



Open Archive TOULOUSE Archive Ouverte (OATAO)

OATAO is an open access repository that collects the work of Toulouse researchers and makes it freely available over the web where possible.

This is an author-deposited version published in : <http://oatao.univ-toulouse.fr/>
Eprints ID : 14444

To cite this version :

Gourdet, Marine. *Les auxiliaires vétérinaires en France : statuts, activités et perceptions de leur métier*. Thèse d'exercice, Médecine vétérinaire, Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse - ENVT, 2015, 122 p.

Any correspondance concerning this service should be sent to the repository administrator: staff-oatao@inp-toulouse.fr.



Université
de Toulouse

ANNEE 2015 THESE : 2015 – TOU 3 – 4067

LES AUXILIAIRES VETERINAIRES EN FRANCE : STATUTS, ACTIVITES ET PERCEPTIONS DE LEUR METIER

THESE
pour obtenir le grade de
DOCTEUR VETERINAIRE

DIPLOME D'ETAT

*présentée et soutenue publiquement
devant l'Université Paul-Sabatier de Toulouse*

par

GOURDET Marine

Née, le 30 novembre 1990 à Toulouse (31)

Directeur de thèse : M. Pierre SANS

JURY

PRESIDENT :

M. Patrice MASSIP

Professeur à l'Université Paul-Sabatier de TOULOUSE

ASSESEURS :

M. Pierre SANS

M. Stéphane BERTAGNOLI

Professeur à l'Ecole Nationale Vétérinaire de TOULOUSE

Professeur à l'Ecole Nationale Vétérinaire de TOULOUSE



**Ministère de l'Agriculture de l'Agroalimentaire et de la Forêt
ECOLE NATIONALE VETERINAIRE DE TOULOUSE**

Directrice : **Madame Isabelle CHMITELIN**

PROFESSEURS CLASSE EXCEPTIONNELLE

- M. **AUTEFAGE André**, *Pathologie chirurgicale*
- Mme **CLAUW Martine**, *Pharmacie-Toxicologie*
- M. **CONCORDET Didier**, *Mathématiques, Statistiques, Modélisation*
- M. **DELVERDIER Maxence**, *Anatomie Pathologique*
- M. **ENJALBERT Francis**, *Alimentation*
- M. **FRANC Michel**, *Parasitologie et Maladies parasitaires*
- M. **MARTINEAU Guy**, *Pathologie médicale du Bétail et des Animaux de Basse-cour*
- M. **PETIT Claude**, *Pharmacie et Toxicologie*
- M. **REGNIER Alain**, *Physiopathologie oculaire*
- M. **SHELCHER François**, *Pathologie médicale du Bétail et des Animaux de Basse-cour*

PROFESSEURS 1° CLASSE

- M. **BERTAGNOLI Stéphane**, *Pathologie infectieuse*
- M. **BERTHELOT Xavier**, *Pathologie de la Reproduction*
- M. **BOUSQUET-MELOU Alain**, *Physiologie et Thérapeutique*
- M. **DUCOS Alain**, *Zootéchnie*
- M. **FOUCRAS Gilles**, *Pathologie des ruminants*
- Mme **GAYRARD-TROY Véronique**, *Physiologie de la Reproduction, Endocrinologie*
- Mme **HAGEN-PICARD, Nicole**, *Pathologie de la reproduction*
- M. **LEFEBVRE Hervé**, *Physiologie et Thérapeutique*
- M. **MEYER Gilles**, *Pathologie des ruminants*
- M. **SANS Pierre**, *Productions animales*
- Mme **TRUMEL Catherine**, *Biologie Médicale Animale et Comparée*

PROFESSEURS 2° CLASSE

- M. **BAILLY Jean-Denis**, *Hygiène et Industrie des aliments*
- Mme **BENARD Geneviève**, *Hygiène et Industrie des Denrées alimentaires d'Origine animale*
- Mme **BOURGES-ABELLA Nathalie**, *Histologie, Anatomie pathologique*
- M. **BRUGERE Hubert**, *Hygiène et Industrie des aliments d'Origine animale*
- Mme **CHASTANT-MAILLARD Sylvie**, *Pathologie de la Reproduction*
- M. **GUERRE Philippe**, *Pharmacie et Toxicologie*
- M. **GUERIN Jean-Luc**, *Aviculture et pathologie aviaire*
- M. **JACQUIET Philippe**, *Parasitologie et Maladies Parasitaires*
- M. **LIGNEREUX Yves**, *Anatomie*
- M. **PICAVET Dominique**, *Pathologie infectieuse*

PROFESSEURS CERTIFIES DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE

- Mme **MICHAUD Françoise**, *Professeur d'Anglais*
- M. **SEVERAC Benoît**, *Professeur d'Anglais*

MAITRES DE CONFERENCES HORS CLASSE

- M. **BERGONIER Dominique**, *Pathologie de la Reproduction*
Mme **BOUCLAINVILLE-CAMUS Christelle**, *Biologie cellulaire et moléculaire*
Mlle **BOULLIER Séverine**, *Immunologie générale et médicale*
Mlle **DIQUELOU Armelle**, *Pathologie médicale des Equidés et des Carnivores*
M. **DOSSIN Olivier**, *Pathologie médicale des Equidés et des Carnivores*
M. **JOUGLAR Jean-Yves**, *Pathologie médicale du Bétail et des Animaux de Basse-cour*
Mme **LETRON-RAYMOND Isabelle**, *Anatomie pathologique*
M. **LYAZRHI Faouzi**, *Statistiques biologiques et Mathématiques*
M. **MATHON Didier**, *Pathologie chirurgicale*
Mme **PRIYMENKO Nathalie**, *Alimentation*

MAITRES DE CONFERENCES (classe normale)

- M. **ASIMUS Erik**, *Pathologie chirurgicale*
Mme **BENNIS-BRET Lydie**, *Physique et Chimie biologiques et médicales*
Mlle **BIBBAL Delphine**, *Hygiène et Industrie des Denrées alimentaires d'Origine animale*
Mme **BOUHSIRA Emilie**, *Parasitologie, maladies parasitaires*
Mlle **CADIERGUES Marie-Christine**, *Dermatologie*
M. **CONCHOU Fabrice**, *Imagerie médicale*
M. **CORBIERE Fabien**, *Pathologie des ruminants*
M. **CUEVAS RAMOS Gabriel**, *Chirurgie Equine*
Mme **DANIELS Hélène**, *Microbiologie-Pathologie infectieuse*
Mlle **DEVIERS Alexandra**, *Anatomie-Imagerie*
M. **DOUET Jean-Yves**, *Ophthalmologie vétérinaire et comparée*
Mlle **FERRAN Aude**, *Physiologie*
M. **GUERIN Jean-Luc**, *Elevage et Santé avicoles et cunicoles*
M. **JAEG Jean-Philippe**, *Pharmacie et Toxicologie*
Mlle **LACROUX Caroline**, *Anatomie Pathologique des animaux de rente*
Mlle **LAVOUE Rachel**, *Médecine Interne*
M. **LIENARD Emmanuel**, *Parasitologie et maladies parasitaires*
M. **MAILLARD Renaud**, *Pathologie des Ruminants*
Mme **MEYNADIER Annabelle**, *Alimentation*
Mme **MEYNAUD-COLLARD Patricia**, *Pathologie Chirurgicale*
M. **MOGICATO Giovanni**, *Anatomie, Imagerie médicale*
M. **NOUVEL Laurent**, *Pathologie de la reproduction (en disponibilité)*
Mlle **PALIERNE Sophie**, *Chirurgie des animaux de compagnie*
Mlle **PAUL Mathilde**, *Epidémiologie, gestion de la santé des élevages avicoles et porcins*
Mme **PRADIER Sophie**, *Médecine interne des équidés*
M. **RABOISSON Didier**, *Productions animales (ruminants)*
M. **VOLMER Romain**, *Microbiologie et Infectiologie*
M. **VERWAERDE Patrick**, *Anesthésie, Réanimation*
Mme **WASET-SZKUTA Agnès**, *Production et pathologie porcine*

MAITRES DE CONFERENCES et AGENTS CONTRACTUELS

- M. **DAHAN Julien**, *Médecine Interne*

ASSISTANTS D'ENSEIGNEMENT ET DE RECHERCHE CONTRACTUELS

- Mme **COSTES Laura**, *Hygiène et industrie des aliments*
Mme **LALLEMAND Elodie**, *Chirurgie des Equidés*
M. **TANIS Jean-Benoît**, *Anatomie – Imagerie Médicale*

A Monsieur le Professeur Patrice Massip,

Professeur du Centre Hospitalier et Universitaire de Toulouse Purpan

Praticien Hospitalier

Service des Maladies Infectieuses et Tropicales

qui a accepté de présider cette thèse, hommages respectueux.

A Monsieur le Professeur Pierre Sans,

Professeur de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse

Productions Animales - Economie

qui a pris sur son emploi du temps bien chargé, pour m'aider dans mon cheminement et tout au long de ce projet, sincères remerciements.

A Monsieur le Professeur Stéphane Bertagnoli,

Maître de Conférences de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse

Virologie - Infectiologie

qui nous a fait l'honneur de prendre part à notre jury de thèse, toute notre gratitude.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	17
1ère PARTIE : ETUDE BIBLIOGRAPHIQUE	19
I Définition du métier en France	21
1) Tâches réalisables.....	21
2) Secteurs d'activités.....	25
II Population concernée exerçant le métier d'auxiliaire vétérinaire en France.....	26
1) Sexe et âge des auxiliaires.....	26
2) Motivations	26
3) Qualités requises.....	26
4) Image reflétée par le métier.....	27
III Formations possibles des auxiliaires vétérinaires en France	28
1) Fonctions et dénominations des personnels salariés non vétérinaires travaillant dans les structures.....	28
2) Formation initiale des auxiliaires.....	30
3) Formation continue des auxiliaires	44
IV Marché de l'emploi des auxiliaires vétérinaires en France.....	48
1) Les contrats proposés	48
2) Temps de travail.....	49
3) Salaires	49
2 ^{ème} PARTIE : ENQUETE AUPRES D'AUXILIAIRES, MATERIEL, METHODE ET RESULTATS	53
I Réalisation de l'enquête	55
1) Objectif.....	55
2) Matériel et méthode	55
II Résultats de l'enquête	60

1) Date de saisie des réponses.....	60
2) Population concernée ayant répondu au sondage.....	60
3) Structures vétérinaires employant les répondants	61
4) Postes occupés par les répondants.....	62
5) Formation initiale suivie par les assistant(e)s	64
6) Formation continue suivie par les répondants	66
7) Enquête de satisfaction auprès des répondants	67
3^{ème} PARTIE : DISCUSSION, VERS UNE EVOLUTION DU METIER D'AUXILIAIRE ?	73
I Interprétation des résultats	75
1) Limites de l'enquête.....	75
2) Biais de l'enquête	76
3) Les fondements historiques du métier d'auxiliaire vétérinaire comme origine des tendances actuelles.....	77
4) Des microentreprises canines qui accueillent les auxiliaires	79
5) Des auxiliaires diplômé(e)s qui cherchent des CDI à temps plein.....	80
6) Tâches effectuées par les auxiliaires et les facteurs influençant	82
7) Formation initiale choisie par les assistant(e)s vétérinaires et impact sur la vie professionnelle	84
8) Plus de formation continue souhaitée pour enrichir les compétences professionnelles	87
9) Les points d'amélioration souhaités.....	89
II Quelles pistes d'évolution pour le métier ?	93
1) Suggestions d'évolution à court terme.....	93
2) Intégration aux problématiques de la profession vétérinaire	96
3) Limites aux évolutions envisagées	99
CONCLUSION.....	101
ANNEXE 1 : adresses des sites de formations GIPSA.....	103

ANNEXE 2 : adresses des autres sites de formation (hors GIPSA)	105
ANNEXE 3 : résultats non présentés en partie principale.....	107
ANNEXE 4 : questionnaire en version intégrale	111
WEBOGRAPHIE	117
BIBLIOGRAPHIE.....	121

TABLES DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 : Logo du GIPSA, Groupement d'Intérêt Public Santé Animale.....	30
Figure 2 : Répartition des centres de formation gérés par le GIPSA	34
Figure 3 : Logo de l'Ecole Supérieure d'Aide Vétérinaire, ESAV, ancien Institut Bonaparte.....	36
Figure 4 : Programme de formation dispensé par l'ESAV pour la formation Aide-soignant Spécialisé Vétérinaire	37
Figure 5 : Programme de formation dispensé par l'ESAV pour la formation Aide-soignant Citadin Vétérinaire.....	37
Figure 6 : Programme de formation dispensé par l'ESAV pour la formation Aide-soignant Rural Vétérinaire	38
Figure 7 : Modules de formation continue disponibles dans le domaine des spécialisations vétérinaires grâce au centre de formation APForm	45
Figure 8 : Logo des structures de formation continue Veterinarius et Zoopsy	46
Figure 9 : Sommaire du numéro de Juin 2011 de la revue l'auxiliaire vétérinaire et page de couverture du magazine	46
Figure 10 : Page d'accueil du questionnaire auxiliaire vétérinaire largement diffusé pendant 2.5 mois.....	58
Tableau 1 : Salaires des contrats de professionnalisation en 2013.....	32
Tableau 2 : Salaires des contrats d'apprentissage en 2013	32
Tableau 3 : Liste des items de formations (=Unités de Compétences, UC) indispensables aux qualifications d'Auxiliaire Vétérinaire Qualifié (AVQ) et Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire (ASV)	33
Tableau 4 : Frais de scolarité demandés par l'ESAV pour ses différentes formations	38
Tableau 5 : Tableau récapitulatif des différentes formations possibles menant au métier d'auxiliaire vétérinaire	42
Tableau 6 : Tableau représentant le salaire horaire et mensuel brut des assistantes vétérinaires en fonction de leur échelon	50

Tableau 7 : Tableau présentant le nombre de vétérinaires et de salariés auxiliaires en équivalent temps plein dans la structure concernée	62
Tableau 8 : Répartition des coefficients permettant le calcul de la rémunération des répondants.....	70
Tableau 9 : Secteur de travail occupé par les auxiliaires en fonction de l'orientation de la clinique.....	79
Tableau 10 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de l'échelon et de l'orientation de la clinique	80
Tableau 11 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de l'échelon et du nombre d'auxiliaires vétérinaires des cliniques.....	81
Tableau 12 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de l'échelon et du nombre de vétérinaires des cliniques	81
Tableau 13 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction des tâches effectuées et de leur échelon	82
Tableau 14 : Répartition du nombre d'auxiliaires (AV) en fonction du nombre de salariés en ETP présents dans la clinique et de la polyvalence des AV	84
Tableau 15 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la formation initiale et de la satisfaction vis-à-vis de celle ci.....	85
Tableau 16 : Répartition du nombre d'auxiliaires trouvant que leur formation initiale « manque de pratique » par type de formation suivie.....	85
Tableau 17 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la formation initiale et de la durée de première insertion professionnelle	86
Tableau 18 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la formation initiale et du type de contrat actuel	86
Tableau 19 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la formation initiale et des échelons 4 et 5	87
Tableau 20 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la participation à une formation continue et de l'âge des salariés.....	88
Tableau 21 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la participation à une formation continue et de l'échelon des salariés	88
Tableau 22 : Coefficients moyens des auxiliaires en fonction de l'échelon et différences par rapport aux théoriques (définis par la Convention Collective)	91
Tableau 23 : Répartition des auxiliaires en fonction des tâches au sein des cliniques	109

Graphique 1 : Pourcentage de réponse au sondage en fonction de la période de réponse.....	60
Graphique 2 : Age des répondants.....	61
Graphique 3 : Orientation des cliniques dans lesquelles travaillent les répondants .	61
Graphique 4 : Durée depuis laquelle les répondants exercent le métier d'assistant vétérinaire.....	63
Graphique 5 : Echelon des répondants	63
Graphique 6 : Formation initiale suivie par les sondés	65
Graphique 7 : Durée entre la fin de formation initiale et le premier emploi chez les répondants.....	65
Graphique 8 : Raisons expliquant l'insatisfaction concernant l'ambiance de travail .	68
Graphique 9 : Raisons de non recommandation à un jeune de se diriger vers ce métier.....	69
Graphique 10 : Montant total des primes reçues sur la dernière année par les répondants.....	71
Graphique 11 : Région d'origine des répondants, l'épaisseur est proportionnelle au pourcentage de réponse.....	107
Graphique 12 : Secteur d'activité principal des sondés, quelle que soit l'orientation de la clinique d'accueil.....	107
Graphique 13 : Durée depuis laquelle les sondés travaillent dans la structure décrite en partie II.....	108
Graphique 14 : Type de contrat dans lequel sont engagés les sondés	108

TABLE DES ABREVIATIONS

ACV : Assistant de Cabinet ou de Clinique vétérinaire
AVEF : Association Vétérinaire Equine Française
AFVAC : Association Française des Vétérinaires pour Animaux de Compagnie
APForm : Animal Pro Formation
ASA : Auxiliaire de Santé Animale ou Aide-Soignant Animalier
AssAV : Association des Auxiliaires Vétérinaires
ASSV : Aide-soignant Spécialisé de la Santé Vétérinaire
ASV : Aide-Soignant Vétérinaire ou Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire
AV : Auxiliaire Vétérinaire
AVQ : Auxiliaire Vétérinaire Quatre ou Qualifié
CDD : Contrat à Durée Déterminée
CDI : Contrat à Durée Indéterminée
CFPPA : Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole
CIF : Congé Individuel de Formation
CNE : Contrat Nouvelle Embauche
CNFA : Centre National de Formation des Auxiliaires vétérinaires
CPF : Compte Personnel de Formation
CNFDI : Centre National privé de Formation à Distance
CNO : Conseil National de l'Ordre (des vétérinaires)
DIF : Droit Individuel à la Formation
DOM : Département d'Outre-Mer
ESAV : École Supérieure d'Aide Vétérinaire
FACCO : Fabricants d'Aliments préparés pour Chiens, pour Chats et Oiseaux
GIPSA : Groupement d'Intérêt Public Santé Animale
IFSA : Institut de Formation en Soins Animaliers
I+C : Institut d'informations et de Conjonctures professionnelles
INFREP : Institut National de Formation et de Recherche sur l'Education Permanente
NAC : Nouveaux Animaux de Compagnie
OMPL : Observatoire des Métiers des Professions Libérales
OPCA-PL : Organisme Paritaire Collecteur Agréé des Professions Libérales
RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles
SMIC : Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance

SNVEL : Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral

UC : Unité de Compétence

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

VETNNET : Veterinary European Transnational Network for Nursing Education and Training

INTRODUCTION

On ne sait pas dater avec exactitude l'apparition de la médecine vétérinaire, mais elle semble aussi vieille que celle des Hommes. De même, les auxiliaires vétérinaires (AV) ont toujours été indispensables aux hommes de l'art. Pourtant, c'est seulement avec l'engouement croissant pour les animaux de compagnie que la nécessité d'avoir recours à une aide, autre que celle fournie par les détenteurs des animaux a vu le jour. L'évolution technique de la médecine vétérinaire est à l'origine du besoin de qualification de cette jeune profession et ce encore de nos jours.

Etant jeune vétérinaire, j'ai été confrontée aux professionnels du métier lors de stages et d'expériences professionnelles au cours de ma formation. C'est ainsi que j'ai fait connaissance du métier d'auxiliaire, de ses enjeux et de ses limites. Ces rencontres, très touchantes dans leur ensemble, m'ont donné envie de donner la parole aux membres de cette profession.

En France, il existe de nombreuses appellations pour désigner les auxiliaires vétérinaires. Une première partie nous permettra de saisir la diversité des tâches et des fonctions assurées par ce groupe professionnel. Il convient de signaler à ce propos, que du fait de la très large représentativité des éléments féminins, je parlerai des auxiliaires ou des assistants en disant le plus souvent « elles ». Ces termes désigneront, tout au long de ce travail l'ensemble des salariés non vétérinaires d'une structure et pas seulement les auxiliaires les plus diplômés traditionnellement connus sous le nom d'Auxiliaires Spécialisés Vétérinaires (ASV). Enfin, il faut savoir que l'appellation assistant vétérinaire devrait normalement être réservée aux vétérinaires salariés non titulaires du Doctorat Vétérinaire et ne devrait pas être utilisée en parlant des auxiliaires. Cet abus de langage est toutefois largement admis dans la profession, c'est pourquoi je me permets de le commettre dans ce travail. .

La deuxième partie sera consacrée à l'enquête qui a permis de recueillir l'opinion des auxiliaires et qui sert de base à notre projet. Largement diffusée en France, cette enquête a permis l'expression de 536 assistant(e)s.

Enfin, nous tenterons de comprendre les résultats et surtout de les intégrer aux réalités actuelles des cliniques vétérinaires. L'objectif est d'apporter plus de clarté sur ce métier, à la fois pour les auxiliaires elles-mêmes, mais aussi pour les praticiens vétérinaires afin qu'ils puissent conjointement mieux appréhender cette profession et son rôle au sein de la clinique vétérinaire.

1ère PARTIE : ETUDE BIBLIOGRAPHIQUE

I Définition du métier en France

L'auxiliaire vétérinaire (AV) travaille dans un cabinet, une clinique ou un hôpital vétérinaire. Il/elle fait partie du personnel non vétérinaire qui assiste le Docteur vétérinaire dans ses tâches quotidiennes et travaille sous sa responsabilité dans un lien de subordination. On comptait environ 14000 auxiliaires vétérinaires en France en 2012 (*Groupement d'Intérêt Public Santé Animale, GIPSA, 2012*).

1) Tâches réalisables

Toutes les auxiliaires ne réalisent pas l'ensemble des tâches listées ci-dessous (*DHERY, 2013*); celles-ci sont réalisables en fonction des compétences des auxiliaires (échelons) (voir III.1.).

Hygiène

La maîtrise de l'hygiène concerne 4 éléments :

- les sols.
- le « dépoussiérage » et le rangement des meubles.
- le matériel médical, les analyseurs, les instruments chirurgicaux et les blouses.
- le chenil.

Le chenil est traité à part car il comporte des mesures de nettoyage et de désinfection qui lui sont spécifiques.

D'une manière générale, l'assistant(e) doit toujours respecter :

- la marche en avant : on commence toujours par la pièce la plus propre pour finir par la plus sale pour éviter les contaminations.
- la connaissance des procédures de décontamination de salle et de matériel. Ceci s'applique notamment au nettoyage du matériel chirurgical et du chenil.
- la coordination entre le nettoyage et les besoins : il ne faut pas manquer de matériel simplement parce qu'il est en cours de nettoyage.

Les auxiliaires effectuent aussi un travail permanent de maintenance, c'est à dire qu'ils/elles nettoient au fur et à mesure les poils, rangent le matériel sorti par les vétérinaires, la salle d'attente...

Gestion de l'ambiance des locaux

Cela concerne essentiellement les locaux accessibles aux clients : ils/elles peuvent améliorer l'éclairage ou la décoration, faciliter l'attente, améliorer l'ambiance olfactive... En effet, la salle d'attente est le premier lieu que les clients vont juger et sera toujours à l'origine de la première impression laissée par une structure vétérinaire.

Accueil direct ou en présentiel

Il s'agit d'accueillir le client dès le franchissement de l'entrée, de répondre aux premières interrogations ou de juger parfois de l'importance ou de l'urgence d'une consultation. Le premier contact permet souvent au client de se sentir bien ou de décider de partir sans attendre. Cet accueil doit s'appliquer du moment où le client franchit la porte jusqu'au moment où il sort du cabinet et non pas se restreindre au seul temps de la consultation. L'objectif est de conserver le client, de le fidéliser, voire d'encourager le bouche à oreille positif vis-à-vis de la structure. L'auxiliaire vétérinaire doit donc savoir faire preuve de diplomatie en toutes circonstances. Il/elle doit savoir détecter l'urgence et la gérer, en prévenant le vétérinaire, en calmant les propriétaires et en apaisant les clients qui pourraient attendre leur tour. Enfin, l'auxiliaire doit savoir conseiller les clients et répondre aux questions basiques ou habituelles telles que celles relatives aux vaccinations, aux parasites et à l'alimentation. Parfois, les attentes des clients concernent des sujets plus complexes comme le comportement, les risques zoonotiques, la reproduction, un nouveau compagnon... Enfin, quel que soit le sujet, l'auxiliaire doit savoir renseigner le client sur le tarif des différentes prestations.

Accueil téléphonique (=accueil indirect)

Il reste très proche de l'accueil direct avec une difficulté supplémentaire liée à l'absence physique du client. En effet, il peut être difficile de faire comprendre aux clients qu'ils ne peuvent parler directement au vétérinaire ou qu'une visite au cabinet serait préférable à une consultation par téléphone du fait qu'il est ici difficile d'évaluer

avec précision la cause, la gravité ou le nom de la pathologie. Tout comme pour l'accueil direct, l'auxiliaire doit savoir détecter l'urgence et convaincre les propriétaires de venir rapidement tout en donnant des consignes sur les gestes d'urgence.

Vente

L'auxiliaire vétérinaire peut être amené à vendre tous les produits sans ordonnance : aliments physiologiques, anti-parasitaires internes et externes, produits de cosmétologie, accessoires... Il/elle doit donc impérativement connaître le mode d'action, la durée d'utilisation, les modalités d'application de ces différents produits. En pratique, lorsque l'AV commence à avoir de l'expérience, les vétérinaires le/la laissent délivrer des médicaments sur ordonnance ou autre, sous leur contrôle et sous leur responsabilité. Enfin, l'assistant doit toujours profiter d'une vente pour s'informer de l'état de l'animal auquel est destiné l'achat afin de conseiller les propriétaires sur l'opportunité d'une consultation si une anomalie est détectée.

Contention

La contention consiste à maintenir les différents animaux pour les soins et les examens. Cela concerne surtout les chiens, chats et les Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC). Il faut avoir des gestes suffisamment doux pour rassurer l'animal (et le propriétaire s'il est présent) mais aussi suffisamment fermes pour protéger le vétérinaire et le propriétaire si la situation l'exige, et bien sûr soi-même. La contention dépend de l'animal mais aussi de l'acte à exécuter.

Aide opératoire

L'AV prépare au préalable le matériel nécessaire à l'opération prévue, l'animal (tonte, nettoyage, désinfection) mais aussi la machine. La surveillance de l'anesthésie lui est souvent confiée. L'AV est dit(e) « seconde main » qui se place en face du vétérinaire durant l'acte chirurgical, tient certains instruments afin de dégager le champ opératoire, ôte le sang à l'aide des compresses, irrigue... Après l'intervention, il/elle peut réaliser les injections post-opératoires et les pansements.

Aide aux examens complémentaires

L'AV aide le vétérinaire dans la réalisation d'échographies, de radiographies, d'endoscopies mais aussi pour les analyses sanguines (biochimie, numération formule, test de coagulation, frottis) ou urinaires.

Au préalable, il/elle prépare le matériel puis aide à la réalisation de l'examen (exercer une compression sur une veine pour un prélèvement sanguin, déclencher l'appareil radio par exemple). Dans les cabinets qui ne sont pas équipés de développeuse radio, l'AV est chargé(e) de cette tâche.

Soins aux animaux hospitalisés

Ils dépendent du motif d'hospitalisation. Pour les animaux hospitalisés suite à une chirurgie, l'AV va surveiller le réveil post opératoire. Pour tous les animaux, il/elle peut prendre la température, réaliser des injections, administrer des comprimés, refaire des pansements, des perfusions, contrôler les diarrhées, vomissements ou autre. Donner à manger, à boire et faire sortir les convalescents revient aussi assez naturellement aux auxiliaires. Parfois, il est aussi confié à l'auxiliaire des activités de toilettage de base : bain, tonte, coupe de griffes...

Secrétariat

Il s'agit d'un terme assez général qui désigne le suivi des encaissements, la préparation des cartes de rappel de vaccination, les facturations, les relances d'impayés, la rédaction des courriers, les sauvegardes informatiques, l'ouverture du courrier, la rédaction des carnets de vaccination par exemple. Cependant, la majeure partie de cet ensemble de tâches concerne la gestion du planning de rendez-vous.

Comptabilité

La majorité des vétérinaires réalisent les tâches liées à la comptabilité eux-mêmes. Toutefois il incombe parfois aux assistants de mettre au propre les encaissements de la journée sur le livre des recettes ou de remplir le livre des dépenses (à savoir inscrire les factures de médicaments, de téléphone ou de charges diverses). Ils/elles peuvent aussi réaliser les bordereaux de remise en banque.

Gestion des stocks

La gestion des stocks concerne les aliments, les médicaments, les produits injectables, les consommables, les produits devant être conservés au froid mais aussi le matériel, les produits d'entretien et les produits du secrétariat. Le stock n'est pas fixe, il varie en fonction des saisons (ainsi il faut plus de produits anti-puces en été qu'en hiver), des nouveaux médicaments, du chiffre d'affaire et du vétérinaire. Il faut posséder un stock juste : pas trop important car cela prend de la place et représente une immobilisation d'argent excessive et pas trop faible pour ne pas pénaliser les ventes. Il faut aussi savoir gérer les dates de péremption. Le plus souvent, les AV passent la commande, la réceptionnent et la déballent. Il leur faut donc connaître les particularités qui sont propres à chacun des différents produits (vaccins à conserver au froid par exemple).

2) Secteurs d'activités

Il existe 4 secteurs d'activités principaux qui sont fonction de l'orientation de la clinique : « Canine » c'est à dire orientée animaux de compagnie (les chiens, les chats et les NACs), « Rurale » c'est-à-dire orientée vers les animaux de rente (à savoir les bovins, les ovins et les caprins), « Equine » c'est-à-dire orientée sur la médecine du cheval et « Mixte » c'est-à-dire une association des 3 secteurs précédents. Il existe bien sur d'autres secteurs moins courants : NACs seuls, urgences, structures hospitalières, secteur « industriel » (porc et volailles)...

Il Population concernée exerçant le métier d'auxiliaire vétérinaire en France

1) Sexe et âge des auxiliaires

Le métier d'auxiliaire se caractérise par une féminisation importante puisque 97% des assistants sont des femmes (*DHERY, 2013*). C'est aussi un métier jeune puisque la moyenne d'âge est de 38,5 ans pour les femmes et de 37,5 ans pour les hommes (*Institut d'informations et de Conjonctures professionnelles, I+C, 2008*).

2) Motivations

La motivation principale des assistants est l'amour pour les animaux ce qui regroupe une volonté de contact et de proximité, une volonté de participer aux soins et ainsi d'éviter certaines souffrances et d'améliorer la condition animale. Le contact avec le client, son accueil, son réconfort et l'apport de conseils sont aussi recherchés. Le désir d'avoir un métier utile, concret, à responsabilités, polyvalent et très varié reste prédominant. Enfin, les cavaliers/cavalières, jeunes dont les parents ont toujours possédé des animaux ou les étudiants se considérant insuffisants pour les études vétérinaires se tournent souvent vers cette profession (*DHERY, 2013*).

3) Qualités requises

Vu la polyvalence des tâches, les qualités requises sont nombreuses (*DHERY, 2013*) : il faut aimer les animaux, être à l'écoute, avoir le sens du contact, l'esprit d'équipe, être physionomiste mais aussi avoir le goût de la propreté et une certaine créativité. Comme les AV font souvent le lien entre le client et le vétérinaire, ils/elles doivent être patient(e)s, diplomates, calmes mais aussi avoir confiance en eux et savoir se faire respecter avec tact quand il le faut. Comme dans toutes professions, ils/elles doivent être ponctuel(le)s, avoir le sens de l'ordre, être autonomes et apprendre à anticiper, faire preuve d'initiative de rigueur et de précision. Il faut aussi

posséder une bonne résistance physique car parfois le métier impose de porter des lourdes charges.

4) Image reflétée par le métier

L'assistant vétérinaire est très bien vu par les jeunes du fait du contact avec l'animal et l'impression de devenir apprenti vétérinaire un jour (*DHERY, 2013*).

En ce qui concerne les praticiens vétérinaires, le métier leur apparaît parfois réduit à l'aspect hygiène, au contact avec l'animal et au contact avec le client et il peut donc leur être difficile de réellement tirer profit du savoir-faire d'un(e) assistant(e) bien formé(e) (*ASVinfos, 2015*).

Enfin pour le client, l'assistant représente l'égal du secrétaire médical dans un cabinet vétérinaire et tous ne lui font pas confiance (*ASVinfos, 2015*).

C'est donc plutôt par méconnaissance que les auxiliaires sont victimes d'une perception erronée de leur métier.

III Formations possibles des auxiliaires vétérinaires en France

Ce sont les vétérinaires, d'abord en groupes professionnels puis via leur syndicat, le Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral (SNVEL), qui sont à l'origine des appellations françaises des auxiliaires vétérinaires et qui ont mis en place leurs formations initiales et continues. Ils ont travaillé à l'élaboration de la Convention Collective¹ du Personnel des Cliniques et Cabinets Vétérinaires (SNVEL, 2014).

Les autres appellations, non reconnues officiellement, sont des choix faits par les écoles privées et sociétés de formation par correspondance :

- ACV → Assistant de Cabinet ou de Clinique Vétérinaire
- ASSV → Aide-soignant Spécialisé de la Santé Vétérinaire
- ASA → Auxiliaire de Santé Animale ou Aide-Soignant Animalier

1) Fonctions et dénominations des personnels salariés non vétérinaires travaillant dans les structures

La Convention Collective Nationale des Cabinets et Cliniques Vétérinaires concerne tous les salariés des vétérinaires libéraux qui ne sont pas vétérinaires. La Convention Collective (Avenant n° 48 du 25 octobre 2010 relatif à la classification des emplois et à la définition des tâches) divise les assistants vétérinaires en cinq échelons d'appellations précises (LEGIFRANCE, 2010, LACOSTE, 1996).

En 2008, on dénombrait en France 15% de salariés non vétérinaire échelon 1, 12% d'échelon 2, 24% d'échelon 3, 23% d'échelon 4 et 26% d'échelon 5 (I+C, 2008).

¹ Elle a pour vocation de traiter de l'ensemble des relations collectives entre employeurs et salariés (négociations, ensemble des conditions d'emploi et garanties sociales). Elle complète et adapte les dispositions du Code du Travail aux situations particulières d'un secteur d'activité. Pour le secteur vétérinaire, il s'agit de la convention n°3282 « Convention Collective Nationale des Cabinets et Cliniques Vétérinaires » datée du 05/07/1995.

Personnel de nettoyage et d'entretien des locaux (Echelon 1)

Il s'agit des salariés assurant le nettoyage et l'entretien des locaux, du mobilier et des textiles professionnels du cabinet, de la clinique ou du centre hospitalier. Ils peuvent intervenir en dehors des heures d'ouverture et n'ont pas de contact avec les animaux.

Personnel d'accueil et de secrétariat (Echelon 2)

Il s'agit des salariés non titulaires du titre d'auxiliaire vétérinaire assurant principalement l'accueil, la réception, le secrétariat, la vente des produits sans ordonnance, l'hygiène et la maintenance des locaux et une aide à la gestion et à la comptabilité. Comme le personnel échelon 1, ces salariés ne doivent pas avoir de contact avec les animaux excepté en salle d'attente.

Les échelons 3, 4 et 5 concernent les auxiliaires vétérinaires qui auront donc un contact avec les animaux. Le niveau 3 est celui d'auxiliaire vétérinaire débutant(e), non diplômé(e), les niveaux 4 et 5 sont accessibles suite à une formation ou à une Validation des Acquis de l'Expérience (VAE, voir III.2.d).

Auxiliaire vétérinaire, AV (Echelon 3)

Ces salariés sont responsables en plus des tâches définies à l'échelon 2 de la contention, de l'aide au vétérinaire lors des consultations, des soins, des examens complémentaires et de la préparation du matériel médical et chirurgical.

Auxiliaire vétérinaire quatre (ou qualifié(e)), AVQ (Echelon 4)

Il s'agit du personnel titulaire d'un certificat de qualification professionnelle, AVQ, effectuant les mêmes tâches que l'échelon 3.

Auxiliaire spécialisé vétérinaire, ASV (Echelon 5)

Ce personnel titulaire du titre d'auxiliaire spécialisé vétérinaire (ASV) doit assurer en plus des tâches définies à l'échelon 3, une assistance à la comptabilité, la vente de certains produits sur ordonnance sous responsabilité d'un vétérinaire, une aide opératoire, une assistance aux soins vétérinaires des animaux hospitalisés et aux examens complémentaires.

2) Formation initiale des auxiliaires

En France, les échelons 1, 2 et 3 ne sont pas couverts par une formation reconnue. En revanche, pour être reconnus par la convention collective, les titres d'AVQ et d'ASV doivent être délivrés par le Groupement d'intérêt Public Santé Animale (GIPSA).

a) Le GIPSA

Le GIPSA a été créé en 2005 par le Ministère de l'Agriculture et le SNVEL. Il correspond à l'ancien Centre National de Formation des Auxiliaires vétérinaires (CNFA).



GIPSA, 2015

Figure 1 : Logo du GIPSA, Groupement d'Intérêt Public Santé Animale

Le GIPSA offre l'accès aux seules formations reconnues pour les auxiliaires vétérinaires : le titre d'Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire (ASV) et la qualification d'Auxiliaire Vétérinaire Qualifié (AVQ). Depuis 2011, le GIPSA ne s'occupe plus que de la certification des diplômes. La mise en œuvre des formations professionnelles qualifiantes a été déléguée au centre AnimalProFormation (APForm) (APForm, 2015).

b) Les formations AVQ et ASV

La formation d'auxiliaire vétérinaire qualifié (échelon 4) s'effectue en contrat de professionnalisation et dure un an. La formation d'auxiliaire spécialisé vétérinaire (échelon 5) s'effectue en contrat de professionnalisation ou en contrat

d'apprentissage et dure deux ans, la première année correspond à la formation AVQ et doit être validée avant la seconde année qui est une spécialisation pour acquérir le titre d'ASV. Ces formations sont gratuites et rémunérées puisque le candidat est salarié. Elles sont financées par l'OPCA-PL/Actalians² (OPCA-PL, 2014) ou par les régions. Ces formations sont aussi accessibles par reconversion professionnelle (APForm, 2015).

Contrat de professionnalisation (Ministère du travail, 2014)

D'une manière générale l'objectif de ce contrat est de favoriser l'insertion ou la réinsertion des jeunes âgés de 18 à 25 ans et des demandeurs d'emploi de plus de 26 ans. Cette formation suit le principe de l'alternance entre séquences de formation (20%) et exercices d'activité professionnelle en entreprise (80%). Il doit exister un contrat écrit entre l'entreprise et le salarié qui définit :

- un Contrat à Durée Déterminée (CDD) de 12 mois (250 heures de formation en centre) pour la formation AVQ
- ou, un CDD de 24 mois (soit 650 heures de formation en centre) pour la formation ASV
- ou, un Contrat à Durée Indéterminée, CDI dont la première année (AVQ) et éventuellement la seconde (ASV) s'inscrivent en période de professionnalisation (équivalent du contrat de professionnalisation intégré dans un CDI).

Le titulaire salarié a donc un tuteur déclaré au sein de l'entreprise qui l'embauche. Ce tuteur doit justifier d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans : il peut être vétérinaire ou ASV diplômé et doit aider le candidat tout au long de la formation et participer à l'évaluation finale. Il lui faut aussi garder à l'esprit que ce salarié ne sera pas toujours présent au sein de sa clinique et ce notamment lors des formations en centre. Il n'a aucune obligation concernant l'embauche finale même si c'est

² OPCA PL/Actalians est l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé des Professions Libérales, des établissements de l'hospitalisation privée et de l'enseignement privé. Il est agréé par l'Etat pour collecter et gérer les contributions des entreprises libérales, des établissements de l'hospitalisation privée et de l'enseignement privé et ainsi faciliter le développement de la formation professionnelle continue et l'emploi des salariés.

l'objectif de ce type de contrat. Le tuteur bénéficie d'avantages en contrepartie : salaire moindre de l'employé (Tableau 1), allégement des cotisations patronales et surtout d'un(e) assistant(e) formé(e) comme il l'entend.

Tableau 1 : Salaires des contrats de professionnalisation en 2013

Niveau /Age	Salaire minimal d'un stagiaire dont le niveau de formation est : (SMIC = Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance)		
	Inferieur au bac	Equivalent au bac	Equivalent ou supérieur à bac+2
18 à moins de 21 ans	55% du SMIC	65% du SMIC	90% du SMIC
21 à moins de 26 ans	70% du SMIC	80% du SMIC	90% du SMIC
26 ans et plus	100%		

Source : DHERY, 2013

Contrat d'apprentissage :

Il fonctionne sur le même principe que le précédent mais dure forcément 2 ans. Il s'adresse à des jeunes de 18 à 26 ans. Les employeurs peuvent bénéficier de différentes aides : pas de cotisations patronale et salariale à payer, perception d'une aide à l'embauche de 915 euros, d'indemnités de support de formation (1830 euros à l'issue de chaque année de formation), d'un crédit d'impôt de 1600 euros si l'apprenti a été présent 12 mois durant l'année fiscale et de salaires plus bas à verser au salarié apprenti. Le tableau 2 présente les salaires perçus par les jeunes pour ce type de contrat.

Tableau 2 : Salaires des contrats d'apprentissage en 2013

Année /Age	1 ^{ière} année	2 ^{ième} année
18 à moins de 21 ans	41% du SMIC	49% du SMIC
21 ans et plus	53% du SMIC	61% du SMIC

Source : DHERY, 2013

Les formations donnant accès aux titres d'AVQ et d'ASV se composent de 5 ou 10 Unités de Compétences (UC) selon la qualification visée :

Tableau 3 : Liste des items de formations (=Unités de Compétences, UC) indispensables aux qualifications d’Auxiliaire Vétérinaire Qualifié (AVQ) et Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire (ASV)

Pour les qualifications d'AVQ et d'ASV (1ère année)	Pour le titre d'ASV seulement (2ème année)
<p>UC 1 - ACCUEIL</p> <ul style="list-style-type: none"> - UC 1.1 : Techniques d'accueil - UC 1.2 : Pharmacie vétérinaire - UC 1.3 : Législation vétérinaire - UC 1.4 : Entretien de l’animal de compagnie - UC 1.5 : Zootechnie <p>UC 2 - SECRETARIAT</p> <p>UC 3 - HYGIENE</p> <p>UC 4 - CONTENTION</p> <p>UC 5 - PREPARATION DU MATERIEL MEDICAL</p>	<p>UC 6 - CONSEIL ET VENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - UC 6.1 : Techniques de conseil et de vente - UC 6.2 : Cadre de l'exercice professionnel - UC 6.3 : Prévention des maladies contagieuses (carnivores domestiques) - UC 6.4 : Conseil en santé animale (carnivores domestiques) - UC 6.5 : Conseils aux propriétaires d’animaux malades ou accidentés <p>UC 7 - GESTION ADMINISTRATIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - UC 7.1 : Bureautique - UC 7.2 : Organisation - UC 7.3 : Gestion comptable <p>UC 8 - ASSISTANCE AUX SOINS ET AUX EXAMENS COMPLEMENTAIRES</p> <p>UC 9 - ASSISTANCE CHIRURGICALE</p> <p>UC 10 - OPTION D’ADAPTATION AU TYPE D’EXERCICE</p> <ul style="list-style-type: none"> - OPTION Nouveaux Animaux de Compagnie - OPTION Animaux de Rapport (=de rente) - OPTION Equidés

Source : GIPSA, 2015

L’option (UC 10) est souvent choisie en fonction de l’orientation de la clinique du tuteur. Il est important de noter que les AVQ et les ASV possèdent des bases de médecine vétérinaire.

Il existe en France 11 centres de formation dont les adresses complètes figurent en annexe 1 :

- Centre de Blanquefort pour la région Bordelaise
- Centre de Bourg-en-Bresse pour la région Rhône Alpes

- Centre de Gardanne pour le Sud Est
- Centre de Laval pour le Grand Ouest (Bretagne, Pays de la Loire)
- Centre de Lens pour la région Nord
- Centre de Nancy pour la région Alsace-Lorraine
- INFREP, Institut National de Formation et de Recherche sur l'Education Permanente de Boulogne et le Centre de Rambouillet pour le Centre
- INFREP de Toulouse
- Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon (VetAgroSup)
- Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole de Saint-Paul à La Réunion, Département d'Outre-Mer

Ouverture des centres de Toulouse, Lyon et La Réunion à l'automne 2013

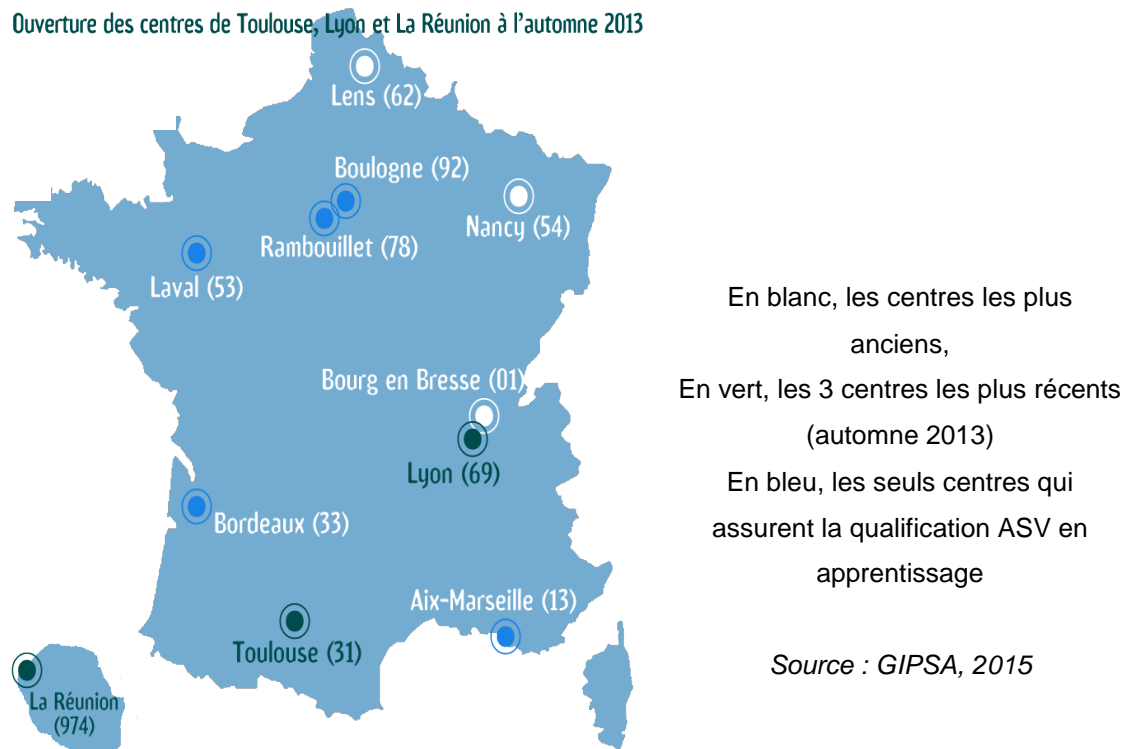


Figure 2 : Répartition des centres de formation gérés par le GIPSA

L'ouverture de nouveaux sites (Nice, Nantes, Limoges et Torcy en Ile de France) est déjà envisagée pour permettre un meilleur maillage du territoire et une réponse locale plus adaptée.

Il existe bien sur des conditions pour qu'un candidat soit admissible dans un centre du réseau GIPSA/APForm :

Conditions de recevabilité d'une candidature à la formation AVQ :

- avoir 18 ans à l'entrée en formation (et ce à cause de la réglementation sur la radioprotection),
- satisfaire aux tests d'admission (entretien et test de niveau),
- justifier d'une fin de Première (avec admission en Terminale) ou, à défaut, justifier d'une fin de Seconde (ou équivalent) et d'une expérience professionnelle minimale d'une année en équivalent temps plein.

Conditions de recevabilité d'une candidature à la formation ASV :

Elles sont les mêmes que pour la qualification AVQ à l'exception que le candidat doit en plus justifier l'obtention d'un diplôme de niveau IV (Baccalauréat général, technologique ou professionnel, ou diplôme/certification de niveau équivalent). En l'absence d'un diplôme de niveau IV, il faut justifier d'une fin de Seconde (avec admission en Première) et d'une expérience professionnelle minimale de deux ans en équivalent temps plein.

La dernière condition indispensable pour intégrer un cycle de formation est la conclusion d'un contrat ou d'une convention de formation avec une entreprise vétérinaire libérale. Il faut savoir que les candidatures sont très supérieures aux recrutements en alternance (450 places environ par an). Cependant d'après le GIPSA, une fois l'employeur trouvé, 65% des auxiliaires formé(e)s restent dans la même entreprise à la fin de leur contrat (*GIPSA, 2015*).

Une expérience en milieu de travail (stage de découverte) d'une dizaine de jours est recommandée avant toute démarche concernant la formation, ceci dans le but de valider le projet professionnel. Une Evaluation en Milieu de Travail³ peut aussi être un plus à la candidature (*Pôle emploi, 2014*).

³ L'Evaluation en Milieu de Travail Préalable au Recrutement (EMTPR) permet de vérifier les compétences et capacités professionnelles d'une personne pour un emploi donné, dans les conditions réelles d'exercice du métier. L'EMT est proposée par Pôle emploi à l'employeur et au demandeur d'emploi dont la candidature a été pressentie. La durée maximale de l'évaluation est de 40 heures.

En 2012 le GIPSA garantissait 82% d'insertion professionnelle à l'issue de la formation et 93 % de réussite aux examens (GIPSA, 2012).

c) Les formations privées

Les formations privées bénéficient, entre autres, des difficultés d'intégration des centres GIPSA/APform et ce en raison du nombre limité de candidats recrutés en alternance par les structures vétérinaires. Les candidats malheureux (jusqu'à 6.000 par an) se tournent donc vers ces écoles privées et payantes dont la qualification finale n'est pas homologuée et reconnue par la profession vétérinaire en France et ne donne accès qu'à un échelon 3, équivalent d'une auxiliaire sans formation. Ces qualifications représentent une plus-value à l'embauche dans une structure vétérinaire par rapport à un candidat vierge de toute formation mais n'équivalent pas les formations AVQ et ASV. L'appellation donnée à ces formations est variable et joue de la proximité avec l'appellation homologuée (Aide-Soignant Vétérinaire, Assistant Vétérinaire, Auxiliaire de Santé Animale...). De nombreuses formations par correspondance sont aussi proposées mais n'offrent guère plus de reconnaissance aux candidats. Ces formations sont donc souvent utilisées pour acquérir des connaissances de base sur le métier d'auxiliaire vétérinaire et peuvent être mentionnées sur un Curriculum vitae.

Écoles privées

Toutes les adresses sont présentées en annexe 2.

- E.S.A.V., École Supérieure d'Aide Vétérinaire, aussi connue sous le nom d'Institut Bonaparte à Paris, Nantes et Strasbourg



Source : ESAV, 2015

Figure 3 : Logo de l'École Supérieure d'Aide Vétérinaire, ESAV, ancien Institut Bonaparte

Cette école est la plus ancienne de toutes. L'ESAV forme des Aides-soignants Vétérinaires avec 4 différentes spécialisations et appellations disponibles :

Formation Aide-soignant Spécialisé Vétérinaire en 2 ans (disponible sur les 3 sites). Elle se compose de 22 semaines de cours, 18 semaines de stage en entreprise et d'un jour par semaine de travaux pratiques dans la même structure. Le programme est le suivant :

PROGRAMME	
■ Anatomie	■ Anglais
■ Biologie cellulaire	■ Biochimie
■ Législation	■ Marketing
■ Parasitologie	■ Physiologie
■ Techniques de Soins Infirmiers	■ Vie du Cabinet
■ Zoologie et zootechnie	■ Biochimie et hématologie clinique
■ Informatique et gestion	■ Insertion professionnelle
■ NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie)	■ Pathologie des carnivores
■ Pathologie des grands animaux	■ Pathologie générale et infectieuse
■ Pharmacologie	■ Techniques de Soins Infirmiers et Parasitologie clinique

Source : ESAV, 2015

Figure 4 : Programme de formation dispensé par l'ESAV pour la formation Aide-soignant Spécialisé Vétérinaire

Formation Aide-soignant Citadin Vétérinaire en 1 an (disponible sur les sites de Paris et Nantes). Elle se compose de 22 semaines de cours, 10 semaines de stage en entreprise et de deux jours par semaine de travaux pratiques dans la même structure. Le programme est le suivant :

PROGRAMME	
■ Anatomie	■ Culture générale / Français
■ Législation	■ Marketing
■ Parasitologie	■ Pathologie des Carnivores
■ Pharmacologie	■ Physiologie
■ Vie professionnelle	■ Zoologie et zootechnie

Source : ESAV, 2015

Figure 5 : Programme de formation dispensé par l'ESAV pour la formation Aide-soignant Citadin Vétérinaire

Formation Aide-soignant Rural Vétérinaire en 1 an (disponible sur les sites de Paris et Nantes). Elle se compose de 22 semaines de cours, 10 semaines de stage et de deux jours par semaine de travaux pratiques dans la même structure. Le programme est le suivant :

PROGRAMME	
■ Anatomie	■ Culture générale / Français
■ Législation	■ Marketing
■ Parasitologie	■ Pathologie des Carnivores
■ Pharmacologie	■ Physiologie
■ Vie professionnelle	■ Zoologie et zootechnie
■ Module Rural	

Source : ESAV, 2015

Figure 6 : Programme de formation dispensé par l'ESAV pour la formation Aide-soignant Rural Vétérinaire

Formation Assistance Chirurgicale vétérinaire en 5 mois (disponible sur le site de Paris). Cette formation vient compléter une autre : 7 semaines de cours, 6 semaines de stage en entreprise et 1 jour par semaine de travaux pratiques dans la même structure. Le programme se concentre sur la chirurgie, l'anesthésie, les soins pré, per et post-opératoires...

Quelle que soit la spécialisation choisie, l'ESAV est une institution privée avec des frais de scolarité à régler :

Tableau 4 : Frais de scolarité demandés par l'ESAV pour ses différentes formations

Formations	Frais de scolarité (+100 [€] d'inscription)
Aide-soignant Spécialisé Vétérinaire	4900 euros/an
Aide-soignant Citadin ou Rural	3900 euros/an
Assistance Chirurgicale	1900 euros/an

Source : ESAV, 2015

L'admission se fait après le baccalauréat pour les qualifications « Spécialisé Vétérinaire » et « Assistance Chirurgicale » ou avec un niveau terminale avec entretien pédagogique possible pour les autres qualifications.

Entre 60 et 70 % des élèves diplômés de l'ESAV-Institut Bonaparte trouvent un emploi à la sortie de l'école. La majorité est embauchée en structure vétérinaire (cabinets, cliniques et centres hospitaliers vétérinaires), les autres dans le domaine animalier (éducation canine, élevages, refuges entre autres) car l'école offre aussi des formations dans ce domaine (ESAV, 2015).

- Groupe Établières à Montaigu en Vendée

Ce centre met en place une formation d'Assistant de Cabinet Vétérinaire avec au programme : connaissances zootechniques, bases de santé animale, soins aux animaux, animaux de loisir ou "de rente", utilisation des aliments, des médicaments, des produits de soins et des moyens de diagnostic, secrétariat et comptabilité de la structure vétérinaire. Les frais de scolarité sont d'environ 2900 € (frais d'inscription compris) à l'année. L'admission se fait après le bac ou équivalent ou après une expérience significative équivalente. La formation dure 9 mois, ce qui correspond à 720 heures de cours. Pendant cette durée, les candidats doivent effectuer un stage en entreprise de 12 semaines (Etablières, 2015). Cette formation, même si elle ne donne pas accès à un échelon supérieur, car elle n'est pas reconnue par le SNVEL, l'est toutefois au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)⁴ bien que les vétérinaires n'en tiennent que rarement compte.

⁴ Le RNCP a pour objectif de tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information sur les diplômes et les titres professionnels en France. Il facilite la gestion des ressources humaines. Les titres professionnels sont classés par domaine d'activité et par niveau. Pour le domaine d'activité « Aide aux soins animaux », le RNCP prévoit 3 niveaux : le premier regroupe les titres de « Toiletteur » et de « Cavalier soigneur », le second ceux d' « Auxiliaire spécialisé vétérinaire » délivré par le GIPSA et d' « assistant de cabinet vétérinaire » délivré par l'école des Etablières. Le troisième niveau correspond à une licence professionnelle « Production animale ». Très souvent on note une absence d'équivalence entre les titres enregistrés et les diplômes académiques (RNCP, 2015).

- SUP-VETO à Toulouse, Montpellier, Orléans, Paris, Lille, Rouen et Angers

Cette formation permet de devenir Assistant Vétérinaire avec au programme un enseignement général : communication, accueil, gestion, économie, bureautique, législation et anglais et un enseignement professionnel : anatomie, physiologie, biochimie, zootechnie, hygiène, éthologie, pharmacologie, techniques chirurgicales, pathologie des ruminants, des carnivores, équine, rurale, parasitologie, ... La formation coûte 4000€ (frais de scolarité et d'inscription), il faut avoir 18 ans et posséder un niveau baccalauréat. Elle dure 2 ans, soit 1210 heures de cours. Trois stages sont obligatoires : 7 semaines la première année, 7 semaines entre les deux années et 15 semaines la seconde année (*SUP-VETO, 2015*).

- Apivet Formation à Bruz en Bretagne

Apivet forme un Personnel Soignant non Vétérinaire en Cabinet ou Clinique vétérinaire avec une formation de base : accueil, marketing, communication, connaissance du vivant, aide aux soins, relation clientèle, gestion, informatique, contrat de travail, législation, pharmacologie, pathologie canine, féline et rurale. Trois options sont en plus disponibles : équine, NAC et assistance technique au bloc chirurgical. Les frais de scolarité de la formation de base « animaux de compagnie » sont d'environ 3800€ (frais d'inscription inclus), pour les options compter 9,15€ de l'heure. L'admission se fait après le baccalauréat ou expérience significative équivalente. La formation de base dure 6 mois ce qui correspond à 415 heures de cours, les options sont cumulables et durent 43,5 heures pour le module équin, 48 heures pour les NACs et 13,5 heures pour l'assistance chirurgicale. Onze semaines de stage en entreprise sont demandées dont deux avant la formation pour valider l'inscription. Ces deux semaines peuvent être remplacées par une EMT organisée par le Pôle Emploi (*Apivet, 2015*).

Les formations SUP-VETO et Apivet sont les plus récentes.

Formations à distance (liste non exhaustive)

- I.F.S.A. Institut de Formation en Soins Animaliers de Paris (IFSA, 2015)

Il offre une formation d'Auxiliaire de Santé Animale avec différentes options : éducation et comportement, équine, rurale, NAC, animaux sauvages, toilettage, ornithologie, garde d'animaux à domicile, faune sauvage locale et arachnides, reptiles et insectes. Les frais de scolarité sont de 1990 euros à l'année. L'admission se fait en sortie de troisième ou équivalent, il faut avoir 16 ans minimum. La formation s'organise autour de cours à distance et d'un stage pratique conseillé (durée de 10 jours à 2 mois dans le même lieu). L'élève choisit lui-même son rythme de travail pour une durée moyenne de 12 mois.

- C.N.F.D.I. Centre National privé de Formation à Distance de Brunoy (91) (CNFDI, 2015)

Une Formation de Secrétaire/Assistant Vétérinaire est disponible avec différentes options : le cheval, les Nouveaux Animaux de Compagnie, les ovins/bovins, les oiseaux, les reptiles et l'aquariophilie. Les frais sont d'environ 2000 euros à l'année plus 228 euros par option choisie. L'admission se fait en sortie de troisième. La formation s'articule autour de cours à distance, d'un stage pratique conseillé et dure de 6 à 12 mois.

D'autres formations à distance sont accessibles, comme par exemple Animalia, le Centre européen de formation, Educatel, ... Toutes fonctionnent sur le même principe que l'IFSA et le CNFDI.

Tableau 5 : Tableau récapitulatif des différentes formations possibles menant au métier d'auxiliaire vétérinaire

Centre	Appellation	Reconnaissance	Echelon	Durée	Stage pratique	Frais de scolarité (par an)
CNFDI	Secrétaire/Assistante vétérinaire		3	Cours à distance	Conseillé	2228€
	Auxiliaire de santé animale		3	6 mois à 1 an		1990€
Apivet	Personnel soignant non vétérinaire		3	6 mois	11 sem	3800€ sans option
SUP-VETO	Assistant vétérinaire		3	2 ans	29 sem	4000€
Groupe Etablères	Assistant vétérinaire	RNCP	3	9 mois	12 sem	2900€
	Assistant chirurgical		3	5 mois	6 sem	2000€
ESAV	Aide-soignant rural		3	1 an	10 sem	4000€
	Aide-soignant citadin		3	1 an	10 sem	4000€
	Aide-soignant spécialisé		3	2 ans	18 sem	5000€
GIPSAV	AVQ	SNVEL	4	1 an	10 sem	Gratuite et rémunérée
	ASV	SNVEL et RNCP	5	2 ans	20 sem	

d) La validation des acquis de l'expérience (VAE)

C'est une démarche personnelle qui permet de faire valider les acquis de son expérience professionnelle d'une durée minimum de 3 ans. Le candidat peut ainsi prétendre à l'échelon 4 ou 5. Il doit décrire ses connaissances et ses compétences sur le métier dans un dossier VAE. Il peut être aidé tout au long du parcours par un accompagnateur VAE. Le dispositif ASV@E a été créé dans ce but (*PortailVAE, 2015*). Le délai de constitution du dossier est de 6 mois. Il est ensuite présenté à un jury qui le complète par un entretien téléphonique permettant de valider de manière totale ou partielle le parcours de VAE. La validation totale permet au candidat d'acquérir les qualifications d'AVQ ou d'ASV. Le candidat validé partiellement pourra suivre un ou plusieurs modules de formation pour mettre à jour ses connaissances. Il devra alors représenter son dossier dans un délai de 5 ans. Pendant le temps de la VAE, l'OPCA-PL verse une participation financière à la clinique pour aider l'employeur à supporter les frais engagés. Le salarié peut aussi faire une demande de congés Validation des Acquis de l'Expérience auprès de son employeur.

Aujourd'hui, 70 % des candidats à la VAE sont certifiés lors du 1^{er} jury et 99% au 2nd jury (*PortailVAE, 2015*).

e) La formation en entreprise, ou formation « sur le tas »

Dans ce cas c'est le praticien lui-même qui forme son salarié. Cette tâche peut s'avérer difficile car elle demande du temps, de la patience et de la pédagogie. Il existe une grande disparité entre les auxiliaires ainsi formés car les vétérinaires ne recherchent pas tous les mêmes qualités chez leur assistant(e). De plus les différents niveaux techniques et d'équipement induisent forcément un écart entre les différentes formations. Grâce à la VAE, ces auxiliaires peuvent aussi faire valoir leur savoir-faire. Cette méthode de formation est la première historiquement connue, elle tend aujourd'hui à disparaître.

3) Formation continue des auxiliaires

Pour renouveler ses connaissances, acquérir de nouvelles compétences ou suivre l'évolution de son métier, les salariés diplômés ou non diplômés peuvent suivre des formations tout au long de leur vie professionnelle. Ces formations s'inscrivent soit dans le cadre du Compte Personnel de Formation (CPF) qui correspond à l'ancien Droit Individuel à la Formation⁵ (DIF), du Congé Individuel de Formation⁶ (CIF), soit dans le cadre du plan de formation de l'entreprise vétérinaire.

L'APForm propose des modules de formation continue d'une durée d'une à deux journées. Les offres sont régulièrement mises à jour pour correspondre au mieux aux attentes des auxiliaires et des vétérinaires. De plus, les formations APForm sont gratuites car financées par l'OPCA-PL.

Voici quelques exemples de modules disponibles, ils sont dispensés en fonction de la demande et de la réalité de l'emploi :

- Domaine « Assistance technique et soins » : module « anesthésie et réanimation », module « entretien du matériel »...

⁵ Le droit individuel à la formation (DIF) a pour objectif de permettre à tout salarié de se constituer un crédit d'heures de formation. L'initiative d'utiliser les droits à la formation ainsi acquis appartient au salarié, mais la mise en œuvre du DIF requiert l'accord de l'employeur sur le choix de l'action de formation. La formation a lieu hors du temps de travail; elle est prise en charge par l'employeur. (*Ministère du travail, 2014*). A compter du 1^{er} Janvier 2015, le DIF est remplacé par le Compte Personnel de Formation, CPF qui sera attaché à une personne et ouvert dès l'entrée dans la vie professionnelle. L'utilisation des heures de formation se fait à la demande du salarié qui n'a pas l'obligation de demander l'accord de son employeur si la formation a lieu hors du temps de travail. Il cumule 24 heures par an jusqu'à un plafond de 120 heures puis 12 jusqu'au plafond de 150 heures. La région participe aussi au financement de cette formation (*Ministère du travail, 2015, SNVEL, 2015*).

⁶ Le congé individuel de formation (CIF) est le droit de s'absenter de son poste de travail pour suivre une formation de son choix. Pour en bénéficier, le salarié doit remplir certaines conditions et présenter sa demande à l'employeur, selon une procédure déterminée. Il peut même obtenir une prise en charge totale ou partielle de sa rémunération (qui n'est pas systématique) et de ses frais de formation par la région (*Ministère du travail, 2014*).

- Domaine relation clients : module « le chat et son territoire », module « conseils et argumentations »...
- Domaine « Organisation et gestion » : module « Comptabilité »...
- Spécialisations : chiens et chats, NAC et rurale. (Figure 7)

Spécialités CHIEN ou CHAT
<p>Comportement du chien : du gênant au pathologique Cynotechnie et félinotechnie Développer le conseil et le service en soins d'hygiène préventive Développer le conseil et le service sur les maladies chroniques : le surpoids La Conduite Accompagnée Vétérinaire du chiot (CAV) Le contexte réglementaire et l'identification Le Programme croissance, un enjeu de développement de la clinique Optimiser le conseil en reproduction canine et féline</p>
NAC
<p>De l'identification des NAC à la mise en place d'une consultation Hospitalisation, chirurgie et soins des NAC Législation, accueil et entretien d'un NAC</p>
RURALE
<p>Des outils efficaces pour organiser les suivis d'élevage en rurale La délivrance au comptoir : quel cadre en clientèle rurale ? La pharmacie en clientèle mixte/rurale. Les urgences et les tournées : gérer l'organisation quotidienne en rurale Mammites et cellules ... Quels enjeux pour l'éleveur, le vétérinaire ... et l'ASV ? Nutrition en élevage bovin Qualité du lait Reproduction des ruminants Reproduction en élevage bovin Risques infectieux chez les ruminants Risques parasitaires chez les ruminants Zootechnie des ruminants</p>

(Source : APForm, 2015)

Figure 7 : Modules de formation continue disponibles dans le domaine des spécialisations vétérinaires grâce au centre de formation APForm

Il faut savoir qu'il existe d'autres organismes de formation continue comme par exemple le groupe Veterinarius en région île de France et Alsace, qui est indépendant du GIPSA ou l'association de vétérinaires comportementalistes Zoopsy qui travaille en relation avec le GIPSA. Seuls le Gipsa et Veterinarius sont agréés dans la cadre du CPF (*Veterinarius, 2015*).



Source : *Veterinarius, 2015 et Zoopsy, 2015*

**Figure 8 : Logo des structures de formation continue
Veterinarius et Zoopsy**

Dans le cadre de la formation continue, les revues destinées aux auxiliaires vétérinaires sont de très bons atouts. Par exemple, la revue « L'auxiliaire vétérinaire » propose, des articles sur le comportement, les pratiques, les maladies, les examens complémentaires, les médicaments vétérinaires mais aussi sur des sujets brûlants de la profession (Figure 9).

Sommaire L'auxiliaire vétérinaire - Juin 2011, N°65 (7)

Portrait : Maxine, student veterinary nurse

Conseil : Est-il possible de se débarrasser des puces ?

Geste technique : L'ovariectomie de la chatte

Focus : La piroplasmose et la maladie de Lyme

Comportement : Indication des phéromones chez les carnivores

Nac : L'alimentation des serpents

Equine : Rhinopneumonie équine : une maladie aux multiples enjeux

Rurale : Les mouches : pas si anodines en élevage bovin

Race : Le doberman



Source : *ASVinfos, 2011*

Figure 9 : Sommaire du numéro de Juin 2011 de la revue l'auxiliaire vétérinaire et page de couverture du magazine

La « Semaine vétérinaire » et la « Dépêche vétérinaire » proposent aussi des « Suppléments ASV » qui permettent aux vétérinaires d'assurer une formation

continue de leurs salariés. L'Association Française des Vétérinaires pour Animaux de Compagnie (AFVAC) publiait depuis des années "Personnel Soignant" entièrement consacré aux ASV. Il est maintenant intégré dans la revue « Pratique Vét ». De la même manière, le site web ASVinfos publie régulièrement sur le web des articles sur les actualités du métier.

Régulièrement des congrès sont aussi proposés aux auxiliaires tels que ceux organisés par l'AFVAC tous les ans (AFVAC, 2014) ou par Royal Canin ou Hill's qui depuis peu propose même des conférences en ligne via son Facebook « ASV Hill's France ». (Facebook ASV-Hills-France, 2014)

Les forums comme « Auxivet », « JobASV » sont aussi des lieux où les assistant(e)s peuvent échanger entre ils/elles et apprendre à travers leurs expériences respectives (Auxivet, 2014, JobASV, 2014).

En 2009, 22.7% des salariés non vétérinaires ont suivi une formation continue hors magazines ou sites internet (OMPL, 2010).

IV Marché de l'emploi des auxiliaires vétérinaires en France

1) Les contrats proposés

CDD

Il s'agit d'un contrat à durée déterminée de maximum 18 mois. Il peut être renouvelé mais la somme de la durée initiale et de la durée renouvelée doit être inférieure à 18 mois. Il est conclu dans le cadre d'un accroissement temporaire de l'activité ou le remplacement d'un salarié absent. Si l'une des conditions n'est pas respectée il devient un CDI. Il comprend une période d'essai : un jour d'essai par semaine dans la limite de 2 semaines, pour les contrats d'une durée égale à 6 mois maximum. Dans le cas contraire, un mois d'essai est requis. Durant cette période, chacun (employeur ou salarié) peut rompre le contrat comme il le souhaite. Au-delà de cette période, le CDD peut être rompu en cas de faute grave (de l'employeur ou du salarié), de force majeure ou d'accord entre les deux parties. En fin de contrat, indemnités de congés payés et de précarité sont touchées par le salarié.

CDI

Contrat à durée indéterminée, il comporte une période d'essai de 1 mois qui peut être prolongée d'un autre mois après accord du salarié. Les conditions de rupture sont les mêmes que pour le CDD.

CNE, Contrat Nouvelle Embauche

Ce type de contrat est entré en vigueur en 2005, et a disparu en 2008. Tous les anciens CNE sont devenus des CDI depuis 2008. L'objectif était de diminuer le chômage, il concernait les entreprises de moins de 20 salariés donc un grand nombre de cliniques vétérinaires. C'était en fait une forme de CDI plus souple pour les petites entreprises.

Contrat de professionnalisation et d'apprentissage : voir II.2.b

En 2008, 7% seulement des salariés avaient un CDD et 93% un CDI (I+C, 2008).

2) Temps de travail

Temps plein (35h hebdomadaire) et temps partiel sont disponibles sur le marché du travail en fonction de la volonté de l'employeur. La loi du 14 juin 2013 ainsi que les arrêtés suivants (notamment celui du 24 Octobre 2014) ont instauré une durée hebdomadaire minimale du temps partiel de 11 heures pour chaque contrat de travail pour les personnels des échelons 2 à 5. Pour les personnels relevant de l'échelon 1, la durée de travail est fixée au minimum à 8 heures par mois pour chaque contrat de travail. Toutefois, cela ne s'applique pas aux CDD et aux contrats temporaires (remplacement par exemple) (*VETRH, 2015*).

En 2008, 44% des salariés non vétérinaires étaient en temps plein et 56% en temps partiel (*I+C, 2008*).

3) Salaires

Sauf contrat de professionnalisation et d'apprentissage, le salaire ne peut être inférieur au SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance). Les assistant(e)s sont payé(e)s selon leur échelon et à chaque échelon correspond un coefficient (Tableau 6). Pour calculer le salaire minimum mensuel brut, pour quelqu'un qui est aux 35 heures, il suffit de multiplier le coefficient par la valeur minimale du point, qui elle est commune aux vétérinaires et aux non vétérinaires, et qui augmente avec le temps (1 à 2 fois par an). Au 1^{er} Janvier 2015 la valeur du point est fixée à 14,55 €.

Tableau 6 : Tableau représentant le salaire horaire et mensuel brut des assistantes vétérinaires en fonction de leur échelon

Echelon	Coefficient	Salaire brut minimum mensuel du personnel des structures vétérinaires travaillant 35h par semaine	Taux horaire
I	101	101*14,55=1469,55€	9,69€
II	105	1527,75€	10,07€
III	107	1556,85€	10,26€
IV	110	1600,50€	10,55€
V	117	1702,35€	10,22€

Source : LEGIFRANCE, 2015

Le salaire net, c'est-à-dire ce qui est perçu par le salarié correspond au salaire brut auquel on retire les charges (soit 23% environ du salaire brut). Les valeurs présentées dans le tableau 6 sont des valeurs minimales, l'employeur est libre d'augmenter ses salariés.

Le paiement des heures supplémentaires est fonction du contrat conclu avec l'employeur, de même lorsqu'un(e) auxiliaire vient assister un vétérinaire pour une urgence en dehors de son temps de travail.

A ce salaire minimal, peuvent s'ajouter des primes diverses et variées comme par exemple la prime d'ancienneté qui est une prime de 5% ajoutée au salaire dès lors que le salarié justifie de 3 ans (équivalent temps plein) d'ancienneté dans la même entreprise (*Vétojob, 2015*). L'objectif est de récompenser la fidélité d'un salarié. La prime complète le salaire du mois au cours duquel elle est versée, elle figure donc sur le bulletin de salaire du mois en question. Elle est toutefois loin d'être systématique. D'autres primes peuvent être accordées en cas de danger, de risque, de travail la nuit ou le dimanche, pour compenser une situation géographique compliquée, pour récompenser une performance individuelle, dans l'attente d'une augmentation de salaire ou pour marquer un évènement particulier. Si ces primes sont « contractuelles », elles apparaissent dans le contrat de travail ou dans un accord collectif et ne peuvent donc être supprimées ou diminuées unilatéralement

par l'employeur. En revanche, certaines primes dites « bénévoles » sont complètement dépendantes de l'employeur, aussi bien dans leurs montants que dans leurs délais de versement.

2^{ème} PARTIE : ENQUETE AUPRES D'AUXILIAIRES,
MATERIEL, METHODE ET RESULTATS

I Réalisation de l'enquête

1) Objectif

L'objectif de l'enquête était de recueillir les avis d'un nombre important d'assistant(e)s en essayant d'obtenir une bonne représentativité de notre échantillon. Vu le nombre d'auxiliaires actives sur internet, il nous a semblé intéressant d'utiliser cet outil pour les contacter. Une première enquête simple a été publiée en 2014 sur un compte Facebook AV dans le but de tester la réactivité et la sincérité de ce public (*DESRUELLE, 2014*). En une semaine, ce test avait déjà recueilli 200 réponses ce qui a fini de persuader de la viabilité de ce projet. Il a aussi permis de mettre en évidence les sujets à aborder de manière primordiale.

2) Matériel et méthode

A partir des informations recueillies dans le sondage à visée exploratoire, nous avons construit, à l'aide du logiciel Sphinx iQ, un questionnaire comportant 54 questions regroupées en 5 grands thèmes pour structurer le travail :

- la structure de travail (nombre d'AV, de vétérinaire, orientation, ...)
- l'exercice individuel du métier (temps plein, partiel, CDI, CDD, tâches...)
- la formation suivie pour le poste occupé (type, satisfaction, formation continue)
- l'opinion individuelle sur l'ambiance de travail, l'exercice du métier, le salaire...
- l'identification du répondant.

De manière volontaire, aucune des questions n'a été rendu obligatoire pour permettre à tout moment au répondant de quitter le questionnaire et pour lui laisser le choix de ne pas s'exprimer si telle est son envie. Tout(e)s les auxiliaires ont été visé(e)s sans distinction d'échelon, seuls les étudiants n'ont pas été invités à répondre du fait de leur manque d'expérience de terrain. Le questionnaire comporte cinq types de questions afin de laisser un maximum de liberté aux répondants tout en permettant un travail d'interprétation :

- des questions à réponse unique : une seule réponse possible parmi des modalités déjà choisies ;
- des questions à réponses multiples : plusieurs réponses possibles parmi des modalités déjà choisies ;
- des questions à réponses ordonnées : nombre limité de réponse ou plusieurs réponses possibles dans un ordre de préférence parmi des modalités déjà choisies ;
- des questions de type numérique ou date : valeur numérique unique à entrer (unité précisée dans la question) ;
- des questions de type texte : expression libre.

Avant édition définitive, l'enquête a subi de nombreuses modifications. Elle a d'abord été relue par des auxiliaires en poste dans la Haute-Garonne et les Départements d'Outre-Mer (DOM) afin d'évaluer la compréhension et la logique du travail. Les personnes qui s'étaient engagées à diffuser le questionnaire ainsi que le directeur de thèse y ont aussi apporté quelques modifications afin qu'il corresponde aux attentes et puisse satisfaire tous les acteurs engagés. Le questionnaire a toujours été accompagné d'un texte introductif visant à présenter le projet et rassurer les utilisateurs sur le devenir de leurs réponses :

« Bonjour, je m'appelle Marine, je suis étudiante vétérinaire à Toulouse et j'ai besoin de votre aide pour ma thèse. Je m'adresse ici à tout(e)s les auxiliaires vétérinaires qui travaillent en clinique, quelles que soient les tâches qu'elles accomplissent et sans distinction d'échelon (de 1 à 5). Seuls les jeunes en formation ne sont pas concernés. Ce questionnaire a pour objectif de mieux caractériser votre métier et de connaître vos attentes.

Le renseigner vous prendra 15 minutes, il vous suffit de cliquer sur le lien suivant : <http://bitly.com/1GMoDD>. D'avance merci !

Si vous le souhaitez, vous pouvez m'envoyer des commentaires/suggestions à l'adresse suivante : these.auxiliaire.veterinaire@gmail.com. ». A la fin du sondage, vous pourrez communiquer votre adresse e-mail afin de recevoir par la suite la version définitive de ma thèse. »

La première diffusion, via internet, a été assurée le 23 Mars 2015 via le réseau d'Anne-Marie Lebis, auxiliaire vétérinaire de formation ainsi que créatrice et gestionnaire du site « ASV infos », administratrice du forum « JobASV » et secrétaire pour l'Association des Auxiliaires Vétérinaires (AssAV), Corinne Labigne, auxiliaire vétérinaire, créatrice de la communauté online « Auxivet » mais aussi fondatrice et présidente de l'Association Française des Auxiliaires Vétérinaires et ce depuis 2005. Florence Berlingen, directrice développement commercial du réseau « GIPSA » qui a diffusé l'enquête via les adresses mails des anciens élèves AVQ et ASV et Noémie Tommasini, vétérinaire de formation, directrice et responsable de développement des centres de formation ESAV/Bonaparte. Une relance a été effectuée le 25 Mai 2015 sur les mêmes réseaux avec l'introduction suivante :

« Bonjour, je m'appelle Marine, je suis étudiante vétérinaire à Toulouse et j'ai toujours besoin de votre aide pour ma thèse. D'avance je m'excuse si vous avez déjà reçu et répondu à ce message. Je m'adresse ici à tout(e)s les auxiliaires vétérinaires qui travaillent en clinique, quelles que soient les tâches qu'ils (elles) accomplissent et sans distinction d'échelon (de 1 à 5). Seuls les jeunes en formation ne sont pas concernés. Ce questionnaire a pour objectif de mieux caractériser votre métier et de connaître vos attentes. Le renseigner vous prendra 15 minutes, il vous suffit de cliquer sur le lien suivant : <http://bitly.com/1GMoDDH>. D'avance merci !

Si vous le souhaitez, vous pouvez m'envoyer des commentaires/suggestions à l'adresse suivante : these.auxiliaire.veterinaire@gmail.com. A la fin du sondage, vous pourrez communiquer votre adresse e-mail afin de recevoir par la suite la version définitive de ma thèse.»

L'intégralité du questionnaire est disponible en annexe 4, seule la page d'accueil est présentée ici (Figure 10).

INP TOULOUSE **ECOLE NATIONALE VÉTÉRINAIRE**

Auxiliaires vétérinaires : votre avis nous intéresse.

Bonjour,

Merci de participer à cette enquête sur les auxiliaires vétérinaires. Elle vous prendra au maximum 15 minutes.

Quelques précisions d'ordre pratique :

- Tous/tes les auxiliaires d'une même structure peuvent remplir cette enquête, n'hésitez pas à la faire circuler !
- Si vous travaillez dans plusieurs structures vétérinaires différentes, vous ne pouvez remplir ce questionnaire que pour l'une d'entre elles.
- Seuls les jeunes en formation ne sont pas concernés par cette enquête.
- Les questions dont les réponses sont précédées d'un rond sont des questions à réponse unique, celles précédées d'un carré de questions à réponses multiples.
- Le respect de votre anonymat est garanti.

Je vous remercie par avance pour le temps consacré à renseigner ce questionnaire.

Marine Gourdet (INP-ENV Toulouse)

0% 50% 100%

Figure 10 : Page d'accueil du questionnaire auxiliaire vétérinaire largement diffusé pendant 2.5 mois

Suite aux deux diffusions, 536 personnes, auxiliaires de tous échelons ont répondu et le 16 Juin 2015 nous avons extrait les réponses. Toutefois, l'enquête est restée en ligne afin de ne pas ternir son image et pour ne pas avoir un lien en ligne sans correspondance. Sur l'ensemble des questions, le taux de non réponse moyen est de 4,8%, le pourcentage maximum de non réponse (7,9%) revenant aux questions les plus ouvertes c'est-à-dire aux questions de type texte.

L'analyse des résultats a été réalisée avec le logiciel Modalisa v7. Les questions à réponses uniques, multiples et ordonnées ont simplement subi un tri à plat c'est-à-dire un regroupement des réponses en tableaux simples. Pour les réponses numériques ou les dates, il a fallu recréer des intervalles de temps logiques pour rendre la lecture et l'interprétation plus simple. Les questions textes ont été les plus compliquées à gérer : pour chaque réponse, des mots-clés étaient mis en évidence puis regroupés dans un tableau final avec pour chaque mot-clé, une fréquence de citation associée parmi les répondants. Lorsque cela était nécessaire certaines données ont été supprimées car considérées comme aberrantes : ainsi, pour les

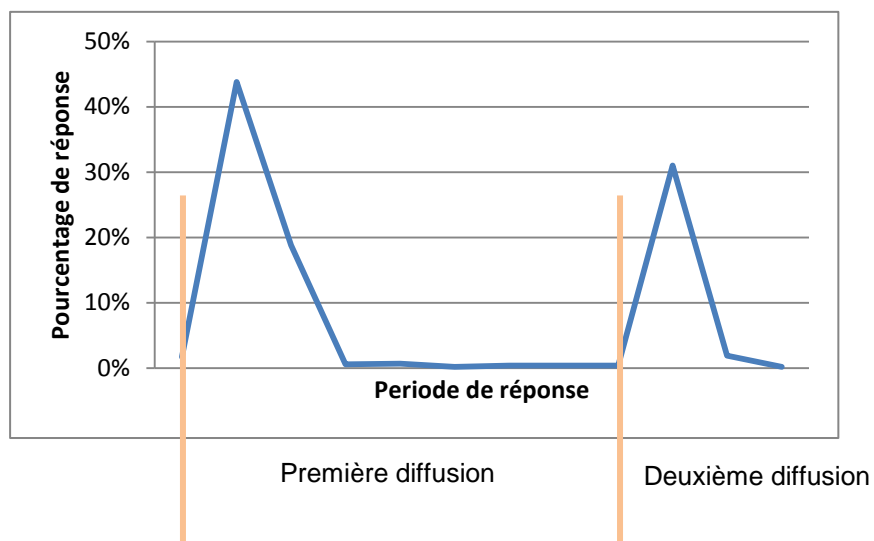
questions concernant le personnel en équivalent temps plein, les deux réponses indiquant 100 n'ont pas été prises en compte.

Par la suite, l'objectif du travail d'interprétation était de tenter de répondre à la question « pourquoi » pour chacune des tendances mises en évidence par les résultats. Il a donc été nécessaire de déterminer avec précision l'influence de différents facteurs sur une modalité, ces facteurs pouvant par la suite expliquer son évolution. Le logiciel Modalisa permet de réaliser un test statistique donnant une idée du lien entre deux modalités : il s'agit du test du khi². Il permet de déterminer avec un certain pourcentage d'erreur l'indépendance entre deux données. Ce pourcentage, noté α est arbitrairement fixé à 5%. Chaque test donne une valeur p (appelée p-value) qui comparée à α permet de rejeter ou non l'hypothèse. Si p est supérieur à $\alpha=0,05$, les données ne nous permettent pas de rejeter l'hypothèse d'indépendance avec un risque d'erreur $\alpha=5\%$, l'indépendance est, dans le cas présent, avérée. De façon inverse, si $p<0.05$, l'hypothèse d'indépendance est fautive avec un risque de 5% de se tromper : les données montrent alors que les deux modalités sont liées.

II Résultats de l'enquête

1) Date de saisie des réponses

Clairement, quelques semaines après la première diffusion, le nombre de répondants s'essouffle nécessitant une deuxième diffusion (Graphique 1).

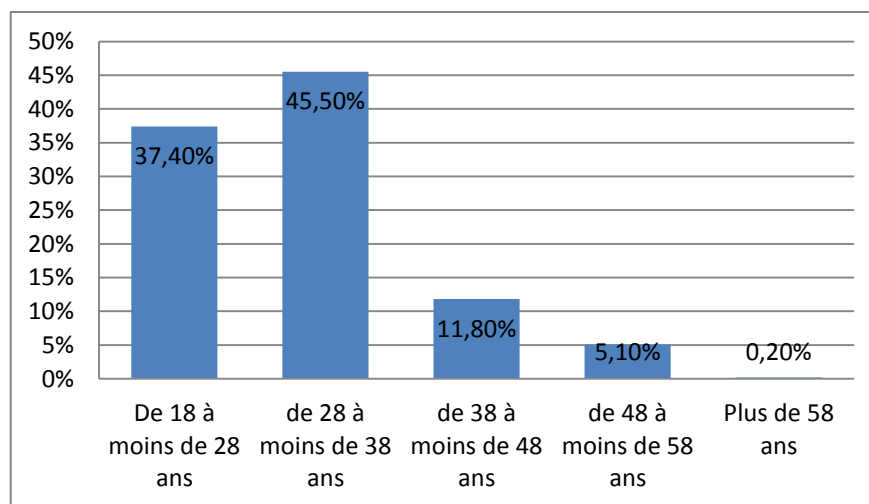


Graphique 1 : Pourcentage de réponse au sondage en fonction de la période de réponse

2) Population concernée ayant répondu au sondage

Sur la totalité des répondants, 98,9% sont des femmes contre seulement 1,1% qui sont des hommes. On a donc bien, dans notre population comme dans la réalité, une grande féminisation du métier d'auxiliaire vétérinaire.

Seuls 5,3% des répondants ont plus de 48 ans ce qui semble indiquer que le métier est plutôt jeune (Graphique 2).

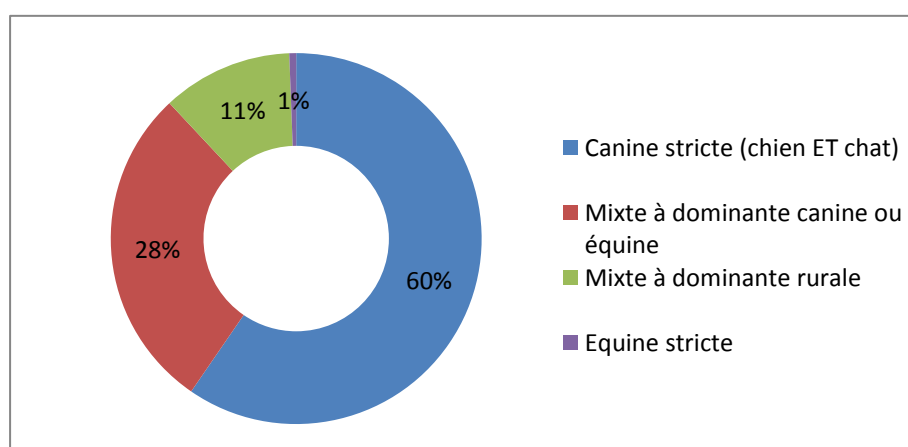


Graphique 2 : Age des répondants

Toutes les régions sont représentées, l'Île de France cumule le maximum de réponses avec 13,8% des répondants (Graphique 11 présenté en annexe 3). Ce résultat correspond à peu près à la répartition française des cliniques vétérinaires.

3) Structures vétérinaires employant les répondants

On constate qu'une grande majorité des répondants travaillent en clinique canine pure, c'est-à-dire chiens, chats et NACs (Graphique 3). Viennent ensuite les cliniques mixtes (bovins, ovins, caprins, chiens, chats, NACs et chevaux) puis les cliniques équinaires strictes (médecine du cheval).



Graphique 3 : Orientation des cliniques dans lesquelles travaillent les répondants

Cependant, 98,8% des auxiliaires déclarent travailler la majorité du temps en secteur canine, quelle que soit l'orientation de la clinique qui les emploie (Graphique 12 présenté en annexe 3).

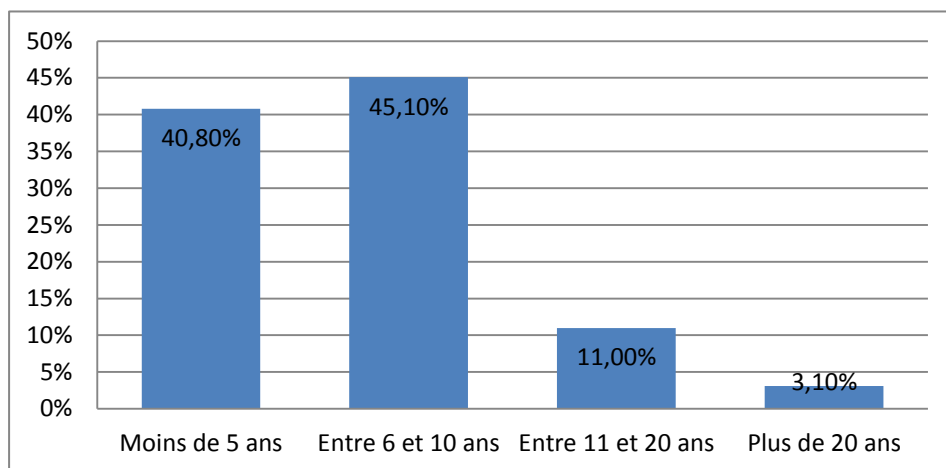
Pour le questionnaire, une grande partie des cabinets de notre population sont des petites entreprises employant moins de 4 vétérinaires et 4 assistantes (Tableau 7).

Tableau 7 : Tableau présentant le nombre de vétérinaires et de salariés auxiliaires en équivalent temps plein dans la structure concernée

Nombre d'ETP (Equivalent Temps Plein)	Pourcentage de cliniques comptant x ETP AV	Pourcentage de cliniques comptant x ETP vétérinaires
de >0 à 2	39,2%	36,9 %
de >2 à 4	37,3%	32,6 %
de >4 à 6	12,7%	15,5 %
de >6 à 8	4,2%	8,1 %
de >8 à 10	2,1%	2,1 %
de >10 à 50	4,6%	4,9 %

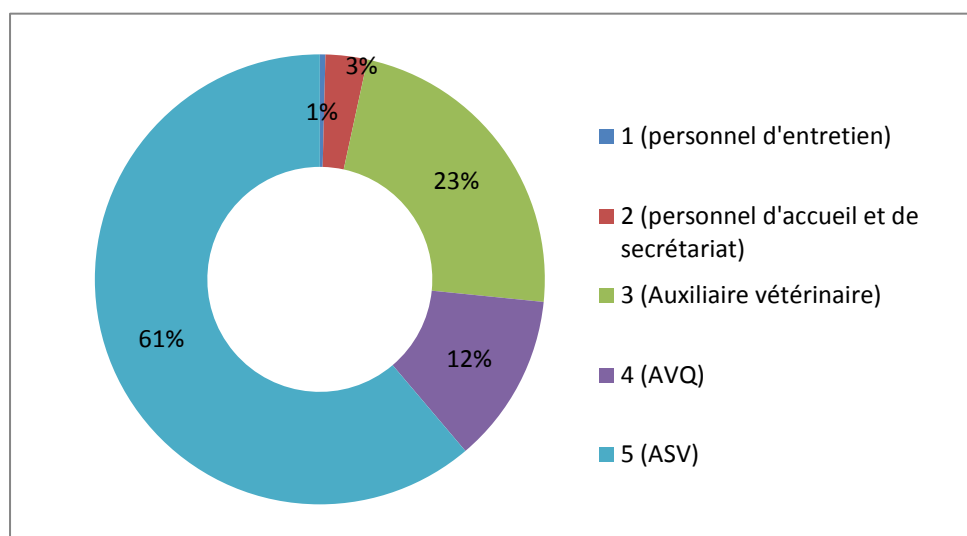
4) Postes occupés par les répondants

Les répondants sont plutôt jeunes dans le métier : la grande majorité travaille en cabinet vétérinaire depuis moins de 10 ans (Graphique 4). En conséquence, ils/elles travaillent donc depuis peu dans les structures vétérinaires décrites au II.3 (Graphique 13 présenté en annexe 3).



Graphique 4 : Durée depuis laquelle les répondants exercent le métier d'assistant vétérinaire

L'échelon 5 est le plus répandu dans notre population (plus de 60% des répondants). Les échelons 1 et 2 sont très peu représentés avec respectivement 1 et 3% des répondants (Graphique 5).



Graphique 5 : Echelon des répondants

Le CDI est le contrat le plus représenté chez les répondants (83%), le reste étant constitué essentiellement des CDD (Graphique 14 présenté en annexe 3). Le temps plein (35h en équivalent temps plein) est présent à 70,9% dans notre population contre 29,1% pour le temps partiel. Le temps plein est plutôt un choix personnel (80,9% des cas), contrairement au temps partiel qui est plutôt subi (71,5% des répondants concernés). Les salariés ayant un temps partiel ont un double emploi dans 19% des cas seulement.

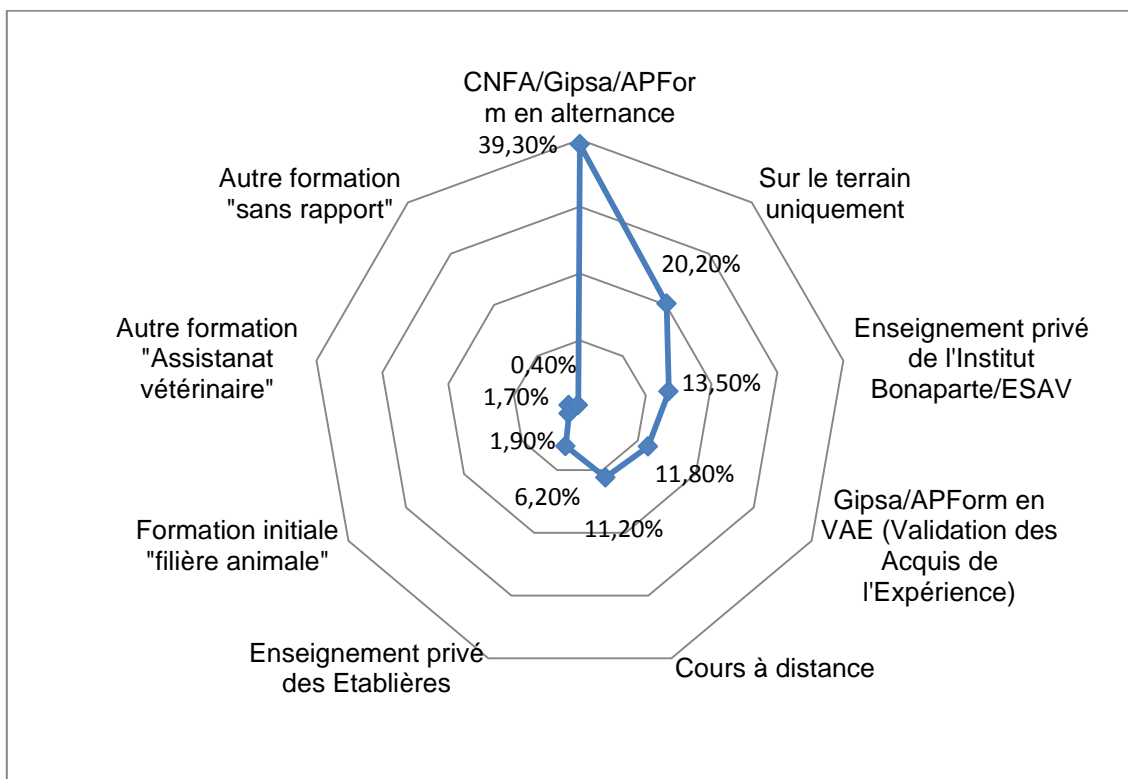
Concernant les tâches réalisées par les assistants interrogés, plus de 90% d'entre eux effectuent toutes les tâches qu'un(e) auxiliaire peut théoriquement effectuer (voir Partie 1, I.1), exception faite de la gestion de l'ambiance des locaux (pris en charge par 75,9% des répondants seulement) et de la comptabilité (42,9% des répondants) (Tableau 23 présenté en annexe 3) qui est donc effectuée par le vétérinaire ou par un cabinet extérieur. Il est important de noter que 14,9% d'entre eux/elles réalisent des tâches supplémentaires. Parmi ces tâches « Autres », 67,6% des citations correspondent à des actes théoriquement réservés au vétérinaire selon le Code de Déontologie et la réglementation en vigueur. A titre d'exemple, les castrations de chat, les tatouages, les détartrages et la gestion chirurgicale simple des abcès sont cités dans 18,2% des cas, la réalisation de radio et de prise de sang de manière autonome dans 13%, la pose de cathéters, les anesthésies et tranquillisations (de manière autonome) dans 11,7% des cas. D'une manière générale, les auxiliaires ont envie de posséder plus de responsabilités dans leur savoir-faire (68,2% des répondants).

Sur l'ensemble des auxiliaires interrogé(e)s, seul(e)s 18,9% passent la majorité du temps à un poste privilégié c'est-à-dire qu'au lieu de réaliser sur une journée l'ensemble des tâches définies précédemment ils/elles se consacrent presque exclusivement à certaines d'entre elles. Les 81,1% restants vaquent toute la journée à la réalisation des différentes tâches possibles.

5) Formation initiale suivie par les assistant(e)s

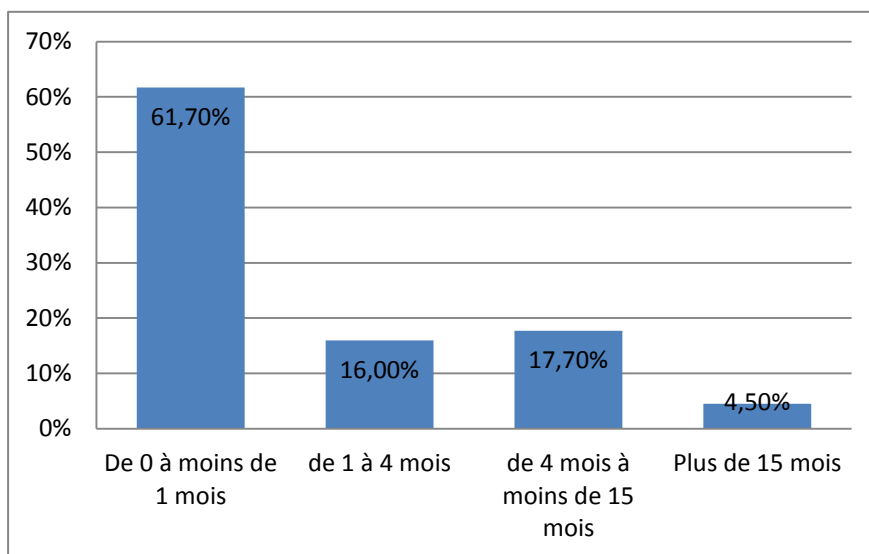
En matière de formation initiale, la formation la plus représentée est celle qui mène au niveau AVQ et ASV via le GIPSA (50% environ des répondants cumulant l'alternance et la VAE) (Graphique 6). Avant les autres types de formation, vient la formation dite « sur le terrain », puis l'enseignement privé de l'ESAV. Le taux de formés par l'ESAV/Bonaparte est proche de celui des formés par cours à distance, toutes écoles confondues. Par contre, le taux de formés par les instituts privés (ESAV, Etablières et formation « assistantat vétérinaire » soit SUP-VETO et Apivet 21% environ) est supérieur à celui des cours à distance (11,2%), mais équivalent de

la formation sur le terrain (20,2%). En dernières positions, viennent des formations plus originales sans rapport avec le milieu animal.



Graphique 6 : Formation initiale suivie par les sondés

Quelle que soit la formation suivie, l'intégration dans le milieu du travail reste rapide puisque la plupart des candidats mettent moins d'un mois à trouver leur premier emploi (Graphique 7).



Graphique 7 : Durée entre la fin de formation initiale et le premier emploi chez les répondants

A 88,5%, les répondants sont satisfaits de la formation initiale choisie, les mécontents (11,5%) le sont pour les raisons suivantes :

- manque de pratique (71,5% des citations)
- manque de connaissances acquises (28,2% des citations)
- formation non reconnue (2,6% des citations) c'est-à-dire ne permettant pas d'accéder à un échelon supérieur.

6) Formation continue suivie par les répondants

Durant les deux dernières années, seuls 26,5% des répondants déclarent avoir suivi une formation continue hors lectures de magazines, forums et sites internet dédiés. Ces formations se déroulent majoritairement à la clinique (dans 89,9% des cas) et minoritairement à l'extérieur (12,2%) et durent moins de 2 jours (dans 59% des cas). Ce sont donc majoritairement des exposés ou des présentations en interne plutôt que des congrès. 71,2% des répondants ayant suivi une formation continue ont aussi participé à une formation en ligne.

D'une manière générale, ces formations continues sont déclenchées à la demande des salariés : elles se font à la demande de l'employeur pour seulement 12,2% des répondants.

Les auxiliaires ayant participé à l'enquête jugent leur formation continue utile pour leur exercice professionnel de manière quasi-unanime (97,9% des répondants).

Pour les salariés qui n'ont pas suivi de formation continue, la première raison invoquée est le manque de temps devant le manque de publicité autour des différentes manifestations. Le manque de publicité peut aussi correspondre à un manque de communication du vétérinaire à l'auxiliaire. Les dernières raisons sont, sur un pied d'égalité, le fait que ces journées apportent une plus-value technique et professionnelle mais aucune évolution concrète au sein de la structure et le manque de financement. En effet, même si aujourd'hui la plupart des formations continues sont totalement ou partiellement prises en charge, elles représentent un temps où le salarié ne travaille pas et n'est pas rémunéré si elles sont prises sur le temps de

travail. Il faut aussi que le vétérinaire dispose des fonds nécessaires à la prise en charge d'un remplaçant si besoin. Enfin, avant le CPF (soit avant 2015), c'était l'employeur qui devait prendre en charge l'intégralité de la formation si elle n'était pas gratuite. Au moment de la parution de l'enquête, il est possible qu'une minorité de personnes seulement soit au courant de la transformation du DIF en CPF.

Toutefois, ce sous-groupe de répondants qui n'a pas suivi de formation continue exprime à 85,9% la volonté d'y participer.

Parmi les autres supports de formation continue les forums, sites internet, groupes Facebook ou autres sont utilisés par 56,7% des répondants contre 43,3% qui utilisent les supports papiers (revues et suppléments ASV des journaux de la presse vétérinaire).

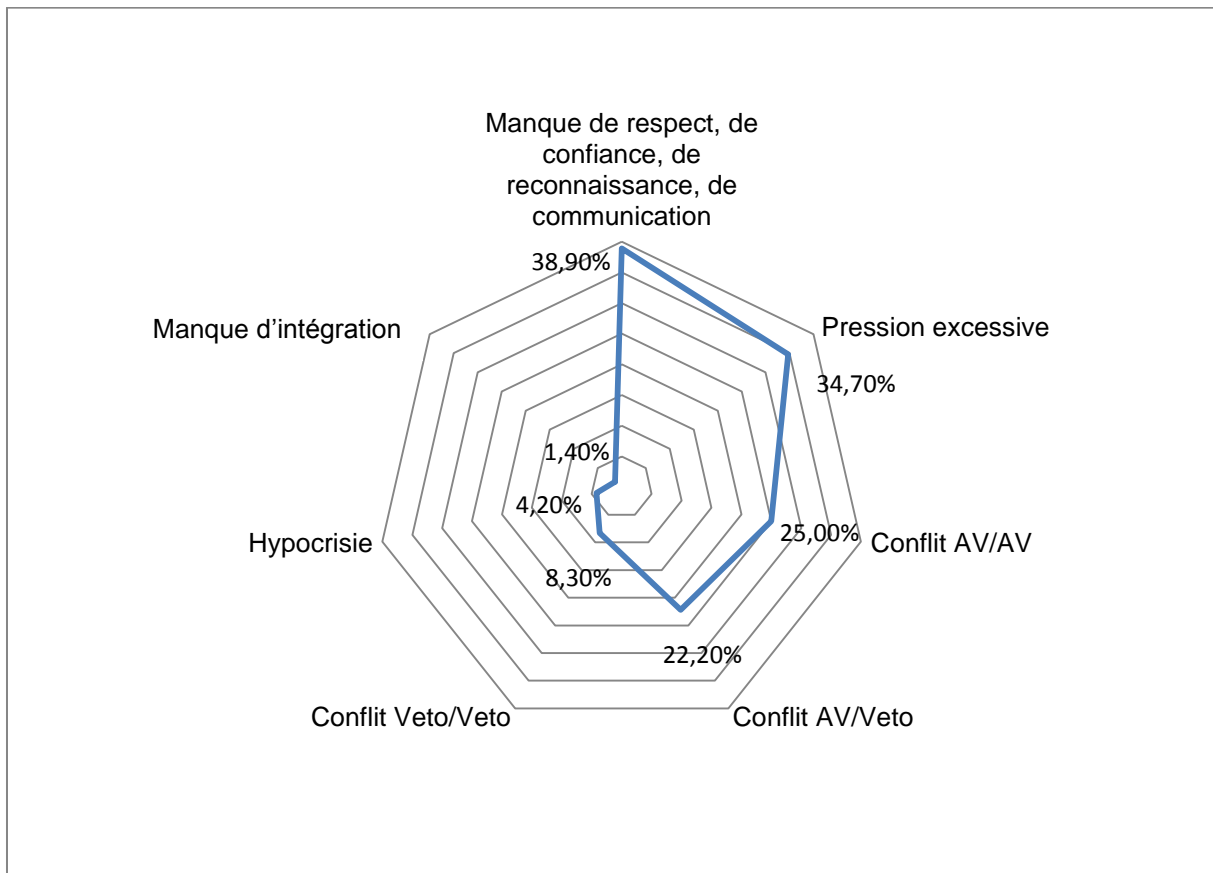
7) Enquête de satisfaction auprès des répondants

a) Satisfaction vis-à-vis de la structure les employant

Environ 20% des répondants déclarent souhaiter quitter la structure de travail dans l'année à venir. La raison principale, avancée dans 48% des réponses de cette sous population, est la mauvaise ambiance qui règne entre le patron vétérinaire et le salarié auxiliaire. Dans 38,8% des citations, on retrouve des raisons logistiques comme l'éloignement de la structure de travail du domicile, un déménagement, une volonté de rejoindre un conjoint ou une fin de contrat CDD. Enfin, dans 13,3% des réponses, on retrouve le salaire, considéré comme insuffisant.

Lorsque la question est posée de manière directe, les assistant(e)s répondent à 17,5% que l'ambiance de travail n'est pas satisfaisante. Dans 38,9% des citations à la question « *Pourquoi ?* », les répondants de cette sous population mettent en avant le manque de respect, de confiance, de reconnaissance et de communication de la part de l'employeur (Graphique 8). Dans 34,7% c'est la pression excessive qui est pointée du doigt et dans 55,5% les conflits internes (Graphique 8). Même si certains

items sont très proches, il est important de noter que toutes les raisons sont ici relationnelles.



Graphique 8 : Raisons expliquant l'insatisfaction concernant l'ambiance de travail
(En pourcentage des citations)

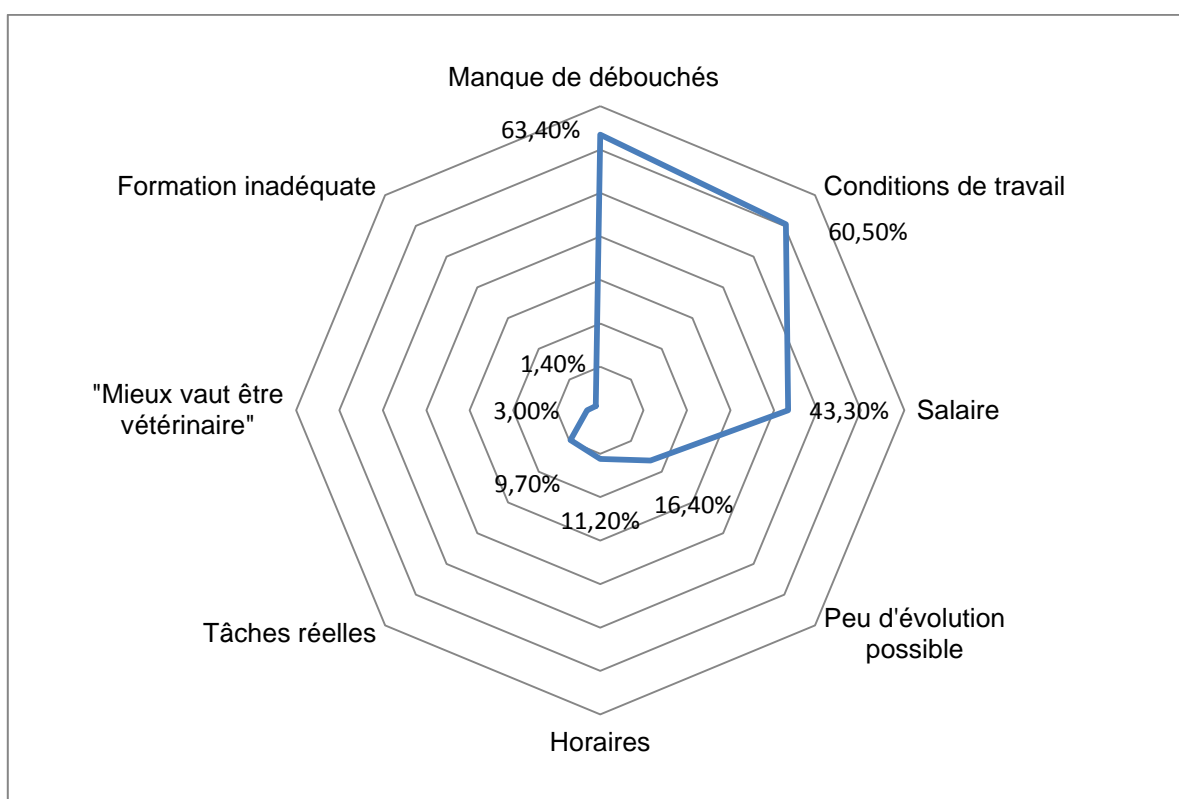
Les auxiliaires ont parfois des mots très durs en ce qui concerne les raisons de cette insatisfaction : « *l'employeur se prend pour le roi de monde et l'ASV est, à ses yeux, une merde* » pour exprimer un manque de respect, de reconnaissance, de confiance, de communication. « *Le vétérinaire dirigeant est tyrannique* » et les termes « *harcèlement moral* » pour la pression excessive, « *la sensation d'être un pion plutôt qu'un rouage* » pour le manque d'intégration au sein de la structure vétérinaire, sont employés.

Cependant, il faut souligner qu'une grande majorité des auxiliaires (80,6%) se sent bien considérée par les employeurs. On retrouve dans les 19,4% restant, ceux qui considèrent que l'ambiance de travail est détériorée par des relations patronales

chaotiques. Pour ce qui est de la relation client, le ressenti est très positif (94,2% d'opinions positives).

b) Représentation générale du métier

Lorsque l'on demande aux assistant(e)s si le métier correspond aux attentes qu'ils/elles avaient lors de la formation, 91,6% répondent par l'affirmative. 78,3% d'entre eux/elles referaient ce choix de métier s'il était à refaire, mais seulement 63,5% des répondants le conseilleraient à un jeune. Le manque de postes, les conditions de travail (ambiance, pression, conflits) et le salaire sont les 3 principales raisons invoquées pour l'expliquer, respectivement dans 63,4%, 60,5% et 43,3% des citations (Graphique 9).



Graphique 9 : Raisons de non recommandation à un jeune de se diriger vers ce métier
(En pourcentage de citations)

Le manque d'évolution signifie qu'au-delà du statut d'ASV, la profession ne prévoit rien de plus, alors que deux ans suffisent à obtenir ce niveau (dans 16,4% des

citations). Les horaires qui peuvent être imprévisibles au gré des urgences ou qui peuvent se rallonger du fait des tâches attribuées (caisses à faire après la fermeture des consultations par exemple) pour 11,2% des réponses. Les 9,7% des citations qui entrent dans la catégorie « tâches réelles » sont des citations où les auxiliaires mettent en garde les jeunes contre la part très importante de fonctions telles que l'hygiène, le ménage, le secrétariat et l'administration. En guise de réponse, certains sondés n'hésitent pas à dire que les jeunes feraient « mieux d'être vétérinaires » (3% des réponses) (Graphique 9). Enfin, pour certains la formation semble poser problème puisque celle qui semble la plus adaptée au métier est difficilement accessible car elle nécessite un contrat en alternance avec une structure de travail.

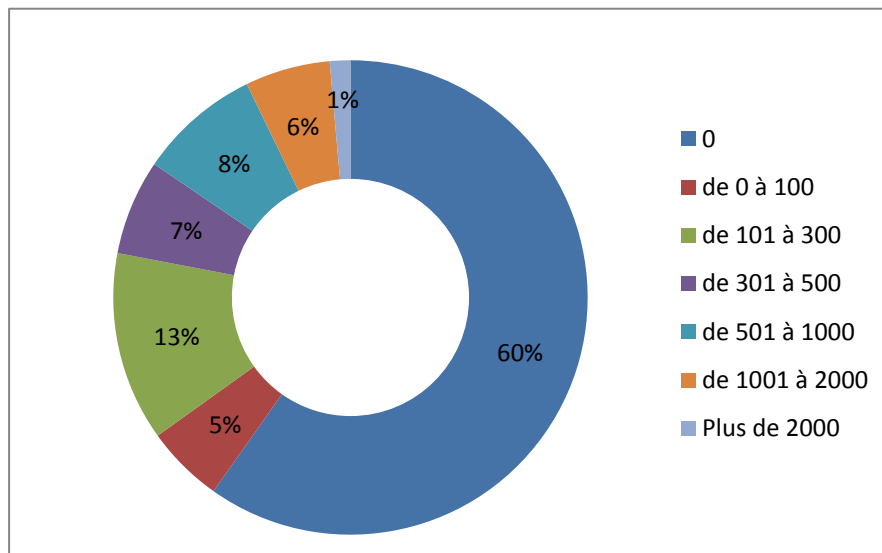
c) Salaire

Les répondants sont à 69% insatisfaits de leur salaire. Le tableau 8 présente la répartition des coefficients (servant à calculer la rémunération) de notre population, après exclusion de 33 réponses considérées comme aberrantes (coefficient de 0 à 17). La majorité des répondants (59,1%) sont payés sur le coefficient 117 (Tableau 8) ce qui reste logique compte tenu du fait qu'une majorité d'auxiliaires échelon 5 (donc coefficient 117) ont répondu au sondage. Viennent ensuite, sur le même raisonnement, les coefficients 110 et 107, respectivement coefficients des auxiliaires échelon 4 et 3.

Tableau 8 : Répartition des coefficients permettant le calcul de la rémunération des répondants

Coefficient	102	104	105	107	110	111	113	115	116	117	118	119	120	157
Nombre de répondants	1	1	15	58	46	1	1	3	1	191	1	1	2	1
Pourcentage de répondants	0,3	0,3	4,6	18	14,2	0,3	0,3	0,9	0,3	59,1	0,3	0,3	0,6	0,3

Concernant les primes, 60% des répondants déclarent ne pas avoir reçu de prime sur la dernière année. 5% des répondants déclarent un montant quasi nul (moins de 100 euros/an) et 13% une prime de moins de 300 euros. Seuls 22% déclarent des primes supérieures à ces montants (Graphique 10).



Graphique 10 : Montant total des primes reçues sur la dernière année par les répondants
(En euros)

En conclusion, il se dégage de ces résultats un profil type d'assistant vétérinaire : il s'agit plutôt d'une femme jeune, de moins de 48 ans, qui travaille en clinique canine dans une petite structure (moins de 4 vétérinaires et de 4 assistants en tout). Elle a moins de 10 ans d'expérience dans le métier, travaille à l'échelon 5, en CDI à temps plein. Elle a volontairement choisi ce temps plein. Elle réalise toutes les tâches que contient son métier (voir Partie 1.I.1.) sauf la comptabilité. Elle aimerait avoir plus de responsabilités et travaille sans spécialisation à un poste particulier. Elle a suivi une formation initiale par le GIPSA, a mis moins d'un mois à trouver son premier emploi et est satisfaite de cette formation initiale. Elle ne suit pas de formation continue par manque de temps essentiellement, mais aimerait en suivre une. En revanche, elle fait partie de Facebook ou de groupes online d'auxiliaires vétérinaires. Elle ne souhaite pas quitter sa structure de travail, elle considère que l'ambiance de travail est bonne, qu'elle est bien considérée par son employeur et le client. Le métier correspond à ses attentes initiales et elle le referait si c'était à refaire. Toutefois, elle

ne le conseillerais pas un jeune à cause du manque de débouchés, des conditions de travail et du salaire. En effet, elle est payée sur la base du coefficient 117, qui ne la satisfait pas. Elle n'a pas reçu de primes sur la dernière année.

**3^{ème} PARTIE : DISCUSSION, VERS UNE EVOLUTION
DU METIER D'AUXILIAIRE ?**

I Interprétation des résultats

1) Limites de l'enquête

Le thème « auxiliaire vétérinaire » se révèle donc être très large. Parce qu'il existait peu de données concernant les auxiliaires tout échelon confondu, nous avons choisi d'interroger des salariés échelon 1 à 5 au détriment de certaines sous populations. Si l'enquête avait été ciblée sur la sous population « échelon 1 et 2 » peut être aurait-on eu des réponses différentes avec des tendances qui se trouvent dans l'enquête actuelle « noyées » parmi les autres répondants.

Certaines questions auraient aussi pu être posées de manière plus précise, notamment en ce qui concerne les formations initiales, continues, les tâches effectuées et les possibilités d'évolution. Toutefois, il nous a semblé important pour étudier cette profession de reprendre toutes ses facettes dans l'enquête au détriment de certains détails et précisions que nous aurions pu aborder en nous cantonnant à certains items. De ce fait certaines questions se sont révélées inutilisables pour cette thèse (le multi-travail par exemple).

Avec le développement des nouveaux moyens de communication, les salariés non vétérinaires ont de plus en plus accès aux informations concernant les métiers équivalents à l'étranger. On aurait pu imaginer un projet comparant les différents métiers, avec les avantages et les inconvénients et les pistes d'évolution communes.

Enfin, après avoir interrogé les auxiliaires, nous aurions pu intégrer tous les acteurs de la structure vétérinaire. Une enquête questionnant les vétérinaires, mais aussi les clients sur les auxiliaires aurait permis d'évaluer la concordance des réponses, de voir si les pistes d'évolution envisagées peuvent être les mêmes et de placer les auxiliaires au cœur du débat.

2) Biais de l'enquête

Certaines données structurelles de la profession d'assistant(e) vétérinaire française se retrouvent dans notre échantillon ce qui lui donne du crédit. Citons, pour exemples, le taux de féminisation, l'âge des salariés, le taux de clinique vétérinaire orientée canine ou rurale.

Cependant notre étude n'est pas exempte de certains biais. Le premier d'entre eux est un biais de diffusion. En le diffusant par l'intermédiaire du GIPSA, ce sont principalement des AVQ et des ASV qui ont été sélectionné(e)s. Les autres intermédiaires de diffusion sont plus neutres mais les auxiliaires 1 et 2 souffrent du manque de connaissance vis-à-vis de leur statut, ce qui limite leur représentation dans notre échantillon. Peu d'entre ils/elles se considèrent comme des acteurs véritables de la structure vétérinaire et osent participer à des forums, des sites online ou à répondre à des enquêtes. Le biais de diffusion concerne aussi le moyen de diffusion qui était ici le réseau internet, ce qui nous amène à penser que l'enquête a plus volontairement touché une tranche de population « connectée », plus jeune, s'étant inscrite de manière volontaire sur les réseaux informatiques et y participant de manière plus récurrente.

Un autre biais important à citer est un biais de compréhension des questions posées par les répondants et d'interprétation pour nous-même (pour les réponses aux questions ouvertes notamment).

Enfin, nous avons relevé quelques réponses aberrantes, probablement imputables à l'inattention ou à la fatigue du répondant.

3) Les fondements historiques du métier d'auxiliaire vétérinaire comme origine des tendances actuelles

La pratique vétérinaire ne peut se concevoir sans aide. En effet, les vétérinaires ont toujours eu besoin d'être secondés par des gens capables de leur assurer une bonne contention des animaux à examiner, *a minima* sur les animaux de grand gabarit et les bêtes rétives. En pratique rurale, l'aide est plus souvent fournie par le détenteur des animaux lui-même. En médecine « urbaine », les praticiens ne bénéficient que de la collaboration passive quelque fois inefficace des propriétaires, qui étant émotionnellement très liés à leur animal ne tolèrent ni les plaintes, ni les cris de douleur et encore moins la vue du sang. Pour le vétérinaire canin, il faut aussi quelqu'un pour assurer la réception des clients et la « maintenance » du cabinet car ce vétérinaire possède forcément un lieu de travail physiquement établi contrairement au vétérinaire rural dont la pratique était essentiellement ambulatoire. Historiquement, ce sont principalement les femmes de vétérinaires qui, sans qualification sur ce champ d'activité, ont été formées « sur le tas » de manière à correspondre au mieux aux besoins de leurs maris, vétérinaires de profession. Lorsqu'il n'était pas marié, c'était alors à la voisine, la fille d'un ami, la femme de ménage du domicile... à qui incombait cette tâche. Historiquement, le métier d'auxiliaire est donc un métier féminin, sans aucune base législative et sans formation spécifique.

Ces données constituent une piste de réponse à la question de la forte féminisation actuelle du métier puisqu'il a historiquement été principalement occupé par des femmes. Il garde aujourd'hui son image, ses tâches, ses motivations, ses qualités, plutôt féminines elles aussi, ce qui est forcément moins attrayant pour la gence masculine.

C'est en 1979, que le Syndicat National des Vétérinaires Urbains (ancienne appellation du SNVEL) fait, pour la première fois, émerger l'idée d'un diplôme spécifique pour reconnaître cette profession d'assistant vétérinaire. Mais la formation d'Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire et son homologation n'apparaîtront qu'en 1992 (*LIBERT, 1995*) avant même la convention collective qui régira le métier et ses

tâches puisque celle-ci voit le jour en Juillet 1995 et a depuis subi plusieurs modifications.

La profession, quant à elle, ne cesse de croître et ce pour deux grandes raisons. La première est l'augmentation considérable de la population d'animaux de compagnie avec 62,8 millions en France en 2014 ce qui représente une hausse des dépenses vétérinaires de 72% sur les 10 dernières années (*FACCO, 2014*). Notons toutefois, que tous les animaux sont comptabilisés dans ce chiffre, dont les poissons, population la plus importante mais qui ne sont pas à l'origine de frais vétérinaires importants. Suivent dans le trio de tête les chats et les chiens avec respectivement 12,7 millions et 7,3 millions d'animaux en France en 2014. L'espérance de vie du chat et du chien continue aussi de s'allonger. Celle du chat a ainsi augmenté de 18 mois entre 2006 et 2014 (*FACCO, 2014*). Mais surtout, les français augmentent les dépenses relatives à leurs compagnons. D'où l'augmentation du nombre de vétérinaires canins et avec eux des auxiliaires vétérinaires puisque nous l'avons vu précédemment, c'est cette filière qui porte l'essentiel du métier.

L'autre raison expliquant cette croissance est une diversification de plus en plus importante des tâches qui sont aujourd'hui le quotidien du vétérinaire parce que le client apprécie d'y voir un professionnel. Le massage, la vente de jouets, d'équipement pour cavaliers, le *petfood*, les programmes obésité, la dentisterie, l'école de chiot, la gériatrie, la rééducation fonctionnelle, le conseil aux maîtres, l'assurance, le dressage, ... sont autant d'activités auxquelles le vétérinaire doit aujourd'hui pouvoir donner une réponse. Devant cet afflux de travail supplémentaire, les professionnels sont obligés de déléguer davantage ce qui contribue à mettre en avant leurs assistants.

Enfin, on peut ajouter que la nouvelle génération forme des vétérinaires qui apprennent à travailler avec leurs assistants et non tout seuls, comme le faisaient les vétérinaires au début de la profession.

La profession d'auxiliaire vétérinaire reconnue reste donc une profession relativement jeune et qui n'a cessé de croître, ce qui fournit une explication à l'âge et

à la durée d'exercice des assistant(e)s actuel(le)s, mais aussi au nombre de vétérinaires et d'assistantes exerçant au sein d'une même clinique. A l'origine elle ne comptait souvent que le vétérinaire et sa compagne, ce qui n'est plus que très rarement le cas désormais.

4) Des microentreprises canines qui accueillent les auxiliaires

Le secteur canin reste actuellement le secteur démographiquement le plus dynamique pour la profession d'auxiliaire, du fait de l'augmentation des besoins en médecine canine (voir I.2) et parce que leurs tâches en médecine dite « rurale » sont plus limitées. Cela explique pourquoi la majorité des auxiliaires ayant répondu à notre questionnaire travaille dans le secteur canin. De plus, comme le montre le tableau 9, les postes qu'ils/elles occupent sont d'une manière générale orientés « chiens et chats » quelle que soit l'orientation de la clinique. En effet, en moyenne 81,1% des auxiliaires travaillant en clinique mixte consacrent leur journée à une clientèle canine.

Tableau 9 : Secteur de travail occupé par les auxiliaires en fonction de l'orientation de la clinique

Orientation de la clinique /Travail plutôt en	Canine stricte	Mixte à dominante canine ou équine	Mixte à dominante rurale	Equine stricte
Canine	311 (100%)	137 (92,6%)	41 (69,5%)	
Equine		6 (4%)	1 (1,7%)	2 (100%)
Rurale		3 (2%)	16 (27,1%)	
Canine et Equine		2 (1,4%)		
Canine et Rurale			1 (1,7%)	
Total	311 (100%)	148 (100%)	59 (100%)	2 (100%)

Les structures vétérinaires font partie des microentreprises avec un ratio Vétérinaire/Auxiliaire, dans notre échantillon, égal à 1,2. La moyenne en équivalent temps plein (ETP) des praticiens est de 4,2 ETP (valeur maximale de 50, écart type=4,02), contre 3,8 pour les auxiliaires (valeur maximale de 30, écart type=3,48).

On peut donc considérer qu'actuellement il faut *a minima* une auxiliaire par vétérinaire (en équivalent temps plein). A nouveau cet élément trouve son origine dans l'historique du métier qui est récent et dans son évolution.

5) Des auxiliaires diplômé(e)s qui cherchent des CDI à temps plein

Dans notre échantillon, les auxiliaires à l'échelon 5 sont majoritaires mais il est difficile de dire si cette répartition est le fait d'un biais de diffusion ou correspond à la réalité de la profession du fait du manque de chiffres récents. Si tel est le cas, cette proportion plus importante des ASV exprime une volonté d'évolution, de reconnaissance et peut être aussi la volonté d'avoir un salaire plus important de la part des salariés. Si on reprend le fait qu'en 2008, 49% des auxiliaires étaient recensé(e)s en échelon 4 ou 5 (*I+C, 2008*), contre 73% dans notre étude, on note une évolution du métier avec une forte tendance à la formation.

Lorsque l'on s'intéresse à l'indépendance entre les facteurs « *orientation de la clinique* » et « *échelon des auxiliaires* », en regroupant ensemble les échelons sans formation ou avec formations non diplômantes (1, 2 et 3) et ceux avec formations reconnues, les données donnent une p-value de 0,012 soit très inférieure à 0,05 (Tableau 10).

Tableau 10 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de l'échelon et de l'orientation de la clinique

Orientation de la clinique /Echelon des AV	Canine stricte	Mixte à dominante canine ou équine	Mixte à dominante rurale
1, 2 ou 3	72 (23,4%)	37 (24,8%)	24 (42,1%)
4 (AVQ) ou 5 (ASV)	236 (76.6%)	112 (75.2%)	33 (57.9%)
Total	308 (100%)	149	57

Les deux facteurs sont donc liés : plus la clinique est « canine », plus le personnel a tendance à être reconnu avec des AVQ et des ASV contrairement aux cliniques à dominante rurale qui semblent y accorder moins d'importance. Il n'est pas possible

de conclure pour les cliniques « équine pure » en raison d'un trop faible nombre de répondants (n=3).

Si on s'intéresse à présent à la répartition des échelons en fonction du nombre d'auxiliaires (Tableau 11) ou de vétérinaires (Tableau 12), on conclut à l'indépendance entre les deux variables dans le premier cas et à une liaison dans le second (p=0,029).

Tableau 11 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de l'échelon et du nombre d'auxiliaires vétérinaires des cliniques

ETP AV /Echelon	de >0 à 2	de >2 à 4	de >4 à 6	de >6 à 30
1, 2 ou 3	65 (31,9%)	45 (23,2%)	13 (20,3%)	12 (21,8%)
4 (AVQ) ou 5 (ASV)	139 (68,1%)	149 (76,8%)	51 (79,7%)	43 (78,2%)
Total	204 (100%)	194 (100%)	64 (100%)	55 (100%)

Tableau 12 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de l'échelon et du nombre de vétérinaires des cliniques

ETP Veto /Echelon	de >0 à 2	de >2 à 4	de >4 à 6	de >6 à 50
1, 2 ou 3	60 (30,9%)	40 (23,4%)	27 (33,7%)	13 (16,5%)
4 (AVQ) ou 5 (ASV)	134 (69,1%)	131 (76,6%)	53 (66,3%)	66 (83,5%)
Total	194 (100%)	171 (100%)	80 (100%)	79 (100%)

Si les grosses structures (plus de 6 auxiliaires ETP) emploient plus d'assistant(e)s à l'échelon 4 ou 5 (83,5%) que les autres, il est difficile de conclure pour les autres structures. On peut émettre l'hypothèse que ces structures, qui ont souvent un niveau d'équipement supérieur et une palette d'activités plus large, cherchent des auxiliaires aux compétences accrues.

Quel que soit leur échelon, les assistants vétérinaires cherchent de préférence des contrats en CDI (83%) à temps plein. Il est normal de préférer un CDI à un CDD, car il offre une plus grande stabilité. A noter qu'en 2008, 44% des salariés travaillaient en temps plein (I+C, 2008) contre 70,9% dans notre étude. Les temps pleins semblent plus recherchés car ils offrent un meilleur salaire, des horaires plus contraignants

mais aussi plus complets avec moins de temps morts (*Organisation internationale du travail, 2006*). Ils ne limitent pas les perspectives de carrière puisque le salarié s'investit intégralement dans son entreprise, ce qui est une source de motivation pour lui-même et son employeur.

6) Tâches effectuées par les auxiliaires et les facteurs influençant

Le tableau 13 liste les tâches effectuées par les auxiliaires : elles ne correspondent en réalité qu'en partie à ce qu'elles devraient être théoriquement.

Tableau 13 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction des tâches effectuées et de leur échelon

(En bleu : tâches légalement reconnues pour chaque échelon)

Echelon /Tâches	1	2	3	4	5
Accueil en présence du client	1	15	116	63	310
Accueil téléphonique	0	14	119	63	310
Secrétariat	1	15	110	60	302
Comptabilité	0	5	46	23	153
Vente	1	14	115	62	305
Gestion des stocks	1	14	114	60	299
Aide opératoire	1	12	116	58	307
Contention	1	12	116	61	312
Aide aux examens complémentaires	1	12	111	60	313
Soins aux animaux hospitalisés	1	12	114	62	313
Hygiène des instruments	2	15	119	63	315
Gestion de l'ambiance des locaux	2	12	91	41	252
Hygiène des locaux	1	13	112	58	290
Autre	0	3	13	6	65
Total	2	16	122	64	322

Les assistants échelons 1 et 2 ne doivent pas, selon la Convention Collective, avoir des contacts avec les animaux, excepté peut être en salle d'attente pour les échelons 2. Or, dans notre population, les assistants aux échelons 1 et 2 ont des contacts avec les animaux en salle de consultation, au chenil et même en salle opératoire (75% des échelons 2 font des soins aux animaux hospitalisés et de l'aide opératoire par exemple). Les assistants échelon 1 ne doivent pas intervenir dans l'administration, le secrétariat ou la vente de la clinique ce qui n'est pas le cas ici. On remarque que les échelons 3 et 4 se composent des mêmes tâches ce qui est tout à fait normal car législativement elles sont les mêmes. Toutefois, l'aide opératoire devrait en théorie être réservée aux ASV (échelon 5) ce qui, encore une fois, n'est pas le cas ici puisque 90,6% des échelons 4 font de l'aide opératoire. Enfin, la case « Autre » correspond aux tâches non listées que les auxiliaires réalisent quand même : 67,6% des réponses décrivent des actes qui relèvent théoriquement du vétérinaire (castration de chat, pose de cathéters, ...).

Ce manque de correspondance entre les tâches réalisées et celles supposées est aggravé par le manque de détails dans la question : par exemple, tout(e)s les auxiliaires d'échelon 3, 4 et 5 font des soins aux animaux hospitalisés, mais les plus techniques tels que les injections reviennent théoriquement aux ASV.

Il est probable que cette organisation des tâches se retrouvent dans la réalité et ce parce que le métier d'auxiliaire existait avant le cadre législatif. Les vétérinaires, voyant aussi leur clientèle et leur métier se diversifier, ont peut-être une tendance plus forte à la délégation des actes sur les assistant(e)s. Sans aller jusqu'à dire que les professionnels vétérinaires ou non vétérinaires méconnaissent le métier tel qu'il est défini légalement, on peut dire qu'ils l'optimisent à leurs besoins.

Actuellement, 81,1% des auxiliaires participent à toutes les tâches de la clinique, la spécialisation des tâches est encore peu répandue au profit de la polyvalence. A nouveau l'historique du métier permet d'offrir une explication mais aussi le fait que les auxiliaires travaillent actuellement plutôt dans des petites structures.

Cependant, il existe un lien entre le nombre d'auxiliaire travaillant dans une structure et cette spécialisation des tâches ($p=0.011$) (Tableau 14).

Tableau 14 : Répartition du nombre d'auxiliaires (AV) en fonction du nombre de salariés en ETP présents dans la clinique et de la polyvalence des AV

ETP AV /Séparation des tâches	de >0 à 2	de >2 à 4	de >4 à 6	de >6 à 30
Non	54 (90%)	85 (84,2%)	19 (63,3)	22 (73,3%)
Oui	6 (10%)	16 (15,8%)	11 (36,7%)	8 (26,7%)
Total	60 (100%)	101 (100%)	30 (100%)	30 (100%)

On note d'une manière générale, que plus la clinique emploie d'auxiliaires, plus ces dernier(e)s ont tendance à avoir des postes spécialisés où ils/elles n'effectuent qu'un nombre limité d'activités. La taille supérieure des structures les employant permet leur spécialisation, au service d'une efficacité accrue de leur travail.

7) Formation initiale choisie par les assistant(e)s vétérinaires et impact sur la vie professionnelle

La formation par le GIPSA est la formation la plus représentée dans notre population, ce qui, compte tenu du nombre d'auxiliaires à l'échelon 4 et 5, est logique. Si cette répartition est représentative de la réalité professionnelle, alors cela va en faveur d'une volonté d'évolution, de reconnaissance de la part des auxiliaires. La deuxième formation la plus suivie est la formation « sur le tas », preuve que cette tendance historique est encore présente mais qu'elle diminue progressivement.

On sait que le taux de satisfaction des auxiliaires vis-à-vis des différentes formations, est en moyenne plutôt bon. Mais qu'en est-il en ce qui concerne les différentes voies ? Les formations sur le terrain et par VAE ne sont pas concernées, la première car elle regroupe trop peu de répondants et la seconde car derrière une VAE se cache souvent une autre formation. On remarque que les cours à distance sont responsables d'un taux d'insatisfaction beaucoup plus élevé par rapport aux formations privées et GIPSA ($p=0,001$) (Tableau 15).

Tableau 15 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la formation initiale et de la satisfaction vis-à-vis de celle ci

Formation /Satisfaction	GIPSA/APForm en alternance	ESAV, Etablières, SUP-VETO et Apivet	Cours à distance
Non	12 (5,7%)	7 (6,8%)	24 (40,7%)
Oui	197 (94,3%)	96 (93,2%)	35 (59,3%)
Total	209 (100%)	103 (100%)	59 (100%)

En effet, les formations à distance sont plus difficiles à suivre pour le participant car modulables à l'envie et on peut émettre l'hypothèse que le suivi personnalisé des élèves est aussi moins bon.

Ces formations imposent aussi un temps de formation pratique moindre que les deux autres. Ainsi, une majorité (53,6%) des auxiliaires ayant répondu « *par manque de pratique* » à la question « *pourquoi exprimez-vous une insatisfaction pour votre formation initiale* », ont aussi coché la case « *cours à distance* » (Tableau 16).

Tableau 16 : Répartition du nombre d'auxiliaires trouvant que leur formation initiale « manque de pratique » par type de formation suivie

Formation initiale suivie	Effectifs des répondants « manque de pratique »	Pourcentage correspondant
CNFA/GIPSA/APForm en alternance	6	21,4
Enseignement privé de l'Institut Bonaparte/ESAV	2	7,1
GIPSA/APForm en VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)	5	17,9
Cours à distance	15	53,6
SUP-VETO et Apivet	3	10,7
Total / répondants	28	

On note aussi que toutes les formations semblent manquer de pratique ce qui n'est pas surprenant pour un métier où les compétences se jugent essentiellement sur la maîtrise de certains gestes. Toutefois, le fait qu'il existe un manque de correspondance entre les activités réelles et théoriques d'un échelon (et donc d'une formation) doit participer à l'augmentation du taux d'insatisfaction.

Par ailleurs, le temps nécessaire à l'insertion professionnelle varie selon la formation suivie ($p=0,001$) (Tableau 17).

Tableau 17 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la formation initiale et de la durée de première insertion professionnelle

Formation initiale /Durée d'insertion professionnelle	Gipsa/APForm en alternance	Institut Bonaparte/ESAV/Etablières/SUP-VETO/Apivet	Cours à distance
Moins de 1 mois	151 (71,9%)	52 (50%)	24 (40,7%)
de 1 à moins de 6 mois	25 (11,9%)	37 (35,6%)	11 (18,6%)
6 mois et plus	34 (16,2%)	15 (14,4%)	24 (40,7%)
Total	210 (%)	104 (100%)	59 (100%)

Dans 71,9% des cas, il faut moins d'un mois à un jeune issu du GIPSA pour trouver son premier emploi, ce qui reste logique compte tenu du fait que les formations GIPSA sont des formations en alternance. Les cours à distance se caractérisent par une durée d'insertion plus longue dans quasiment la moitié des cas (40,7% en 6 mois et plus). Pour ce qui est des formations privées même si le taux d'insertion à moins de 1 mois est moins bon que pour le GIPSA, il reste tout à fait satisfaisant (85,6% en moins de 6 mois).

En revanche, dans notre population, il n'existe pas de lien entre la nature du contrat de travail actuel et la formation initiale suivie (Tableau 18). On constate que, quelle que soit la formation suivie, obtenir un CDI est toujours possible.

Tableau 18 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la formation initiale et du type de contrat actuel

Formation initiale /Type de contrat actuel	GIPSA/APForm en alternance	Institut Bonaparte/ESAV/Etablières/SUP-VETO/Apivet	Cours à distance
CDI	180 (88,2%)	80 (78,4%)	49 (86%)
CDD	24 (11,8%)	22 (21,6%)	8 (14%)
Total	204 (100%)	102 (100%)	57 (100%)

On constate que sur le terrain, les auxiliaires ont une formation multiple : les AVQ et ASV qui sont obligé(e)s de passer par le GIPSA pour obtenir leur homologation ont très souvent une autre formation en complément (Tableau 19).

Tableau 19 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la formation initiale et des échelons 4 et 5

Formation initiale /Echelon	GIPSA/APForm en alternance	Enseignement privé des Etablières	Enseignement privé de l'Institut Bonaparte/ESAV	GIPSA/APForm en VAE	Sur le terrain	Cours à distance
4 (AVQ)	12	7	12	3	23	6
5 (ASV)	190	16	33	55	24	21
Total	208	33	72	59	105	58

8) Plus de formation continue souhaitée pour enrichir les compétences professionnelles

On constate que les auxiliaires de notre échantillon participent peu aux formations continues. Les raisons ont déjà été évoquées préalablement. Notons que ce constat est également valable pour les vétérinaires : d'après l'Observatoire des Métiers des Professions Libérales (OMPL), le taux d'accès des vétérinaires salariés à la formation continue était en 2009 de 20% contre 22,7% pour les salariés non vétérinaires (OMPL, 2010). Les vétérinaires ne montrent donc pas l'exemple. Ce chiffre sur les vétérinaires est toutefois à nuancer car il ne concerne que les salariés c'est-à-dire bien souvent les jeunes vétérinaires qui sortent de l'école et qui ressentent moins le besoin de mettre à jour leur formation. Les auxiliaires, quant à eux/elles, ont tendance à se former légèrement plus (26,5% dans l'enquête contre 22,7% en 2009) ce qui peut traduire une volonté de professionnalisation plus importante ou une accessibilité plus grande aux formations continues (nouvelles technologies).

Ces formations sont plutôt courtes et se déroulent majoritairement à la clinique ce qui montre que les formations en interne sont plus simples à mettre en place car le salarié n'a pas besoin de se déplacer et peut les suivre hors de son temps de travail ou sur un temps le plus réduit possible.

Pourtant ces formations continues sont souhaitées : celles qui en suivent le font de leur plein gré et en sont très satisfaites (à presque 100%) et celles qui n'en suivent pas aimeraient le faire à 85.9%.

Dans notre échantillon, il n'y a pas de lien entre la participation à une formation continue et l'âge du répondant ($p=0,679$) (Tableau 20).

Tableau 20 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la participation à une formation continue et de l'âge des salariés

Formation continue /Age	Non	Oui
De 18 à moins de 28 ans	150 (38,6%)	48 (34%)
de 28 à moins de 38 ans	175 (45%)	66 (46,8%)
de 38 à moins de 48 ans	43 (11%)	20 (14,2%)
48 et plus	21 (5,4%)	7 (5%)
Total	389 (100%)	141 (100%)

En revanche, il existe un lien entre la participation à une formation continue et l'échelon de l'auxiliaire ($p=0,009$) (Tableau 21).

Tableau 21 : Répartition du nombre d'auxiliaires en fonction de la participation à une formation continue et de l'échelon des salariés

Formation continue /Echelon	Non	Oui
1, 2 ou 3	114 (29,7%)	25 (17,9%)
4 (AVQ) ou 5 (ASV)	270 (70,3%)	115 (82,1%)
Total	384 (100%)	140 (100%)

Les employés aux échelons 4 et 5 participent davantage à des formations continues, peut-être parce qu'étant directement en lien avec le GIPSA elles reçoivent par la suite directement les informations. Il est aussi possible, que, comme leurs responsabilités sont accrues, les exigences soient plus importantes tout comme le besoin de formation continue.

Enfin, on a pu noter l'attrait du web par rapport aux formations papiers dans les magazines. On peut donc retenir qu'internet est un bon vecteur pour faire de la publicité autour d'une formation continue ou pour proposer des formations en ligne. En effet, ces supports ne demandent pas de frais supplémentaires, contrairement aux magazines, qui demande, *a minima*, l'achat du numéro. Il n'y a, de plus pas de contraintes physiques grâce à l'émergence des smartphones et autres tablettes. Une formation à la carte en fonction du temps de disponibilité et en fonction du profil de l'auxiliaire est aussi possible.

9) Les points d'amélioration souhaités

a) Des relations employeurs-employés difficiles

On remarque, dans cette étude, que 17,5% des répondants sont mécontents de l'ambiance de travail ce qui correspond à peu près à ce que l'on observe en général dans le monde du travail : selon une étude publiée dans « *Le monde initiative* » en 2004, 80% des travailleurs sont satisfaits de l'ambiance de travail en général (Etude réalisée par entretiens téléphoniques auprès de 1406 salariés choisis au hasard, BVA, 2004). En revanche, ce sont les raisons expliquant l'insatisfaction qui diffèrent : dans le métier d'auxiliaire vétérinaire, elles concernent très souvent des relations interprofessionnelles dégradées, alors que, dans d'autres secteurs, les conditions matérielles de travail et le manque de personnel génèrent aussi de l'insatisfaction. Les relations de travail seraient donc perçues comme plus mauvaises dans ce secteur. Cela pourrait s'expliquer par le fait que, dans une structure vétérinaire, employés et patrons se côtoient en permanence sans moyen de s'éviter. Il faut aussi penser que les vétérinaires n'ont généralement pas de formation en management dans leur formation initiale alors qu'ils doivent diriger une entreprise.

b) Le manque de débouchés

On considère que le GIPSA fournit chaque année environ 450 places en alternance, l'objectif de ces formations est d'intégrer directement les jeunes dans le secteur professionnel. Les formations privées, notamment à distance, n'ont pas de limite si

ce n'est une limite financière pour les candidats. Conséquence, jusqu'à 6000 jeunes sont candidats pour ces formations ! Actuellement il y a environ 14000 auxiliaires en poste en France dont 24% sont à l'échelon 3 et pourrait prétendre grâce au GIPSA à un statut supérieur. Le nombre de places en alternance ou en VAE semble donc trop faible pour la réalité. En 2008, la France comptait aussi 13300 vétérinaires (I+C, 2008). Avec un ratio de un vétérinaire pour un non vétérinaire, il semble que les formations, surtout à distance offrent trop de diplômés potentiels pour le marché vétérinaire.

c) Des salaires et des statuts qui bloquent l'évolution

Le taux d'insatisfaction des salariés à l'égard du salaire est de 69%. A titre de comparaison :

- le taux horaire des auxiliaires en fonction de l'échelon est de : 9,69€ pour l'échelon 1, 10,07€ pour le 2, 10,26€ pour le 3, 10,55€ pour le 4 et 11,22€ pour le dernier échelon

- le taux horaire des vétérinaires salariés est de: 11,51€ pour les assistants vétérinaires (élève non cadre, échelon 1), 14,39€ pour les vétérinaires débutants (moins de 2 ans, échelon 2), 17,27€ pour les cadres A (plus de 2 ans d'expérience, échelon 3), 20,15€ pour les cadres B (plus de 4 ans d'expérience, échelon 4), et enfin 23,02€ pour l'échelon 5 (plus de 2 ans d'expérience et diplôme d'étude supérieur vétérinaire).

On remarque une très faible marge de manœuvre pour l'employeur puisque les auxiliaires se doivent de garder un salaire inférieur à celui du vétérinaire entre autre à cause de l'inégalité des formations par exemple. De la même manière, si on compare le taux horaire des auxiliaires à celui des secrétaires médicales (qui va de 9,583€ à 11,566€ en fonction de l'échelon), on note sans mal qu'ils sont très proches alors que les fonctions des unes et des autres ainsi que les risques encourus sont très différents.

Il n'y a pourtant pas que les salaires qui limitent l'évolution des assistant(e)s vétérinaires. Les statuts y sont aussi un frein. En effet, on constate que 68,5% des auxiliaires entre 18 et 28 ans sont déjà AVQ ou ASV et donc ne peuvent évoluer

plus. Il en va de même pour 77,6% des 28 à 38 ans qui sont déjà diplômés du GIPSA, 77,8% des 38 à 48 ans et 63% des plus de 48 ans.

Lorsque l'on s'intéresse aux coefficients moyens des différents échelons de notre population (Tableau 22), on remarque qu'ils sont à peu près conformes à la convention collective. En effet, cette dernière fixe non seulement les différents échelons d'auxiliaires, les tâches qui leur sont légalement dévolues mais aussi un coefficient minimal servant de base au calcul du salaire (voir Partie 1.IV.3).

Tableau 22 : Coefficients moyens des auxiliaires en fonction de l'échelon et différences par rapport aux théoriques (définis par la Convention Collective)

Echelon	Coefficient moyen	Coefficient théorique	Différence par rapport au théorique	Effectif
1	Pas de résultat : un seul répondant			
2	105,4	105	+0,4	9
3 AV	107,7	107	+0,7	65
4 AVQ	109,6	110	-0,4	39
5 ASV	116,7	117	-0,3	206

On note un écart positif pour les échelons 2 et 3 et négatif pour les échelons 4 ou 5. Peut-être peut-on attribuer cette différence au fait que plus le salaire est faible, plus il est facile de l'augmenter.

On remarque en outre que 4 auxiliaires à l'échelon 3, 7 AVQ et 16 ASV sont payé(e)s sur des bases inférieures à la Convention Collective ce qui est théoriquement illégal. A titre d'exemple, un(e) ASV a un coefficient compris entre 102 et 104 alors qu'il devrait être au minimum de 117 ! Il est difficile de croire que ces différences soient volontaires ; elles sont peut-être le fait d'un manque de connaissance vis-à-vis de la convention collective.

Enfin, quand on s'intéresse aux primes reçues, on remarque qu'elles sont négligeables dans le salaire des auxiliaires pour notre échantillon. Si on réalise des tris croisés avec l'ancienneté dans la structure et dans le métier, on ne trouve aucun

lien entre les modalités. Même si elles ne sont pas obligatoires, les primes d'ancienneté ne semblent pas très utilisées dans notre population.

d) S'exprimer pour changer les choses et faire évoluer les mentalités

Malgré tout, 78,3% des répondants referaient ce choix de métier. Au-delà des imperfections de l'exercice professionnel, il se dégage de cette enquête une volonté de ne pas abandonner et, bien au contraire, de chercher à faire évoluer ce métier de passion. Les auxiliaires se sont exprimé(e)s en toute liberté et avec franchise ce qui traduit leur détermination.

Il Quelles pistes d'évolution pour le métier ?

1) Suggestions d'évolution à court terme

L'objectif de cette partie est d'imaginer des pistes d'évolution simples et abordables pour le métier d'auxiliaire vétérinaire en tenant compte des observations précédentes.

Valorisation des salariés auxiliaires

Il semble nécessaire de mieux valoriser les employés aujourd'hui. Des gestes ou des mots simples peuvent permettre aux vétérinaires de mettre la profession en valeur. Cela passe aussi par un meilleur management des salariés, c'est-à-dire par l'organisation de réunions, de repas, de journées où se retrouvent tous les personnels et discutent des points positifs et négatifs de la structure vétérinaire. Ainsi, on favorise la communication entre les différents acteurs de la structure vétérinaire et on désamorce les conflits. De plus, les patrons augmentent la motivation des salariés qui se sentent intégrés dans leur structure de travail. L'ambiance de travail s'en trouvera aussi améliorée.

En revanche, il ne peut pas y avoir de valorisation par les actes pour le moment, car l'exercice est limité par la réglementation professionnelle, et les auxiliaires ne doivent pas effectuer des actes médicaux qui sortent du cadre de l'activité et pour lesquels ils/elles ne sont pas formé(e)s. Ce ne serait pas juste pour les clients, qui sont en droit d'attendre que ces soins soient apportés par les vétérinaires.

Enfin, il semble important de valoriser, réglementairement parlant, le métier d'auxiliaire pour le promouvoir auprès des vétérinaires. Le nouveau code de déontologie vétérinaire met ainsi en place un nouveau cahier des charges relatif aux catégories d'établissements. Ainsi, par exemple, le « cabinet vétérinaire canin » n'a pas d'obligation concernant les employés non vétérinaires, « la clinique vétérinaire canine » doit posséder au moins un auxiliaire échelon 3, « le centre hospitalier canin » a *minima* six auxiliaires à temps plein : 3 AV échelon 5 et 3 AV échelon 3 (*Ordre National des Vétérinaires, 2015, Vétitude, 2015*). Avoir un

personnel qualifié peut donc permettre d'accéder à une nouvelle catégorie d'établissement avec des compétences et des qualifications supérieures.

Amélioration de la formation initiale

Une meilleure gestion des contrats en alternance, qui sont plus adaptés aux réalités du métier semble nécessaire. Il faudrait tout d'abord attirer les vétérinaires : en améliorant la communication autour des contrats, en introduisant un intermédiaire entre les structures vétérinaires formatrices et les jeunes. Cet intermédiaire permettrait à la fois de former le jeune au premier contact avec sa structure d'accueil (ce qui éviterait les mauvaises premières impressions) mais aussi faciliterait la mise en contact des différents acteurs. Ainsi, l'intermédiaire de formation effectuera une présélection des candidats.

Pour les formations à distance, il faudrait limiter le nombre de places avec éventuellement l'introduction de quotas. Cela permettra de diminuer les injustices de formation. Une communication entre les formations permettrait aussi de mieux adapter le nombre de diplômés toutes formations confondues aux besoins. Attention toutefois, ce sujet manque cruellement de données récentes concernant la demande coté vétérinaire.

En 2012, 44% des vétérinaires français jugeaient la formation des auxiliaires trop inégales en fonction du vétérinaire tuteur (enquête réalisée auprès de 364 vétérinaires par le GIPSA et l'OMPL, *JEANNEY, 2012*). Il semble donc nécessaire d'homogénéiser toutes les différentes formations en France, y compris les formations en alternance lorsque le jeune se trouve dans sa structure d'accueil, avec peut être une liste de points précis que le tuteur doit obligatoirement enseigner.

L'association *Veterinary European Transnational Network for Nursing Education and Training* (VETNNET) milite pour une harmonisation du métier en Europe : elle a ainsi évoqué en Septembre 2015, lors d'un congrès annuel au Portugal, les débuts d'une formation unique pour les auxiliaires vétérinaires en Europe. Certaines pistes d'action ont été retenues : des participants étrangers pourront dorénavant animer des cours via les centres APForm/GIPSA. Les étudiants pourront aussi valider une partie de leur cursus à l'étranger sous la forme des échanges « *Erasmus* ». Bien évidemment,

des cours d'anglais seront intégrés aux formations françaises (FLOUREAU, 2015, VETNNET, 2015). Néanmoins, cela ne concerne pour le moment que le réseau GIPSA/APForm mais pas encore les écoles privées. Les auxiliaires étrangères (« *Infirmières vétérinaires* » au Royaume Uni par exemple) sont donc des pistes d'évolution éventuelles pour la formation en France.

Enfin, en fonction de l'évolution du métier, de la délégation, de la spécialisation par poste ou par pratique il faudra nécessairement adapter les formations initiales avec des périodes de spécialisation plus adaptées par exemple.

Nouveau plan de formation continue

Le plan de formation continue doit croître également : beaucoup de vétérinaires considèrent toujours la formation des auxiliaires comme une contrainte (absence de personnel, coûts annexes, formalités administratives) plutôt que comme un investissement. A ce titre, un meilleur financement permettrait certainement de développer le recours à la formation, côté employeur. L'apparition du CPF, début 2015, s'inscrit déjà dans cette dynamique puisque pour la première fois, le salarié peut décider seul de sa formation continue. L'employeur doit participer au financement mais est largement aidé par la région. De même, une « reconnaissance » des formations effectuées stimulerait la motivation à se former, côté auxiliaire.

D'autres moyens sont par exemple, la formation hors temps de travail, la formation à distance, le remplacement de l'auxiliaire,... L'utilisation d'internet et ses nouveaux supports sont des outils qui présentent de nombreux avantages à ce niveau. A titre d'exemple, en 2015, sera organisé le premier congrès AFVAC uniquement dédié aux ASV. Auparavant, une journée seulement lors du congrès vétérinaire leur était dédiée. Suite à une enquête portée par l'APForm et l'AssAV, les ASV ont, ils/elles-mêmes, choisi le sujet et la mise en œuvre de ce nouveau congrès dont le thème est « *Autour de la chirurgie* ». Le programme est disponible sur le site : www.congres-ASV.com. 400 ASV sont attendu(e)s, alors que les anciennes journées AFVAC en regroupaient 200 environ (LAFON, 2015).

Délégation des tâches par les vétérinaires

Enfin, les vétérinaires doivent apprendre à déléguer à leurs assistants la totalité des tâches qui entrent dans leur compétence et non seulement l'hygiène et le secrétariat. On peut imaginer des journées à thème permettant à l'assistante de répartir les tâches sur la semaine et de ne pas se laisser déborder : le lundi étant par exemple réservé à la commande qui sera livrée le mercredi ; le mardi aux relances vaccinales, ..., à chacun de créer son planning. Le travail de l'auxiliaire devient alors plus varié, plus polyvalent. Le planning facilite l'organisation, la gestion des horaires et confère une certaine autonomie. On obtient aussi plus de « compatibilité » entre le vétérinaire et l'auxiliaire, ce qui, à nouveau, favorise le sentiment d'intégration et de valorisation de l'assistante.

2) Intégration aux problématiques de la profession vétérinaire

Il s'agit cette fois ci d'imaginer des pistes plus complexes et de mieux relier la profession d'auxiliaire vétérinaire à celle de vétérinaire à laquelle elle est intimement liée.

Le nombre d'auxiliaires par vétérinaire est en France très inférieur à d'autres pays. Il doit donc être possible de déléguer plus. Pourtant, la tendance est à la non-délégation pour conserver une place pour les nombreux vétérinaires diplômés à venir. La solution actuelle est donc plutôt la spécialisation pour conserver la place des jeunes vétérinaires. On parle de « *back office* » principalement dans les structures dont l'activité soins/chirurgies est importante. Pour ce *back office* mais aussi pour des actes non strictement médicaux (rééducation fonctionnelle, éducation du chiot...), apparaît le besoin de fonctionner de plus en plus avec son personnel auxiliaire comme dans le secteur de la santé humaine avec la prise en charge de l'amont et l'aval de l'intervention. Dans ce cadre, l'attente de compétences est croissante, tant du côté du praticien que du côté de l'auxiliaire. Pour partie, les besoins d'évolution des compétences que les vétérinaires évoquent sont liés à la spécialisation des postes (*back office/ front office*) et des pratiques. Cette « spécialisation » du poste d'auxiliaire est déjà effective dans quelques structures:

centres hospitaliers vétérinaires, cliniques de grande taille, cabinets spécialisés. Comme nous l'avons vu précédemment cette spécialisation appellera de nouvelles formations initiales et continues.

Spécialisation par pratique :

La spécialisation des qualifications par type de clientèle est un axe possible d'évolution : par exemple le développement du secteur équin fait émerger la demande d'un personnel auxiliaire spécifiquement formé à l'assistance du vétérinaire équin. Une étude de 2007 révélait que 42% des vétérinaires libéraux étaient insatisfaits de la formation GIPSA avec option équine sur 6 jours, qui est la formation actuelle « ASV équine ». Ces vétérinaires jugeaient qu'au minimum 6 mois de spécialisation équine serait nécessaire (enquête réalisée auprès de 133 vétérinaires ayant une activité équine stricte ou partielle par le SNVEL, le GIPSA et l'Association Vétérinaire Equine Française, l'AVEF, *ERREFORM*, 2007).

Pour le secteur rural, dont les entreprises vétérinaires tendent également à croître en taille, une auxiliaire « secrétaire » peut répondre au besoin de postes plus qualifiés en administratif, orientés vers le suivi des dossiers clients et l'organisation complexe des activités (prophylaxies, bilans sanitaires, protocoles de soins ...). Le contact avec l'animal étant moins recherché dans les compétences des AV dans ce milieu.

Spécialisation par poste : *back office*, *front office*

En *back-office*, les vétérinaires concernés expriment leur attente d'un niveau technique supérieur (de type infirmier) :

- en assistance chirurgicale
- en soins aux animaux
- en préparation/entretien de certains matériels et de certaines analyses (endoscopie, orthopédie, ophtalmologie, laboratoire...)

Cela implique des compétences avancées en préparation et supervision du matériel d'anesthésie et de chirurgie, en prévention du risque anesthésique (monitoring, surveillance des paramètres), en prévention du risque contaminant (contrôle de stérilisation...), en instrumentation per-opératoire, en surveillance des animaux hospitalisés et en administration de soins prescrits, etc.

Par ailleurs, les vétérinaires tendent à développer leur offre de services (*front office*). Si cette tendance se confirme, l'auxiliaire occupera nécessairement une place centrale et proactive en communication clientèle : sensibiliser les clients à un nouveau service, organiser le marketing (mailings..), les outils de communication (animation de site Internet..). Avec le nouveau code de déontologie publié en 2015, la communication de la clinique adressée à un tiers devient libre, sous réserve d'être conforme aux dispositions règlementant l'exercice de la profession (code de déontologie et code de la santé publique) (*Ordre National des Vétérinaires, 2015*). Peut-être verrons-nous apparaître des auxiliaires « chargées de communication » qui gèreront le site internet, le réseau Facebook et auront peu de contact avec les animaux.

Force est aussi de constater que le vétérinaire délègue bien l'essentiel du travail de secrétariat à ses auxiliaires (parfois jusqu'à la saisie des ordonnances), mais qu'il peine à leur déléguer ses opérations comptables qu'il préfère externaliser vers un cabinet comptable. Exploiter cette compétence chez ses auxiliaires serait largement rentable par rapport au coût du comptable et ferait naître des auxiliaires « comptables ».

Le choix se fera structure par structure, entre des auxiliaires déchargeant le vétérinaire de tâches administratives (comptabilité, social, courrier, facturation ...), mais alors pas forcément très impliqué(e)s dans le monde animal (*back office* réduit dans ce cas). L'externalisation de ces tâches à des professionnels spécialisés (comptabilité auprès d'un cabinet comptable) fait partie des options également possibles dans l'organisation du travail et génèrerait des auxiliaires impliqué(e)s dans le *back office*. L'augmentation de la taille des cliniques, la formation de réseaux de cliniques tendent à organiser différemment les équipes, et à faire émerger de nouvelles fonctions pour les auxiliaires. Ces nouvelles fonctions, si elles se développent, appelleront de nouvelles compétences : en management et communication d'équipe, en organisation et planification, en gestion de la qualité, en gestion de stocks, en comptabilité... En croisant le fait que les vétérinaires auront de plus en plus besoin de personnel qualifié, voire de compétences plus pointues à leur confier, il serait peut-être judicieux de donner des perspectives d'évolution aux auxiliaires. Mais ce sont aussi les formations qui doivent changer pour limiter les

auto-formations, promouvoir les spécialisations et s'adapter aux évolutions éventuelles de la profession. Les praticiens vétérinaires vont devoir, quant à eux, accepter d'intégrer des professionnels d'un nouveau genre dans leur structure. Leurs pratiques vont aussi évoluer, ils auront alors peut être la possibilité de suivre une formation management de façon plus systématique.

En 2013, un statut d'auto entrepreneur libéral pour les auxiliaires a été évoqué par le SNVEL, mais il a vite été abandonné puisqu'il est réservé aux travailleurs indépendants (LAUGIER, 2013). Une activité indépendante se caractérise essentiellement par le fait que celui qui l'exerce a pris librement l'initiative de la créer et qu'il conserve, pour son exercice, la maîtrise de l'organisation des tâches à effectuer ainsi que de la recherche de clientèle. A l'heure actuelle, un échelon 6 serait plus à l'étude.

Pour finir, depuis Juillet 2015, les ostéopathes, même non vétérinaires doivent s'inscrire à l'Ordre des vétérinaires et ce car certains d'entre eux pratiquent des actes animaliers. Tout comme les ostéopathes, on pourrait imaginer un jour une inscription obligatoire pour les auxiliaires vétérinaires ou, à l'instar des infirmières ou des sages-femmes, un conseil de l'ordre indépendant, celui des auxiliaires vétérinaires. On peut pousser plus loin la comparaison, puisque comme les auxiliaires, les sages-femmes exercent leur art avant et après l'accouchement, l'acte en lui-même étant dévolu aux obstétriciens...

3) Limites aux évolutions envisagées

La principale limite aux évolutions proposées est la volonté de la profession vétérinaire puisque c'est elle qui encadre les auxiliaires vétérinaires. Ainsi, l'avenir des auxiliaires est lié à celui des vétérinaires. L'évolution économique des cabinets, notamment en période de crise économique est au cœur des débats. Si la crise diminue la viabilité des cliniques vétérinaires alors forcément les embauches vont diminuer et les vétérinaires perdront de vue l'importance d'une évolution du métier d'auxiliaire. De la même manière le découplage de la prescription/vente dont les vétérinaires ont beaucoup parlé en 2014 a menacé l'économie des cliniques en

particulier en milieu rural. En somme, tout ce qui va impacter positivement ou négativement la profession vétérinaire impactera dans le même sens le métier d'auxiliaire.

Les salaires sont aussi au centre de la problématique des assistant(e)s vétérinaires : ils sont limités par ceux des vétérinaires, eux même liés à l'économie de la clinique vétérinaire. Si on augmente uniquement le salaire des auxiliaires, comment expliquer à un jeune vétérinaire la proximité de salaire face à l'inégalité de formation. Suffirait-il alors d'augmenter aussi les vétérinaires ? Un stage « auxiliaire » au cours de la formation vétérinaire pourrait aussi diminuer l'écart entre les deux professions et faire accepter l'évolution des salaires mais cela semble insuffisant. De plus, en rapprochant les deux professions, on créerait peut être aussi une concurrence qui irait à l'encontre du travail d'équipe dont ont aujourd'hui besoin les cliniques vétérinaires.

CONCLUSION

L'auxiliaire vétérinaire est le bras droit du vétérinaire. Ce sont bien eux, les vétérinaires, qui via la Convention Collective et pour organiser la profession, ont créé différents échelons auxquels correspondent différents niveaux de compétences et différents salaires. Pour accéder à ces niveaux, le marché des formations est vaste : le GIPSA est le seul organisme qui délivre des titres homologués, par le SNVEL, via des formations en alternance gratuites et rémunérées. Il existe d'autres alternatives de formations, « sur le terrain » ou non reconnues officiellement par la profession vétérinaire, payantes et qui apportent des compétences variables. Ces formations contribuent largement à alimenter le marché de l'emploi de jeunes dont le projet est de devenir auxiliaire. Elles permettent aussi aux professionnels en poste de maintenir ou d'améliorer leur niveau de connaissance par un réseau de formation continue. Pourtant après l'embauche, les auxiliaires sont peu nombreuses à solliciter cette formation continue pour soutenir leurs compétences même si elles sont nombreuses à la désirer. Notre enquête révèle aussi un manque d'harmonisation des formations, qui sont inégales et manquent parfois d'ancrage dans la réalité. L'exercice de la profession est lui aussi critiqué : on constate un mécontentement à l'encontre les relations employés-employeurs qui génèrent des tensions. Les salaires et les statuts représentent aussi un frein à l'évolution et à la mobilisation des auxiliaires dans les structures.

Aujourd'hui, face à l'augmentation du nombre d'animaux de compagnie et à leur intégration plus forte dans les familles françaises, les vétérinaires vont être de plus en plus sollicités. D'une manière générale, ce seront tous les acteurs des cliniques qui seront mobilisés. A l'exemple de nos voisins anglais, il est peut-être temps d'envisager un tournant dans l'exercice du métier d'auxiliaire vétérinaire, en leur donnant des perspectives d'évolution avec éventuellement de nouveaux statuts, de nouveaux salaires et de nouvelles tâches plus spécialisées. Comme en 1995, les vétérinaires seront les acteurs majeurs de ces transformations. Il reste aux auxiliaires une place déterminante : leur motivation, leur détermination leur mobilisation seront

des éléments clefs, moteurs certains de l'évolution du métier. Métier pour lequel il semble qu'ils/elles n'auront de cesse de se battre.

ANNEXE 1 : adresses des sites de formations GIPSA

Centre de Blanquefort pour la région
Bordelaise :

CFPPA de Blanquefort
84 av. du Général de Gaulle
33294 BLANQUEFORT

Centre de Bourg-en-Bresse pour la
région Rhône Alpe :

CFPPA des Sardières
79 avenue de Jasseron
01000 BOURG EN BRESSE

Centre de Gardanne pour le Sud Est :

CFPPA Aix-Valabre
Chemin du Moulin Fort
13548 GARDANNE

Centre de Laval pour le Grand Ouest
(Bretagne, pays de la Loire) :

CFPPA de Laval
341 route de Saint Nazaire
53000 LAVAL

Centre de Lens pour la région Nord :

SIADep
19 rue des Colibris
62301 LENS

Centre de Nancy pour la région Alsace
Lorraine :

CFPPA Nancy
Domaine de Pixérécourt
54220 MALZEVILLE

INFREP de Boulogne pour le centre :

INFREP
96 av. du Général Leclerc
92100 BOULOGNE-
BILLANCOURT

Centre de Rambouillet pour le centre :

CEZ Rambouillet
Parc du Château
78120 RAMBOUILLET

L'INFREP de Toulouse :

INFREP
1 impasse de Lisieux
31300 TOULOUSE

L'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon :

ENVL - VETAGROSUP
1 av bourgelat
69280 MARCY-L'ÉTOILE

CFPPA de Saint-Paul, La Réunion

DOM :

CFPPA St Paul
239 CD 13
97424 PITON ST LEU

ANNEXE 2 : adresses des autres sites de formation **(hors GIPSA)**

ESAV/Institut Bonaparte :

Site de Paris :

8 Rue Clément Marot
75008 PARIS

Site de Nantes :

1103 Avenue Jacques Cartier
44800 SAINT-HERBLAIN

Site de Strasbourg :

6 Rue Adèle Riton
67000 STRASBOURG

Groupe Etablières :

7, rue Édouard-Marchand
85600 MONTAIGU

SUP-VETO :

Site de Toulouse

10 Rue des Arts
31000 TOULOUSE

Site de Montpellier :

25 rue Didier DAURAT
Parc MERMOZ
34170 CASTELNAU LE LEZ

Site d'Orléans :

24, rue du Faubourg Bannier
45000 ORLEANS

Site de Paris :

171 avenue Charles de Gaulle
92200 NEUILLY SUR SEINE

Site de Lille :

17 rue des Ursulines
59200 TOURCOING

Site de Rouen :

18 Place Saint Marc
76000 ROUEN

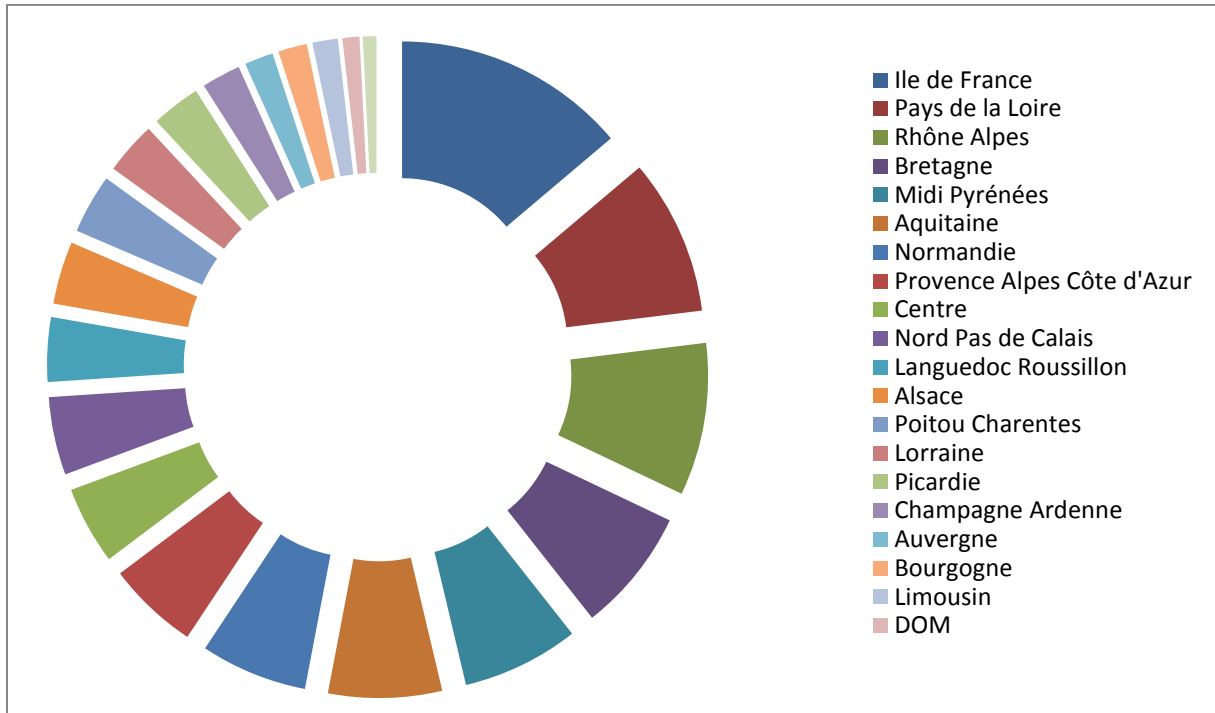
Site d'Angers :

Chemin du Pont
49070 BEAUCOUZE

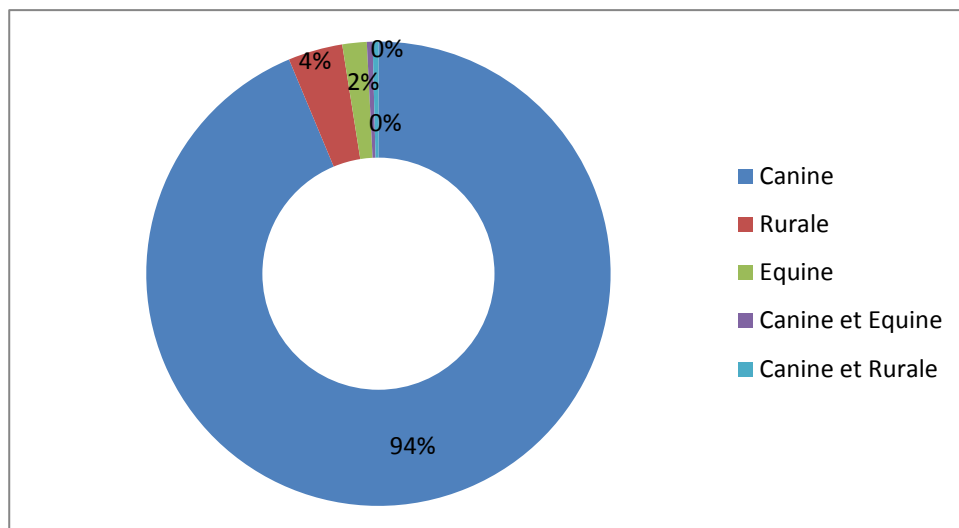
Apivet en Bretagne:

3 Rue du Courtil
35170 BRUZ

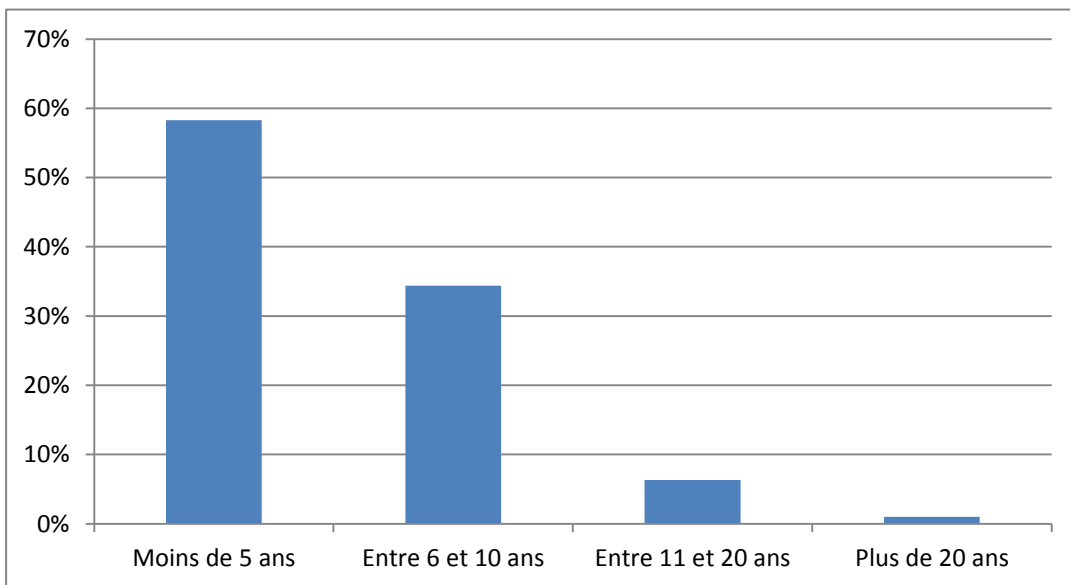
ANNEXE 3 : résultats non présentés en partie principale



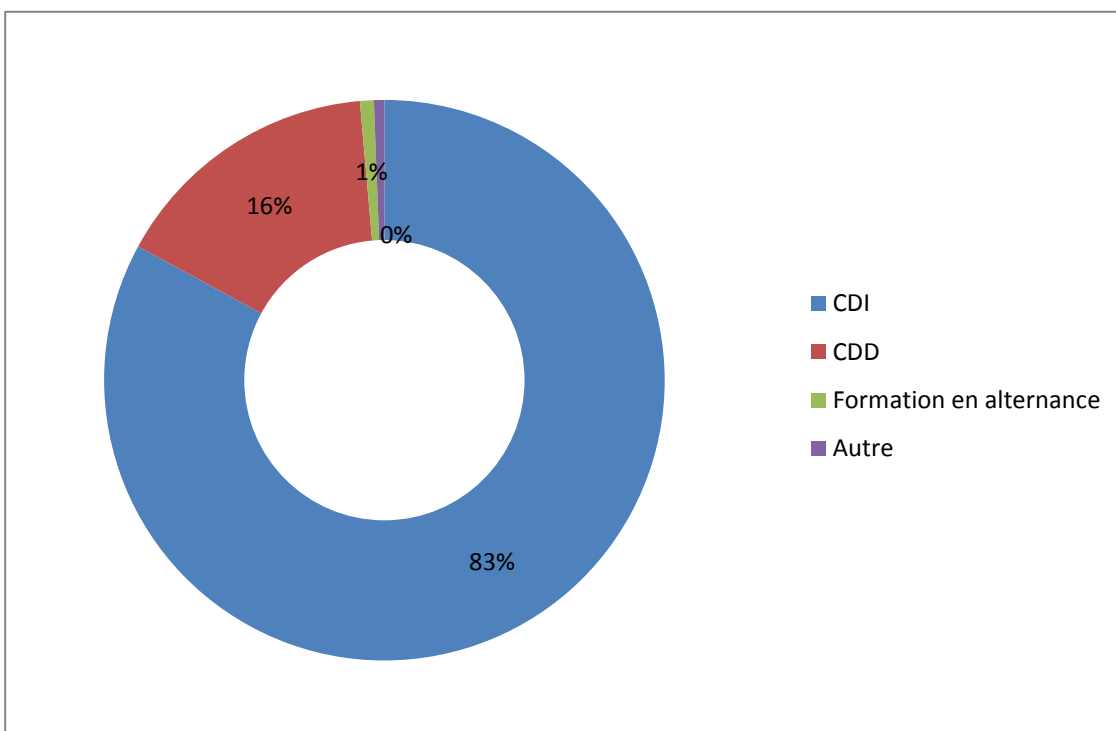
Graphique 11 : Région d'origine des répondants, l'épaisseur est proportionnelle au pourcentage de réponse



Graphique 12 : Secteur d'activité principal des sondés, quelle que soit l'orientation de la clinique d'accueil



Graphique 13 : Durée depuis laquelle les sondés travaillent dans la structure décrite en partie II



Graphique 14 : Type de contrat dans lequel sont engagés les sondés

Tableau 23 : Répartition des auxiliaires en fonction des tâches au sein des cliniques

Tâches	Effectifs	Fréquence
Hygiène des instruments	524	97,8%
Accueil téléphonique	514	95,9%
Accueil en présence du client	513	95,7%
Contention	512	95,5%
Soins aux animaux hospitalisés	512	95,5%
Aide aux examens complémentaires	507	94,6%
Vente	505	94,2%
Aide opératoire	503	93,8%
Secrétariat	495	92,4%
Gestion des stocks	494	92,2%
Hygiène des locaux	484	90,3%
Gestion de l'ambiance des locaux	407	75,9%
Comptabilité	230	42,9%
Autre	88	16,4%
Total / répondants	536	

ANNEXE 4 : questionnaire en version intégrale



**Auxiliaires vétérinaires :
votre avis nous intéresse.**



Bonjour,

Merci de participer à cette enquête sur les auxiliaires vétérinaires. Elle vous prendra au maximum 15 minutes.

Quelques précisions d'ordre pratique :

- Tous/tes les auxiliaires d'une même structure peuvent remplir cette enquête, n'hésitez pas à la faire circuler !
- Si vous travaillez dans plusieurs structures vétérinaires différentes, vous ne pouvez remplir ce questionnaire que pour l'une d'entre elles.
- Seuls les jeunes en formation ne sont pas concernés par cette enquête.
- Les questions dont les réponses sont précédées d'un rond sont des questions à réponse unique, celles précédées d'un carré de questions à réponses multiples.
- Le respect de votre anonymat est garanti.

Je vous remercie par avance pour le temps consacré à renseigner ce questionnaire.

Marine Gourdet (INP-ENV Toulouse)

La structure dans laquelle vous travaillez :

Vous travaillez dans une clinique :

- "Canine" stricte (chien ET chat) Mixte à dominante rurale
 Equine stricte Autre
 Mixte à dominante canine ou équine

Si 'Autre' précisez :

Combien de vétérinaire(s) (salarié, collaborateur, associé,...) compte la structure (en équivalent temps plein, ETP:*)?

* en équivalent temps plein, c'est-à-dire 35h/semaine pour les salariés et 10 demi-journées par semaine pour les libéraux.

Combien d'auxiliaire(s) vétérinaire (s) compte-t-elle (vous compris) en ETP?

Passer-vous la majorité de votre temps à un poste particulier ?

- Oui Non

Exemple : vous vous occupez majoritairement du chenil ou de l'accueil.

Votre métier :

Depuis quelle année exercez-vous la profession d'auxiliaire vétérinaire?

Depuis quelle année travaillez-vous dans la structure vétérinaire décrite précédemment?

Vous êtes à l'échelon :

- 1 (personnel d'entretien) 4 (AVQ)
 2 (personnel d'accueil et de secrétariat) 5 (ASV)
 3 (Auxiliaire vétérinaire)

Vous êtes en :

- CDI Autre
 CDD

Si 'Autre' précisez :

Sur le lieu d'exercice que vous avez décrit précédemment, vous travaillez :

- à plein temps à temps partiel

Est-ce un choix personnel?

- Oui Non : je n'ai pas eu le choix

Avez-vous un autre emploi ailleurs?

- Oui Non

Est-ce un choix personnel?

- Oui Non : je n'ai pas eu le choix

VOUS travaillez la majorité du temps en :

- "Canine" (chien ET chat) Equine
 Rural Autre

Si 'Autre' précisez :

Ex : NAC, vous n'approchez pas les animaux...

Parmi les tâches suivantes, quelles sont celles que vous réalisez?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Hygiène des locaux | <input type="checkbox"/> Aide opératoire |
| <input type="checkbox"/> Hygiène des instruments | <input type="checkbox"/> Aide aux examens complémentaires |
| <input type="checkbox"/> Gestion de l'ambiance des locaux | <input type="checkbox"/> Soins aux animaux hospitalisés |
| <input type="checkbox"/> Accueil en présence du client | <input type="checkbox"/> Secrétariat |
| <input type="checkbox"/> Accueil téléphonique | <input type="checkbox"/> Comptabilité |
| <input type="checkbox"/> Vente | <input type="checkbox"/> Gestion des stocks |
| <input type="checkbox"/> Contention | <input type="checkbox"/> Autre |

Si 'Autre' précisez :

Merci de lister les tâches en les séparant par le caractère "/".

Envisagez-vous de quitter la structure dans laquelle vous travaillez dans l'année à venir?

- Oui Non

Pourquoi?

Votre formation :

Quelle(s) formation(s) initiale(s) avez-vous suivie?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> CNEA/Gipsa/APForm en alternance | <input type="checkbox"/> Cours à distance |
| <input type="checkbox"/> Gipsa/APForm en VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) | <input type="checkbox"/> Sur le terrain uniquement |
| <input type="checkbox"/> Enseignement privé de l'Institut Bonaparte/ESAV | <input type="checkbox"/> Autre |
| <input type="checkbox"/> Enseignement privé des Etablères | |

Si 'Autre' précisez :

Si vous avez-vous suivi une orientation particulière au cours de votre formation initiale, indiquez laquelle :

Ex : "canine", rurale, toilette...

Combien de temps vous a-t-il fallu pour trouver votre premier emploi à l'issue de votre formation (en mois)?

mois

Ex : si vous avez trouvé du travail avant ou juste à la fin de votre formation, indiquez 0.

Estimez-vous que cette formation a été suffisante pour occuper votre premier poste?

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pas du tout | Plutôt non | Plutôt oui | Tout à fait |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Pourquoi?

Citez les 4 domaines (au maximum) dans lesquels vous auriez souhaité être mieux formé(e)?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Hygiène, asepsie et gestion de l'ambiance | <input type="checkbox"/> Pharmacie et législation vétérinaire |
| <input type="checkbox"/> Relation client, accueil direct et indirect (Marketing) | <input type="checkbox"/> Technique d'élevage des animaux |
| <input type="checkbox"/> Relations professionnelles au sein de la clinique avec les vétérinaires | <input type="checkbox"/> "Spécialisation" (en équine, rurale, canine...) |
| <input type="checkbox"/> Contenton, soin, aide opératoire, examens complémentaires | <input type="checkbox"/> Autre |
| <input type="checkbox"/> Secrétariat et comptabilité | |

Si 'Autre' précisez :

Durant les deux dernières années, avez-vous suivie une formation continue?

- Oui Non

Ces journées se déroulaient :

- à la clinique en ligne
 à l'extérieur de la clinique

Combien d'heures représente ces formations sur les deux dernières années?

1 journée = 7 heures

Vous avez suivi ces formations :

- de votre plein gré à la demande de votre employeur

Jugez-vous ces formations utiles pour votre exercice professionnel?

Pas du tout

Plutôt non

Plutôt oui

Tout à fait

Pourquoi?

Pour quelles raisons n'avez-vous pas suivi de formation au cours des 2 dernières années?

Manque de temps

Manque de publicité autour des formations

Manque de financement

Cela ne me permet pas d'obtenir un meilleur salaire ou d'évoluer au sein de la structure

Auriez-vous aimé suivre des formations durant ces 2 années?

Oui

Non

Pourquoi?

Parmi les propositions suivantes, laquelle utilisez-vous la plus fréquemment?

Revue l'Auxiliaire-vétérinaire

Supplément ASV de la Semaine vétérinaire

Supplément ASV de la Dépêche vétérinaire

Consultation de forums, de sites internet, ou de groupes Facebook d'auxiliaires vétérinaires

Votre opinion :

Donnez votre degré d'accord avec les affirmations suivantes :

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
L'exercice quotidien de mon métier correspond à mes attentes lors de ma formation initiale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'ambiance au travail est bonne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis bien considéré(e) par mes employeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis bien considéré(e) par les clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'aimerais avoir plus de responsabilités	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfaite de mon salaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Exercice métier - Pourquoi?

Ambiance - Pourquoi?

D'après votre dernière fiche de paie, quel est votre coefficient (en points) ?

Sur la dernière année, le montant de vos primes a représenté :

 €

Si votre choix de métier était à refaire, choisiriez à nouveau d'être auxiliaire vétérinaire?

Pas du tout

Plutôt non

Plutôt oui

Tout à fait

Recommanderiez-vous à un jeune d'exercer votre métier?

Pas du tout

Plutôt non

Plutôt oui

Tout à fait

Pourquoi?

Mieux vous connaître :

Vous êtes :

un homme

une femme

Quel âge avez-vous?

ans

Département

Si vous souhaitez recevoir la thèse une fois qu'elle sera soutenue (fin 2015/début 2016), vous pouvez laisser votre adresse mail :

Merci de votre participation!

WEBOGRAPHIE

AFAV. *Association française des auxiliaires vétérinaires*. Disponible sur <http://www.afav.fr> (Consulté le 12-11-14).

AFVAC. *Association française des vétérinaires pour animaux de compagnie*. Disponible sur <http://www.afvac.com> (Consulté le 12-11-14).

APForm. *Pour l'entreprise vétérinaire*. Disponible sur <http://www.apform.fr> (Consulté le 14-07-15).

Apivet. *Faites un métier de votre passion*. Disponible sur <http://www.apivet-formation.com> (Consulté le 13-10-15).

ASVinfos. *Le magazine web des auxiliaires vétérinaires*. Disponible sur <http://www.asvinfos.com> (Consulté le 14-07-15).

AUXIVET. *La communauté auxiliaires vétérinaires*. Disponible sur : <http://www.auxivet.com> (Consulté le 25-11-14).

CNFDI. *Formation à distance, cours par correspondance*. Disponible sur <http://www.cnfdi.com> (Consulté le 16-07-15).

ESAV. *Les formations d'assistants vétérinaires et les formations aux métiers animaliers de l'ESAV Institut Bonaparte*. Disponible sur <http://www.esav-institut-bonaparte.fr> (Consulté le 16-07-15).

ETABLIERES. *Groupe Etablières*. Disponible sur <http://www.etablieres.fr> (Consulté le 16-07-15).

GIPSA. *GIP formation santé animale et auxiliaire vétérinaire*. Disponible sur <http://www.gipsa.fr> (Consulté le 14-07-15).

HILL's. *ASV, venez découvrir l'univers de Hill's Pet Nutrition.* Disponible sur <https://www.facebook.com/ASVHillsFrance?fref=ts> (Consulté le 25-11-14).

IFSA. *Institut de formation en soins animaliers.* Disponible sur <http://www.ifsanimal.com> (Consulté le 16-07-15).

JobASV. *Le forum pour auxiliaires vétérinaires.* Disponible sur <http://www.jobasv.net> (Consulté le 25-11-14).

LEGIFRANCE. *Service publique de la diffusion du droit.* Disponible sur <http://www.legifrance.gouv.fr> (Consulté le 09-09-15).

MINISTERE DU TRAVAIL. *Le compte personnel de formation.* Disponible sur <http://www.moncompteformation.gouv.fr> (Consulté le 08-10-15).

MINISTERE DU TRAVAIL. *Le congé individuel de formation.* Disponible sur <http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/les-fiches-pratiques-du-droit-du,91/formation-professionnelle,118/le-conge-individuel-de-formation,1070.html> (Consulté le 30-11-14).

MINISTERE DU TRAVAIL. *Le droit individuel à la formation.* Disponible sur <http://travail-emploi.gouv.fr/le-droit-individuel-a-la-formation,1071.html> (Consulté le 30-11-14).

MINISTERE DU TRAVAIL. *Les périodes de professionnalisation.* Disponible sur <http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/formation-professionnelle,118/les-periodes-de,1072.html> (Consulté le 30-11-14).

OPCA-PL. *Bienvenue à Actalians.* Disponible sur <http://www.opcapl.com> (Consulté le 31-11-14).

POLE EMPLOI. *Evaluation en milieu de travail préalable au recrutement.* Disponible sur <http://www.pole-emploi.fr/employeur/l-evaluation-en-milieu-de-travail-prealable-au-recrutement-emptpr> (Consulté le 30-11-14).

PORTAILVAE. *Le portail VAE des professions libérales*. Disponible sur <http://portailvae.opcapl.com> (Consulté le 17-07-15).

RNCP. *Le répertoire National des Certifications Professionnelles*. Disponible sur <http://www.rncp.cncp.gouv.fr> (Consulté le 12-10-15).

RNCP. *Commission Nationale de la Certification Professionnelle*. Disponible sur <http://www.rncp.cncp.gouv.fr> (Consulté le 14-10-15).

SNVEL. *Syndicat vétérinaire*. Disponible sur <http://www.snvel.fr> (Consulté le 16-12-14).

SNVEL. *Actualités sociales et contentieuses*. Disponible sur <http://www.snvel.fr/1-syndicat-national-des-veterinaires-d-exercice-liberal-snvel/121-grands-dossiers/303-actualites-sociales-et-contentieuses.aspx> (Consulté le 07-10-15).

SUP-VETO. *Formation au métier Assistant Vétérinaire*. Disponible sur : <http://www.supveto.com> (Consulté le 13-10-15).

VETERINARIUS. *Organisme de formation continue vétérinaire*. Disponible sur <http://www.veterinarius.fr/asv> (Consulté le 17-07-15).

VETITUDE. *L'information pour l'entreprise vétérinaire*. Disponible sur <http://www.vetitude.fr> (Consulté le 08-10-15).

VETNNET. *Veterinary European Transnational Network for Nursing Education and Training*. Disponible sur <http://www.vetnnet.com> (Consulté le 08-10-15).

VETOJOB. *Grille des salaires 2015*. Disponible sur <http://www.vetjob.fr/page/grille-des-salaires-2014-49.html> (Consulté le 28-09-15).

VETRH. *Gestion des ressources humaines pour les vétérinaires*. Disponible sur <https://www.vet-rh.com/conseil/fiche/la-duree-du-temps-partiel> (Consulté le 08-10-15).

ZOOPSY. *Association vétérinaire de zootechnie.* Disponible sur <http://www.zoopsy.com> (Consulté le 17-07-15).

BIBLIOGRAPHIE

BETSCH J.M., VALANCON V., CHAUVEL F., DOARE S., ROSSI A., LEVEQUE G., LOUVEAU B. (2007). Les besoins en auxiliaires vétérinaires en milieu équin. *ERREFOM*.Url :http://www.errefom.fr/sites/default/files/errefom_etudes_files/Auxiliaires-v%C3%A9t%C3%A9rinaires.pdf (Consulté le 21-09-15).

BVA (2004), Génération au travail. *Le monde Initiative*, Numéro de Novembre 2004, page 19.

DEFORÉ C. (2012), Les auxiliaires vétérinaires : radiographie d'une profession. *La semaine vétérinaire*, Numéro 1479 du 20 Janvier 2012, pages 25 à 29.

DESRUELLES C. (2014), *L'ASV dans tous ses états*, Communication personnelle.

DHERY P.C. (2013), *Auxiliaire vétérinaire, du rêve...à la réalité*, Imprimerie Déclic Offset, Le Vigan, 143 pages.

FLOUREAU G. (2015), L'avenir de la formation des auxiliaires vétérinaires discuté au congrès VETNNET. *Dépêche vétérinaire*, Numéro du 10 au 16 Octobre 2015, page 8.

INSTITUT D'INFORMATIONS ET DE CONJONCTURES PROFESSIONNELLES, I+C (2008). Enquête de branche vétérinaire. *Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi*. Url : <http://www.cpne-fp.fr> (Consulté le 14-10-15).

JEANNAY M. (2012). Les vétérinaires exigent polyvalence et autonomie de leurs auxiliaires. *Dépêche vétérinaire*, Numéro 1176, du 30 Juin au 6 Juillet 2012, page 2.

LACOSTE M.P. (1996), *Activités et statuts des auxiliaires spécialisés vétérinaires*, Doctorat vétérinaire, ENVL, 197 pages.

LAFON M. (2015). Le premier congrès national réservé aux ASV à Lyon. *Supplément ASV de la Dépêche vétérinaire*, Numéro du 26 Septembre au 2 Octobre, page 2.

LAUGIER C. (2013). Les auxiliaires vétérinaires, une profession libérale ? *Dépêche vétérinaire*, Numéro 1224, du 14 au 20 Septembre 2013, page 8.

LIBERT S. (1995), *Les auxiliaires spécialisés vétérinaires : situations actuelle et à venir*, Doctorat vétérinaire, ENVN, 73 pages.

OMPL (2010). Portrait statistique et prospectif des cabinets vétérinaire. *Pollen Conseil Paris*. Url : http://www.observatoire-metiers-entreprises-liberales.fr/fichiers_utilisateurs/fichiers/statistiques/ETUDES/ETUDES%20THEMATIQUES/SANTE/VETO/2010/portrait_branche_cabinets_veterinaires_octobre_2010.pdf (Consulté le 21-09-15).

ORDRE NATIONAL DES VETERINAIRES (2015). Communication et information. *Code déontologie vétérinaire*, Sous-Section 2, Paragraphe 2, Article R. 242-35, page 8.

ORDRE NATIONAL DES VETERINAIRES (2015). Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires. *Code de déontologie vétérinaire*, page 21.

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL (2006). Le travail à temps partiel : liberté ou piège?. *Revue Internationale du Travail*, Vol 136, Numéro 4.

POUBANNE Y. (2007), Formation, communication interne, motivation du personnel : les structures vétérinaires peuvent mieux faire. *Management*, Numéro 945 du 26/05/07, page 12.

Toulouse, 2015

NOM : GOURDET

Prénom : Marine

TITRE : LES AUXILIAIRES VETERINAIRES EN FRANCE, statuts, activités et perceptions du métier

RESUME :

Les auxiliaires vétérinaires représentent souvent le premier et le dernier contact entre le client et la structure vétérinaire. Accueil, vente, ménage, aide, soins, stocks, comptabilité, secrétariat sont autant de termes qui peuvent entrer dans le descriptif très complet des tâches qu'(elles)ils peuvent assurer. Il est aisé de comprendre qu'un(e) auxiliaire bien formé(e) et bien managé(e) représente un atout pour une structure tant pour le vétérinaire, que pour la clientèle.

Afin de mieux comprendre la grande diversité et les enjeux du métier, nous avons mené une enquête auprès d'auxiliaires exerçant en France, dans le but d'éclairer les praticiens vétérinaires sur les attentes de leurs salariés, mais aussi les auxiliaires sur les réalités du métier. L'objectif est également d'envisager des pistes d'évolution possibles pour ce métier d'avenir.

MOTS CLEFS : Auxiliaires vétérinaires, Enquête, Carrière, Formation, Evolution

ENGLISH TITLE : FRENCH VETERINARY NURSES, status, activities and the image of the profession

ABSTRACT :

Veterinary nurses are the first and the last contact between the client and the veterinary clinic. Welcoming, selling, cleaning, assistance, care, stock management, accounting, secretarial work are the numerous words describing their tasks and duties. It's easy to understand that a suitably trained and a well mentored nurse represents an advantage for a clinic as well as for the veterinarian and for the clients.

To understand the diversity and the issues of the job, we did a survey among French nurses in order to inform the veterinary practitioners about the expectations of their employees but also the nurses about the reality of the job. The objective was also to consider the possible evolution for this promising job

KEYWORDS : Veterinary nurses, Survey, Career, Training, Career development