaires.

Son contenu, non défini par la loi, traite le plus souvent du lieu de travail, des horaires, de la répartition des attributions entre les gérants, des congés, de la solidarité en cas de maladie et de grossesse et de la formation professionnelle.

« Le pacte d'associés est une convention extra-statutaire conclue, en général, entre tous les associés de la structure, qui précise

les relations financières et les engagements sur la détention du capital. Il est confidentiel et l'unanimité est conseillée pour le modifier », a-t-il ajouté.

Concernant la rente d'invalidité, notre confrère Artagnan Zilber (administrateur de la Caisse autonome de retraite et de prévoyance des vétérinaires (CARPV)) a indiqué que la CARPV déclenche la mise en place d'une indemnité au bout d'un an et conseille aux praticiens de cotiser dans la classe maximale car les prestations distribuées en cas d'invalidité sont très différentes selon les classes de cotisation choisies.

Risques administratifs : connaître et respecter les obligations légales

Notre consœur Deborah Infante-Lavergne (Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Seine-et-Marne) a expliqué les modalités des inspections sur la pharmacie vétérinaire, dont l'objectif est de « vérifier la conformité de la structure vétérinaire par rapport à la réglementation » afin d'améliorer les pratiques.

Elle a insisté sur l'aspect pédagogique de ces inspections et sur l'accompagnement des vétérinaires. Depuis trois ans, vingt-cinq structures par an ont été inspectées en Île-de-France.

Ces inspections s'effectuent après une prise de rendez-vous et demande de renseignements administratifs et documentaires. La visite sur place dure environ trois heures. La DDPP adresse un mois plus tard un courrier signalant les non conformités éventuelles, auquel le vétérinaire doit répondre en planifiant les actions qu'il va entreprendre.

Deborah Infante-Lavergne a énuméré les points concernés : affichage des prix des principales prestations, vérification de l'inscription à l'Ordre et de l'habilitation sanitaire, conditions d'approvisionnement en médicaments à usage humain, stockage des médicaments, modalités de délivrance, respect de la cascade, accessibilité de l'ordonnancier...

Robin Lunetta (chargé des affaires juridiques au SNVEL) a rappelé que le compte personnel de prévention de la pénibilité avait été modifié par les ordonnances du gouvernement Macron en septembre pour devenir le compte professionnel de prévention et que la profession vétérinaire reste essentiellement concernée par le travail de nuit, dont le seuil est d'au moins 120 nuits travaillées par an avec au moins une heure de travail entre 24 et 5 heures.

Il a précisé qu'un document concernant le registre public d'accessibilité est disponible sur le site Internet du SNVEL et rappelé l'importance de la gestion de l'e-réputation de la clinique : « Une veille est nécessaire et cela offre une opportunité de communication et de création d'un lien avec ses clients ».

Parmi les questions récurrentes des vétérinaires, il a cité la modulation du temps de travail, pour laquelle il importe de se référer à la convention collective des vétérinaires (rien n'est prévu pour les ASV à temps partiel), les congés payés des travailleurs à temps partiel (identiques à ceux des temps plein), l'indemnité de congés payés du forfait annuel en jours. ■

* SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral.