



INCIVILITÉS : ALERTE, VÉTÉRINAIRES EN SOUFFRANCE

Est-ce si grave, docteur ? Les violences à l'encontre des professionnels de santé, y compris les vétérinaires, sont croissantes et parfois banalisées. Injures, menaces, coups, vols, etc. La qualité de soins et la relation client ne sont pas toujours à l'origine de ces situations. Le Conseil national de l'Ordre des vétérinaires sensibilise les vétérinaires afin qu'ils signalent toute agression ou incivilité afin de ne pas les banaliser.

DOSSIER RÉALISÉ PAR MICHAELLA IGOHO-MORADEL



© D-KEINE - ISTOCK

Au quotidien, le vétérinaire peut faire face à des comportements inappropriés, pouvant aller de l'incivilité à l'agression physique. Il peut se trouver confronté à une vulnérabilité certaine face à un client ou à un visiteur malintentionné. La dramatique affaire du docteur vétérinaire Alain Ribbens (A 77) illustre cette situation. Ce praticien a été mortellement blessé à l'arme blanche, le 13 décembre 2005, par un homme déséquilibré. Ce fait divers avait particulièrement ému la profession. Que faire ? Qui contacter pour être accompagné à la suite d'une agression ou d'une incivilité ? Le Conseil national de l'Ordre des vétérinaires (CNOV) rappelle qu'il est important de signaler et de réagir afin de ne pas banaliser la violence. L'Observatoire des agressions et des incivilités, encore appelé Observatoire Ribbens, a été créé par l'Ordre des vétérinaires en 2005. Son objectif est d'assurer un suivi statistique des agressions et incivilités que subissent les vétérinaires dans leur exercice quotidien. « Les données recueillies ne sont transmises à aucun organisme et les déclarations ne figurent pas dans le dossier ordinal du vétérinaire », précise Corinne Bisbarre, conseillère à l'Ordre en charge de l'Observatoire Ribbens. Elle ajoute que les statistiques permettent au CNOV d'intervenir et de justifier certaines demandes auprès des pouvoirs publics, comme la mise en place, puis actuellement la réactivation, dans chaque département, du protocole de sécurité publique applicable aux professionnels de santé.

Une augmentation des déclarations

En 2018, le formulaire de déclaration en ligne de l'Observatoire Ribbens a été enrichi de deux rubriques. Le vétérinaire déclarant peut, via son espace privé sur le

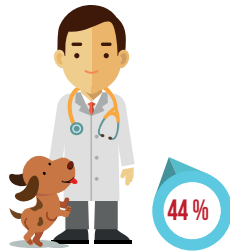
site internet du CNOV, estimer la gravité ressentie de son agression sur une échelle de 1 (peu grave) à 10 (extrêmement grave) et accepter ou refuser d'être rappelé par le référent social du conseil régional de l'Ordre des vétérinaires (Crov) de sa région ordinaire dans les jours suivants. Le CNOV indique que 188 vétérinaires ont fait une déclaration d'incivilité en 2018, contre 75 en 2017. Pour l'Ordre, cette augmentation prouve que « la profession a saisi l'importance de la démarche et que désormais elle tend vers la "tolérance zéro" en matière d'agressions (verbales, comportementales, jusqu'aux menaces physiques de plus en plus souvent) et d'incivilités (celles-ci allant du fait de pas honorer un rendez-vous donné en horaire d'urgence nocturne au refus de payer ou aux propos sexistes, voire racistes). » Sur la même période, le CNOV relève que les déclarations sont dans la majorité des cas effectuées dans les 48 heures

QUE FAIRE EN CAS D'AGRESSION ?

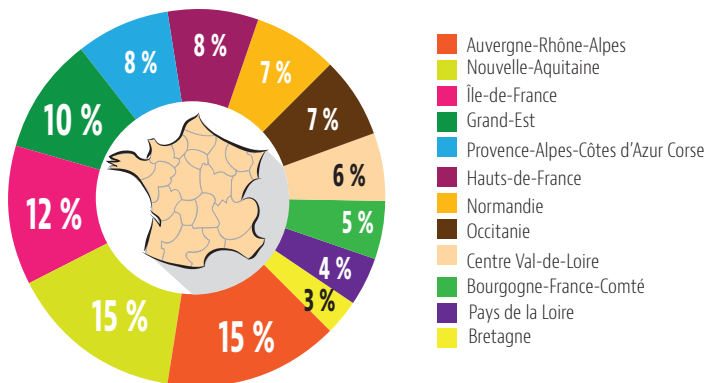
Le ministère de l'Intérieur invite les professionnels à faire preuve de vigilance. Il rappelle qu'en cas de tension grandissante avec un client ou d'agression verbale il convient d'éviter toute réaction forte, de garder son calme et son sang-froid. Il demande de n'opposer de résistance que pour se protéger des violences physiques, de ne pas menacer de poursuites judiciaires, de ne pas chercher pas à s'enfermer avec l'agresseur même afin de parlementer. En cas de tentative de vol, le professionnel ne doit pas être un obstacle pour le délinquant et ne doit pas chercher à s'opposer à sa fuite. Donner ou faire donner l'alerte en appelant le 17 ou le 112 pour les situations d'urgence. Il est très important de bien observer l'agresseur afin de délivrer un maximum de renseignements aux enquêteurs. Dans l'attente de l'arrivée des secours et/ou des autorités, préserver les lieux et les empreintes (traces ou indices) que l'agresseur a pu laisser, en ne touchant à rien.



Déclarations hommes/femmes
enregistrées à l'Observatoire
Ribbens en 2018



Répartitions des déclarations d'incivilités par région d'exercice



RENFORCER SA VIGILANCE

Adaptez votre attitude

- Soyez vigilant aux heures d'ouverture et de fermeture du cabinet.
- Limitez toute manipulation d'argent devant la clientèle ou visible depuis l'extérieur.
- Favorisez les moyens de paiement dématérialisés.
- Variez les horaires et itinéraires lorsque vous déposez votre recette à la banque.
- Le soir, déposez vos fonds de caisse, votre recette dans un coffre-fort scellé.

Sensibilisez votre entourage

- Sensibilisez le personnel aux règles de sécurité.
- Sensibilisez votre voisinage immédiat aux problématiques de sécurité afin de favoriser la covigilance.
- Convenez d'un code avec le personnel chargé de l'ouverture du cabinet pour signaler une situation anormale.

Préparez votre absence

- Fermez à clé votre salle d'auscultation lorsque vous n'y êtes pas.
- Signalez une fermeture prolongée du cabinet auprès des forces de sécurité.
- Ne laissez pas votre courrier s'accumuler dans votre boîte aux lettres.
- Installez un dispositif d'éclairage intermittent pour simuler une présence.



« Le vétérinaire peut faire le choix d'être rappelé par le référent social de l'Ordre »

Rappelez-nous le rôle de l'Observatoire Ribbens ? En particulier, qu'est-ce qui relève de son périmètre ?

L'Observatoire des agressions et incivilités, ou Observatoire Ribbens, a été fondé par le Conseil supérieur de l'Ordre des vétérinaires en 2005, afin d'assurer un suivi des agressions que subissent les vétérinaires dans leur exercice quotidien. À l'origine, cet outil a été créé à des fins statistiques, l'Ordre ayant la volonté de pouvoir évaluer le nombre, la gravité et, si possible, l'origine et les facteurs déclenchant des agressions subies par les vétérinaires. Le point culminant avait été la dramatique affaire Ribbens. Dans ce cas, la qualité des actes pratiqués par le docteur vétérinaire Alain Ribbens n'était pas remise en cause, ni la relation client, car il s'agissait d'une agression commise par un déséquilibré. C'est à cette période que l'Ordre a constaté un mal-être chez certains professionnels qui nous remontaient des cas de violences. Il s'agissait donc d'estimer si la profession était plus ou moins soumise à des agressions. Nous nous sommes vite rendu compte que des confrères et des consœurs étaient également confrontés à de nombreuses incivilités. Nous avons ainsi fait évoluer l'outil afin que les vétérinaires puissent déclarer les agressions, mais aussi les incivilités subies lors de leur activité. L'Observatoire Ribbens nous a permis de signaler ces affaires aux autorités compétentes (ministères), de témoigner de notre vulnérabilité, et de demander, pour notre profession aussi, le recours au protocole de sécurité applicable aux professions médicales.

Quelles sont les situations les plus fréquemment déclarées ?

Nous constatons que les vétérinaires déclarent davantage d'incivilités que d'agressions, mais la limite reste floue entre les deux situations ; elle est dépendante du ressenti du vétérinaire. Dans le premier cas, il peut s'agir d'une porte claquée par un client mécontent, d'un refus de payer, de reproches, de menaces au téléphone ou dans la salle d'attente ou encore d'avis négatifs déposés sur Internet. Ce sont des incivilités de tous les jours, des plus courantes aux menaces de mort, en passant par des insultes, des propos sexistes ou racistes. Dernièrement, un signalement portait sur l'agression d'une ASV, qui a reçu une gifle. Nous constatons aussi une augmentation de cas de harcèlement sur Internet.

La nature des agressions varie-t-elle en fonction du type d'activité ?

Nous ne remarquons aucune différence dans la nature des déclarations, qu'il s'agisse d'une



Corinne Bisbarre

Conseillère au Conseil national de l'Ordre des vétérinaires, en charge de l'Observatoire des agressions et incivilités Ribbens.

activité canine ou rurale ou que la déclaration émane d'un homme ou d'une femme. Toutefois, depuis 2018 et ensuite en 2019, les femmes sont à l'origine des deux tiers des déclarations. Cependant, il est trop tôt pour savoir si cela est lié au fait que les femmes déclarent de façon plus systématique ou si elles subissent plus d'incivilités que les hommes.

Avez-vous constaté une augmentation des déclarations depuis la création de l'observatoire en 2005 ?

Le nombre de déclarations a augmenté. Toutefois, à ce stade, nous ne pouvons pas préciser si cela vient du fait qu'il y a plus d'incivilités ou d'agressions commises, ou si les vétérinaires déclarent plus systématiquement celles-ci. Il va nous falloir attendre encore quelques années pour avoir une tendance claire, même si nous avons le sentiment que le seuil de tolérance des vétérinaires semble avoir atteint une limite. Nous ne sommes pas encore certains que toutes les incivilités ou agressions soient déclarées, certains vétérinaires considérant encore cela comme « faisant partie du métier » : un travail de sensibilisation est encore nécessaire pour les encourager à déclarer.

Le formulaire de déclaration est disponible en ligne, sur le site ordinal, accessible via l'espace réservé aux vétérinaires. Le vétérinaire peut classer de 0 à 10 la gravité des faits selon la manière dont ils sont ressentis. Ce classement dépend bien évidemment de la sensibilité du praticien. En lisant ces déclarations, nous avons parfois presque l'impression de nous retrouver face à notre clientèle. Quelquefois aussi nous nous interrogeons, car certains actes relatés pourraient être considérés comme plus graves que le classement attribué par le déclarant. Je me demande parfois si les vétérinaires ne se sont habitués à ces situations au point de les banaliser.

Comment l'Ordre accompagne-t-il les vétérinaires victimes d'incivilités et/ou d'agressions ?

Lors de sa déclaration, le vétérinaire peut faire le choix d'être rappelé par le référent social de l'Ordre. Cette démarche a pour but d'accompagner le vétérinaire dans cette épreuve. Nous portons une attention particulière aux jeunes diplômés, souvent plus fragiles : dans les premières années d'exercice, les conséquences d'une agression peuvent être surnoises et destructrices ; pour cette raison nous mettons en place une écoute, et un soutien. Nous les dirigeons si besoin vers des associations d'entraide vétérinaire comme Vétos-entraide. L'objectif est de rassurer le praticien, afin qu'il ne devienne pas une victime incomprise.

Nous travaillons également sur de nombreux outils pour accompagner et aider les vétérinaires. Nous mettons à leur disposition, sur l'extranet de notre site internet des fiches pratiques qui indiquent la marche à suivre en cas d'agressions. Nous préparons également une fiche sur la démarche à entreprendre pour déposer une main courante. Nous recommandons aux conseils régionaux de l'Ordre d'animer des réunions régionales sur différents thèmes ; ce sujet mériterait d'être traité.

Par ailleurs, fin 2018, l'Ordre, accompagné de Vétos-entraide, a rejoint l'association Soins aux professionnels en santé (SPS), à laquelle tous les ordres des professionnels de santé sont adhérents. Son objectif est d'accompagner tous les professionnels de santé en souffrance et qui perdent pied. Avec cette adhésion, nous avons souhaité franchir une étape supérieure, et apporter aide et soutien médical et technique, quand l'écoute bienveillante de Vétos-entraide n'est plus suffisante et qu'il faut consulter psychologues, psychiatres, médecins, addictologues. Les vétérinaires peuvent, 24 h/24 et 7 j/7, contacter la plateforme d'écoute de SPS et échanger avec un psychologue. Le secret professionnel peut être levé en cas d'urgence vitale et les pompiers sont appelés.

Enfin, nous avons pour projet de lancer, entre 2019 et 2020, une grande enquête sur la souffrance au sein de la profession vétérinaire, toujours en partenariat avec Vétos-entraide, l'association SPS et l'université de Bourgogne-Franche-Comté. Un questionnaire spécifique aux vétérinaires va être réalisé, puis envoyé à l'ensemble de la profession. Ce travail ambitieux sera long, mais il est indispensable. Il sera financé par le Fonds social de l'Ordre et Vétos-entraide. Les résultats de l'enquête sont attendus pour le deuxième trimestre 2020. ●

suivant l'agression ; dans 10 % des cas, l'agresseur revient à la charge dans les jours qui suivent (menaces téléphoniques ; retour à la clinique pour menacer) et l'agression donne lieu à une seconde déclaration.

Des agressions de plus en plus violentes

Ces grandes tendances permettent à l'Ordre de prendre le pouls de la profession. Il retient notamment qu'il n'y a pas de différence significative en lien avec le mode d'exercice (rural ou canin) ou l'âge du vétérinaire agressé (de nombreuses déclarations sont faites par des vétérinaires hommes, de plus de 40 ans, exerçant en rurale). Il s'intéresse surtout à la nature des agressions qui « *apparaissent comme étant de plus en plus violentes : cris, impolitesse, injures, détérioration de matériel, voire gifles. Les agressions sur Internet et le cyberbashing ou les menaces de dénigrement sur les réseaux sociaux sont en forte augmentation* ». Il note que les motifs principaux ayant amené au comportement agressif sont la remise en cause des diagnostics et pronostics, le refus de payer, le fait de ne pouvoir obtenir de médicament sans examen clinique et les temps d'attente. « *Environ un tiers des déclarations donnent lieu au dépôt d'une main courante, voire d'une plainte* », souligne le CNOV. Enfin, désormais, les vétérinaires agressés n'hésitent plus à utiliser l'article R.242-48 alinéa V du Code de déontologie (version du 15 mars 2015) les autorisant, en dehors des cas d'urgence, à informer les propriétaires que, désormais, ils refuseront de prodiguer des soins à leur animal ou à leur troupeau.

Des professionnels protégés

Corinne Bisbarre indique que les vétérinaires victimes d'agressions ou d'incivilités peuvent bénéficier du protocole de sécurité des professionnels de santé, signé en 2013 entre l'État et le CNOV. Elle rappelle que celui-ci facilite la coopération entre les professionnels de santé et les services de l'État compétents en matière de prévention de la violence et de traitement de la délinquance. Le protocole prévoit des conseils en sûreté, en formation, pour la désignation d'interlocuteurs dédiés, etc. « *Il a été compliqué d'impliquer les vétérinaires au moment de sa signature. Nous n'étions pas considérés naturellement comme des professionnels de santé. L'élargissement du champ d'application de ce protocole aux vétérinaires n'a pas été chose aisée* », précise-t-elle. Concrètement, cette coopération donne la possibilité à chaque vétérinaire de contacter

DPE [Menu déroulant]

DATE DE L'INCIDENT [Jour] [Mois] [Année]

HEURE DE L'INCIDENT [Heures] [Minutes]

Type vétérinaire

Vétérinaire à la campagne Vétérinaire péri-urbain

Vétérinaire centre ville

L'incident a eu lieu

sur votre lieu d'exercice au domicile d'un client

L'incident a eu lieu dans le cadre

d'un service d'urgence de l'exercice quotidien

Type d'incident dont vous avez été victime

Agression verbale envers vous-même Agression verbale envers votre personnel

Agression physique envers vous-même Agression physique envers votre personnel

Vol ou hold-up dans votre lieu d'exercice Vol de (ou dans) votre véhicule

Vandalisme à votre lieu d'exercice Vandalisme sur votre véhicule professionnel

Incivilité sur Internet et réseaux sociaux Cambriolage

Autre, préciser

Formulaire de déclaration d'une agression ou d'une incivilité en ligne sur le site internet de l'Ordre. Les données recueillies ne sont transmises à aucun autre organisme et ne figureront pas dans le dossier ordinal du déclarant.

les référents sociaux du Crov auquel il est rattaché afin d'être accompagné à la suite d'une agression, mais surtout pour les prévenir. Il peut ensuite contacter le référent sécurité de son département et de sa commune pour bénéficier d'une aide. « *Il sera conseillé sur la marche à suivre pour la sécurisation de ses locaux. Aussi, en cas de menaces ou d'agression, l'intervention des forces de l'ordre sera plus rapide ; mais cela reste avant tout du conseil. Nous construisons actuellement un bilan de la mise en place de ce protocole sécurité et souhaitons surtout informer les vétérinaires de son existence et les convaincre de son utilité* », poursuit Corinne Bisbarre. L'objectif du CNOV est de faire connaître ce protocole au sein de la profession, mais aussi de le réactiver auprès des services de l'État. « *Nous nous attelons à cette tâche et, si besoin, nous recontacterons l'Administration. Sa mise en place peut en effet prendre du temps en raison des lourdeurs administratives. Il est nécessaire de trouver les bons interlocuteurs en fonction des régions.* » Le ministère de l'Intérieur met à la disposition des professionnels de santé, dont les vétérinaires, cinq fiches thématiques exposant les réflexes clés à adopter afin de renforcer la sécurisation du cabinet, de ses déplacements, et sa vigilance. Sont également présentés les bons réflexes en cas d'agression et la procédure de dépôt de plainte. ●

DÉPOSER UNE PLAINTE

La plainte peut être déposée dans n'importe quel service de police ou de gendarmerie. La préplainte en ligne (www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr) permet de gagner du temps et de fixer un rendez-vous avec un officier de police judiciaire. En cas d'agression, le Conseil national de l'Ordre des vétérinaires a la faculté d'exercer tous les droits réservés à la partie civile, et donc de mettre en mouvement l'action publique.

Le vétérinaire doit également veiller à communiquer aux forces de l'Ordre toutes les informations susceptibles d'aider l'enquête : le signalement de l'agresseur (sexe, âge, taille, cheveux, tenue, accent, moyens de fuite, etc.) ou des éléments plus anecdotiques sur les témoins, le mode opératoire, les directions prises, les objets volés, etc. Les suites données à votre plainte dépendent du procureur de la République : classement sans suite, mesure alternative aux poursuites pénales ou renvoi à une juridiction pénale.

Pour en savoir plus : www.bit.ly/2Wps413.

« Nous mettons à la disposition des vétérinaires une ligne d'écoute ouverte 24 h/24, 7 j/7 »

Rappelez-nous comment est née l'association Vétos-entraide et son objectif ?

Vétos-entraide a été créée en 2002 à la suite de plusieurs suicides dans la profession. Les vétérinaires fondateurs de l'association ont décidé d'agir et ont lancé l'idée sur Internet, puis se sont regroupés lors d'une première réunion fondatrice. Nous nous rendons compte qu'il y a de la souffrance chez les jeunes confrères, qui sont confrontés à la dure réalité du métier, mais aussi chez les employeurs, qui font face aux exigences administratives et à la solitude. Les vétérinaires se retrouvent étouffés sans possibilité de respirer. Notre objectif premier est la prévention du mal-être et du suicide dans la profession et, par corrélation, la promotion du bien-être. Nous faisons de la prévention auprès des confrères et des consœurs au moyen d'outils mis à leur disposition.

Quels sont-ils ?

Nous mettons à la disposition de nos confrères et de nos consœurs, ainsi que de leur famille, une ligne d'écoute ouverte 24 h/24, 7 j/7, tenue par des vétérinaires bénévoles, formés à l'écoute rogérienne, joignables par e-mail et par téléphone. L'écoute est anonyme. Cela permet aux vétérinaires et à leurs proches qui sont en souffrance d'avoir au bout du fil une oreille formée et qui connaît les particularités du métier de vétérinaire. Nous mettons également gratuitement à leur disposition une liste de discussion par e-mail, confidentielle et bienveillante ; ainsi qu'une page Facebook et un groupe de discussion fermé Facebook. D'autres outils sont disponibles sur le site internet de l'association. Nous avons, par exemple, créé un livret sur les indemnités journalières, afin que chacun puisse être bien protégé, ou encore un dossier sur la gestion de l'euthanasie, un autre sur la gestion de l'argent et un livre blanc sur la continuité des soins, encore



© JOËLLE THIESSET

Joëlle Thiesset

Praticienne à La Chambre (Savoie),
présidente de l'association Vétos-entraide.

malheureusement tellement d'actualité. L'association compte aujourd'hui une centaine d'adhérents – nous remercions tous ceux qui nous soutiennent ainsi – et elle est, depuis 2017, reconnue association d'intérêt général.

Certains vétérinaires ont fait le choix de se rapprocher de vous. Pensez-vous que, pour d'autres, la honte de l'échec peut être un frein à contacter votre association ?

L'idée communément admise est que le vétérinaire doit être quelqu'un qui réussit. Il y a toujours une honte à ne pas y arriver. À la suite des échanges avec nos homologues anglais, Vetlife, nous notons une différence culturelle : eux

sont plus à l'aise avec la parole, alors que les vétérinaires français ont tendance à se renfermer. Par ailleurs, les maladies psychologiques sont vécues avec culpabilité. Or, nous savons que quelqu'un qui est en dépression n'est pas faible, mais qu'il a été fort trop longtemps. Les vétérinaires ont de plus en plus conscience qu'il est nécessaire d'agir. L'association a désormais sa place dans le monde vétérinaire. C'est le résultat de toute l'implication dont mes prédécesseurs ont fait preuve pour démontrer leur utilité en étant précurseurs sur certaines problématiques. Mais un chemin reste encore à parcourir. Nous sommes un peu comme Les Restos du cœur, nous préférierions que l'on n'ait pas besoin de nous. Mais nous sommes présents pour nos confrères et nos consœurs qui sont au centre de notre motivation.

Quels sont vos projets à court terme ?

Nous poursuivons nos actions afin de nous faire connaître davantage, car les vétérinaires qui ne nous connaissent pas ne peuvent pas faire appel à nous. Nous avons des projets en cours. Par exemple, la création de l'antenne Vétos-entraide junior à l'École nationale vétérinaire de Toulouse à l'initiative d'une future consœur, qui a réalisé qu'il y avait un fort taux de troubles dépressifs au sein de l'école, ou un travail en cours sur l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. Nous avons également participé cette année à une réunion conjointe de toutes les associations d'entraide vétérinaire autour d'une journée d'harmonisation et d'échanges. Par ailleurs, nous sommes en contact avec des vétérinaires anglais et belges qui ont fondé ou envisagent de créer une association similaire à la nôtre. ●

