

CAMPUS VÉTÉRINAIRE DE LYON

Année 2021 - Thèse n° 121

LES RECONVERSIONS PROFESSIONNELLES CHEZ LES ASV

THESE

Présentée à l'Université Claude Bernard Lyon 1
(Médecine – Pharmacie)

Et soutenue publiquement le 15 décembre 2021
Pour obtenir le grade de Docteur Vétérinaire

Par

VASSEUR Ariane
Née le 26 octobre 1995
à Melun (77)

CAMPUS VÉTÉRINAIRE DE LYON

Année 2021 - Thèse n° 121

LES RECONVERSIONS PROFESSIONNELLES CHEZ LES ASV

THESE

Présentée à l'Université Claude Bernard Lyon 1
(Médecine – Pharmacie)

Et soutenue publiquement le 15 décembre 2021

Par

VASSEUR Ariane
Née le 26 octobre 1995
à Melun (77)

Liste des Enseignants du Campus Vétérinaire de Lyon (01-09-2021)

ABITBOL	Marie	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
ALVES-DE-OLIVEIRA	Laurent	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
ARCANGIOLI	Marie-Anne	DEPT-ELEVAGE-SPV	Professeur
AYRAL	Florence	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
BECKER	Claire	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
BELLUCO	Sara	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Maître de conférences
BENAMOU-SMITH	Agnès	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Maître de conférences
BENOIT	Etienne	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
BERNY	Philippe	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
BONNET-GARIN	Jeanne-Marie	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
BOULOCHE	Caroline	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
BOURDOISEAU	Gilles	DEPT-ELEVAGE-SPV	Professeur émérite
BOURGOIN	Gilles	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
BRUYERE	Pierre	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
BUFF	Samuel	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
BURONFOSSE	Thierry	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
CACHON	Thibaut	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Maître de conférences
CADORÉ	Jean-Luc	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
CALLAIT-CARDINAL	Marie-Pierre	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
CHABANNE	Luc	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
CHALVET-MONFRAY	Karine	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
DE BOYER DES ROCHES	Alice	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
DELIGNETTE-MULLER	Marie-Laure	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
DJELOUADJI	Zorée	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
ESCRIOU	Catherine	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Maître de conférences
FRIKHA	Mohamed-Ridha	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
GALIA	Wessam	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
GILOT-FROMONT	Emmanuelle	DEPT-ELEVAGE-SPV	Professeur
GONTHIER	Alain	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
GRANCHER	Denis	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
GREZEL	Delphine	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
HUGONNARD	Marine	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Maître de conférences
JUNOT	Stéphane	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
KODJO	Angeli	DEPT-ELEVAGE-SPV	Professeur
KRAFFT	Emilie	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Maître de conférences
LAABERKI	Maria-Halima	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
LAMBERT	Véronique	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
LE GRAND	Dominique	DEPT-ELEVAGE-SPV	Professeur
LEBLOND	Agnès	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
LEDOUX	Dorothée	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
LEFEBVRE	Sébastien	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
LEFRANC-POHL	Anne-Cécile	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
LEGROS	Vincent	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
LEPAGE	Olivier	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
LOUZIER	Vanessa	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
MARCHAL	Thierry	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
MOISSONNIER	Pierre	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
MOSCA	Marion	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Maître de conférences
MOUNIER	Luc	DEPT-ELEVAGE-SPV	Professeur
PEPIN	Michel	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
PIN	Didier	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
PONCE	Frédérique	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
PORTIER	Karine	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
POUZOT-NEVORET	Céline	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Maître de conférences
PROUILLAC	Caroline	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
REMY	Denise	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
RENE MARTELLET	Magalie	DEPT-ELEVAGE-SPV	Maître de conférences
ROGER	Thierry	DEPT-BASIC-SCIENCES	Professeur
SAWAYA	Serge	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
SCHRAMME	Michael	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
SERGEANTET	Delphine	DEPT-ELEVAGE-SPV	Professeur
THIEBAULT	Jean-Jacques	DEPT-BASIC-SCIENCES	Maître de conférences
TORTEREAU	Antonin	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Maître de conférences
VIGUIER	Eric	DEPT-AC-LOISIR-SPORT	Professeur
ZENNER	Lionel	DEPT-ELEVAGE-SPV	Professeur

A Madame la Professeure Caroline FROMENT,
de l'Université Claude Bernard Lyon 1, Faculté de médecine de Lyon Est,
Pour m'avoir fait l'honneur d'accepter la présidence de mon jury de thèse
Pour votre disponibilité
Mes hommages respectueux.

A Monsieur le Professeur Jean-Luc CADORE,
De VetAgro Sup, campus vétérinaire de Lyon,
Pour m'avoir fait l'honneur d'encadrer cette thèse,
Pour m'avoir guidée et soutenue tout au long de sa rédaction,
Pour votre gentillesse, votre écoute, vos conseils et votre disponibilité
Sincères remerciements.

A Monsieur le Maître de Conférences Pierre BRUYERE,
De VetAgro Sup, campus vétérinaire de Lyon,
pour m'avoir fait l'honneur de participer à ce jury de thèse,
Pour votre gentillesse, votre enthousiasme et votre grain de folie si unique
Mes hommages respectueux.

A Monsieur Gilles FLOUREAU,
De l'institut GIPSA-ApForm,
Pour m'avoir guidée et conseillée dans le choix de ce sujet
Sincères remerciements.

A Madame Anne-Marie LEBIS,
De l'ASSAV et de ASVinfos.com
Pour avoir pris le temps de m'écouter et de me conseiller en plein congrès
Sincères remerciements.

A ma famille, pour le soutien qu'elle m'apporte depuis toujours dans les meilleurs comme dans les pires instants.

A Apolline, pour ton soutien et l'exemple que tu constituais pour moi avec tes propres galères de double diplôme et de master. A toutes nos interminables conversations téléphoniques, à tous nos bons moments passés ensemble depuis 20 ans et à tous ceux encore à venir.

A Jérémie, alias Dr Proust, pour m'avoir aidée tant bien que mal au lycée, pour ta patience sans faille quand il s'agissait de RMN, pour nos fous rires et nos innombrables parties de tarot. Encore bravo pour le chemin parcouru !

A Odile, pour ton enthousiasme inégalable, tes conseils et ton soutien dans tout ce que j'entreprends. J'espère te voir lors de ma soutenance puis fêter cela comme il se doit autour d'un libanais.

A Daniel et toute l'équipe de la clinique Vétérinaire du Cerf, vous m'avez gentiment accueillie en troisième puis comme ASV, vous m'avez donné l'envie de continuer dans cette voie jusqu'à faire mes premiers pas de bébé véto à vos côtés.

A tous les maîtres de stage que j'ai eus, c'est grâce à vous que j'ai pris en confiance et trouvé ma voie en NAC.

A mes amis de l'école véto, à tous les rescapés de la team Kebab (Hugo, Dalil, Marie, Clément, La Pipe, Maxime, Baptiste, Titi, Maud), à mes partenaires de TD et mes groupes de clinique (Amandine, Fred, Vivi, et bien sûr mi amor Emilie), à ma lignée (ancien Maxime, poulotte Auriane et hypo Jérémie) et à tous les autres que j'oublie. Merci pour ces 5 dernières années qui sont sans aucun doute les meilleures années de ma vie jusqu'à présent. J'espère tous vous recroiser autour d'un thé, au détour d'une boum ou lors d'un congrès.

A mes colocs Elise et Chloé ainsi qu'à la nouvelle équipe d'internes et d'assistants de Pommery. L'année s'annonce mouvementée mais aussi pleine de bons moments, je n'en doute pas !

A Steve, pour m'avoir accueillie à ses côtés et accepté de me former pendant un an. J'espère te rendre fier.

A Jo, pour avoir partagé ma vie pendant ces cinq dernières années, pour m'avoir encouragée, soutenue, écoutée dans les moments difficiles, pour avoir été à l'origine de mes pires fous rires et de mes meilleures siestes, pour avoir fait battre mon cœur si fort. Je ne sais pas ce que l'avenir nous réserve, mais tu garderas à jamais une place toute particulière dans ma vie et dans mon cœur.

A toutes les personnes qui ont lu, commenté, partagé mon questionnaire et surtout à toutes celles et ceux qui ont pris le temps d'y répondre. Sans vous, ce travail n'aurait pas été possible.

A vous tous, merci pour tout ce que vous avez fait pour moi.

TABLE DES ANNEXES	10
TABLE DES FIGURES	11
TABLE DES TABLEAUX.....	12
LISTES DES ABBREVIATIONS	13
INTRODUCTION	15
I. PARTIE BIBLIOGRAPHIQUE	15
1. Le métier d’ASV	15
A. Tâches exigibles et échelons	15
B. Formation initiale	17
C. Formation continue.....	22
D. Rémunération.....	23
E. Statut légal.....	24
F. Petit point à l’étranger	24
G. Etat des lieux actuel des ASV.....	25
H. Estimation de l’évolution du métier, perspectives OMPL.....	26
2. Le mal-être au travail	27
A. Définitions	27
B. Le mal-être au travail : étude « Travail et bien-être psychologique »	27
C. Le syndrome d’épuisement professionnel des soignants	29
D. Le stress professionnel	30
3. Les reconversions professionnelles.....	33
A. Les modalités d’une reconversion professionnelle en France	33
B. La reconversion professionnelle en chiffres.....	38
C. Application aux ASV.....	40
II. ETUDE EXPERIMENTALE	41
1. Sujets, matériel et méthode.....	41
2. Présentation des résultats.....	43
3. Discussion	60
A. Analyse des résultats.....	60
B. Limites de l’étude	73
C. Pistes de réflexions pour l’avenir	75
BIBLIOGRAPHIE.....	83
ANNEXES.....	87

TABLE DES ANNEXES

Annexe 1 : Questionnaire diffusé aux ASV	87
--	----

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Carte des centres de formation APForm.....	18
Figure 2 : Carte des centres de formation Sup-Véto	19
Figure 3 : Répartition des salariés en fonction du nombre d'employés de l'entreprise (à gauche) et nombre moyen d'ASV par structure (à droite), données OMPL.....	25
Figure 4 : Proportion de répondants ayant déjà effectué une reconversion ou songé à le faire (AEF info, 2019)	38
Figure 5 : Principaux arguments avancés pour se lancer dans une reconversion professionnelle, exprimés en pourcentage (AEF info, 2019).....	39
Figure 6 : Postes occupés précédemment par les ASV interrogées.....	43
Figure 7 : Formations suivies par les répondantes	44
Figure 8 : Motivations des ASV lors de leur choix d'étude, exprimées en nombre absolu de réponses	44
Figure 9 : Correspondance entre attente et réalité, exprimée en pourcentage	44
Figure 10 : Longévité de la carrière des ASV avant reconversion	45
Figure 11 : Aspects préférés (page précédente) et les moins appréciés (ci-dessus), exprimés en pourcentage de réponse	46
Figure 12 : Activité principale des structures vétérinaires (à gauche) et nombre de sites sur lesquels les répondantes étaient employées (à droite)	46
Figure 13 : Composition du personnel des cliniques, exprimée en pourcentage.....	47
Figure 14 : Actes réalisés au quotidien par les ASV exprimés en pourcentage	47
Figure 15 : Rémunération et satisfaction des ASV en fonction de la CC (= Convention Collective), exprimées en pourcentage	48
Figure 16 : Qualité des relations humaines perçues par les ASV, notées de 1 (exécrable) à 10 (excellente).....	48
Figure 17 : Reconnaissance perçue par les ASV exprimée en pourcentage.....	48
Figure 18 : Répartition des types de contrat et satisfaction associée, exprimées en pourcentage	49
Figure 19 : Types de planning exprimés en pourcentage	49
Figure 20 : Mode de compensation des heures supplémentaires.....	49
Figure 21 : Construction des plannings, exprimés en pourcentage	50
Figure 22 : Bonheur global estimé (1 = pas du tout heureuse, 10 = très heureuse), exprimé en pourcentage.....	50
Figure 23 : Raisons de départ, exprimées en pourcentage	51
Figure 24 : Raisons qui auraient pu faire changer les ASV d'avis (cpt = comportement)	51
Figure 25 : Situations inacceptables rencontrées par les ASV, en nombre absolu de réponses	52
Figure 26 : Pourquoi avoir choisi une reconversion plutôt qu'un "simple" changement de structure ?	53
Figure 27 : Préparation de la reconversion, exprimée en pourcentage.....	53
Figure 28 : Réaction de l'entourage des ASV à l'annonce de leur reconversion, exprimée en pourcentage	53
Figure 29 : Modes de transition entre ASV et la nouvelle activité (en haut) et motivation dans ce choix d'activité (en bas), exprimés en pourcentage	54
Figure 30 : Votre ancienne activité d'ASV représente-t-elle un avantage dans ce nouveau métier ?	54
Figure 31 : Similitude recherchée entre le nouveau métier et ASV, exprimés en pourcentage de réponses	55
Figure 32 : Domaines professionnels choisis par les ASV pour leur reconversion, exprimés en pourcentage	55
Figure 33 : Difficultés rencontrées par les ASV après leur départ de clinique, exprimées en pourcentage.....	56
Figure 34 : Avez-vous déjà éprouvé des regrets d'être partie ou l'envie de redevenir ASV ?.....	56
Figure 35 : Bonheur global estimé (1 = pas du tout heureuse, 10 = très heureuse), exprimé en pourcentage.....	57
Figure 36 : Sexe des répondantes exprimé en nombre absolu de réponses (à gauche) et âge des répondantes exprimé en pourcentage (à droite).....	58
Figure 37 : Localisation géographique des répondantes, en nombre absolu de réponses.....	59
Figure 38 : Statut marital (en haut) et nombre d'enfants (en bas) des répondantes exprimés en pourcentages	59

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Rémunération mensuelle minimale brute des ASV en fonction de leur échelon en 2021	23
Tableau 2 : Niveau de stress des ASV et vétérinaires en comparaison de la population générale	33
Tableau 3 : Rémunération perçue lors d'une formation dans le cadre d'une transition professionnelle (ATpro) .	36
Tableau 4 : Différences de comportement observées selon l'âge et le sexe des vétérinaires, en nombre de réponses absolu	52

LISTES DES ABBREVIATIONS

ACV : Assistant de Cabinet et de Clinique Vétérinaire
AFVAC : Association Française des Vétérinaires pour Animaux de Compagnie
AMV : Assistant en Médecine Vétérinaire
ACRE : Aide à la création ou à la reprise d'entreprise
ARCE : aide à la reprise ou à la création d'entreprise
ARE : Allocation d'aide au retour à l'emploi
AREF : Allocation d'aide au retour à l'emploi formation
ASA : Auxiliaire de Santé Animale
ASSAV : Association des Auxiliaires Vétérinaires
ASSV : Aide-Soignant Spécialisé Vétérinaire
ASV : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
AV : Auxiliaire Vétérinaire
AVQ : Auxiliaire Vétérinaire Qualifiée
BEP : Brevet d'Etudes Professionnelles
CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle
CCNV : Convention Collective Nationale des Vétérinaires
CEF : Centre Européen de Formation
CEGEP : Collège d'Enseignement Général et Professionnel
CÉP : Conseil en Évolution Professionnelle
CERFPA : Centre Privé d'Enseignement par Correspondance Sous Contrôle Pédagogique de l'Etat
CFC : Certificat Fédéral de Capacité
CHV : Centre Hospitalier Vétérinaire
CNOV : Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires
CNSV : Conseil National de la Spécialisation Vétérinaire
CPF : Compte Personnel de Formation
CPF-TP : Compte Personnel de Formation Transition Professionnelle
CQP : Certificat de Qualification Professionnelle
CRDS : Contribution au Remboursement de la Dette Sociale
CSG : Contribution Sociale Généralisée
ENTSA : Examen National des Techniciens en Santé Animale
ETP : Equivalent Temps Plein
GIPSA : Groupement d'Intérêt Public Formation Santé Animale et Auxiliaire Vétérinaire
IFSA : Institut de Formation en Soins Animaliers
OBPC : Organismes Prestataires de Bilans de Compétences
OMPL : Observatoire des Métiers dans les Professions Libérales
OMS : Organisation Mondiale de la Santé
OPCO EP : Opérateur de Compétences des Entreprises de Proximité
QCM : Questionnaire à Choix Multiples
RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles
SNVEL : Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral
TD : Travaux Dirigés
TP : Travaux Pratiques
TPE : Très Petite Entreprise
TSA : Technicien en Santé Animale
VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

INTRODUCTION

En tant qu'étudiante vétérinaire, la question de la thèse et du choix du sujet s'est assez vite posée dans mon cursus. Intéressée par la sociologie, j'ai cherché les thèses déjà sorties traitant de ces sujets, afin de comprendre ce qui avait été réalisé dans ce domaine. A ma grande surprise, de nombreuses thèses portaient sur les vétérinaires et leur ressenti (leur choix d'étude, la relation client, l'impact émotionnel de la fin de vie, etc.) mais très peu portaient sur leurs assistantes¹ au quotidien, que je regrouperai sous le terme d'ASV par souci de simplicité, bien que ce statut corresponde à des compétences précises.

Pourtant, au cours des nombreux stages que j'ai pu effectuer, la quasi-totalité des établissements vétérinaires visités faisaient appel à des ASV. Elles sont des collègues et des soutiens quotidiens pour les vétérinaires cliniciens qui, libérés de certaines tâches, peuvent se consacrer pleinement à la santé animale.

Grâce à l'aide de M. Gilles FLOUREAU, responsable alternance réseau chez APForm, ainsi que de celle de Mme Anne-Marie LEBIS, créatrice d'ASVinfos, nous nous sommes penchés sur le sujet des reconversions professionnelles chez les ASV, phénomène largement répandu et pourtant très peu étudié, afin d'en tirer les principales raisons de ces départs volontaires et d'en dégager quelques pistes de réflexions.

La première partie de cette thèse présente au lecteur les différentes facettes du métier d'ASV et fait un état des lieux de la profession. La seconde partie consiste en la présentation et en l'analyse de mes résultats expérimentaux auprès de plus de quatre cents ASV reconverties.

Ainsi, ce travail d'étude se veut l'occasion de donner la parole à une population rarement reconnue à sa juste valeur, mais toujours primordiale.

I. PARTIE BIBLIOGRAPHIQUE

1. Le métier d'ASV

A. Tâches exigibles et échelons

D'après la Convention Collective Nationale des Cabinets et Cliniques Vétérinaires (LEGIFRANCE), le métier d'auxiliaire vétérinaire est divisé en cinq échelons distincts, chacun correspondant à des responsabilités, des formations et des rémunérations spécifiques. Un échelon donné peut légalement réaliser les tâches qui lui sont propres ainsi que celles des échelons inférieurs.

¹ Au vu de la démographie des ASV essentiellement féminine, elles seront désignées au féminin tout au long de cette thèse.

- Echelon 1 : Personnel de nettoyage et d'entretien des locaux

Elles effectuent l'entretien des locaux, du mobilier et des textiles et n'ont pas de contact direct avec la clientèle ou les animaux.

- Echelon 2 : Personnel d'accueil et de secrétariat

Elles réalisent l'accueil et le renseignement des clients au téléphone ou en salle d'attente ainsi que la vente de produits sans ordonnance. Elles peuvent aussi épauler le vétérinaire dans la comptabilité ou la gestion des commandes et du courrier (tels que l'envoi des rappels vaccinaux). Là encore, elles n'ont pas de contact direct avec les animaux.

- Echelon 3 : Auxiliaire vétérinaire (AV)

Elles aident en plus dans la contention des animaux lors des examens ou des soins, dans la réalisation des examens complémentaires et dans la préparation et l'entretien du matériel médical et chirurgical. Elles peuvent aussi assister le vétérinaire au cours des chirurgies.

- Echelon 4 : Auxiliaire vétérinaire qualifiée (AVQ)

Elles effectuent les mêmes tâches que les auxiliaires vétérinaires échelon 3 mais bénéficient d'un meilleur salaire, du fait de leur formation (CQP atteignable après un an de formation au GIPSA), ou de leur ancienneté (VAE après minimum un ans d'ETP en cabinet, clinique ou CHV).

- Echelon 5 : Auxiliaire spécialisée vétérinaire (ASV)

En plus des tâches précédentes, l'échelon 5 permet la vente et le conseil de produits sans ordonnance ainsi que l'assistance opératoire avant, pendant et après la chirurgie. Ce titre est accessible après une formation en alternance de deux ans auprès du GIPSA ou après obtention d'une VAE (après minimum un an de travail ETP en tant qu'AV).

Légalement, seuls les échelons 3 à 5 sont en contact rapproché des animaux (contention, soins, etc.).

L'échelon 3 est atteignable sans formation, bien que la majorité des étudiantes suivent une formation privée avant de chercher un poste d'auxiliaire vétérinaire (*cf I.B*), tandis que les échelons 4 et 5 nécessitent une formation initiale ou une VAE auprès du seul organisme reconnu par la branche vétérinaire : le GIPSA/APForm.

B. Formation initiale

Seul le GIPSA/APForm est reconnu par le SNVEL et délivre une formation reconnue par l'Ordre des Vétérinaires. Cependant, devant la forte attractivité du métier et la difficulté de trouver un apprentissage (seulement 700 ASV formées par le GIPSA par an contre 6000 demandes de formation au total), de nombreuses candidates se tournent vers des formations privées onéreuses dont la qualité semble variable (GOURDET, 2015).

- Le GIPSA/APForm

Cet organisme public est le seul reconnu par l'Ordre des Vétérinaires et donc le seul à proposer les formations d'AVQ (un an) et d'ASV (deux ans).

Avant l'inscription en centre GIPSA/APForm, il est nécessaire pour les candidats d'avoir 18 ans minimum, d'avoir obtenu un baccalauréat (général, technologique ou professionnel), de justifier d'une expérience professionnelle en entreprise vétérinaire d'au moins deux semaines (stage, CDD) ainsi que de signer un contrat auprès d'un employeur vétérinaire. C'est ce dernier qui finalise l'inscription du candidat dans le centre de son choix.

Lors de l'inscription, les candidats doivent aussi participer à une journée d'information collective sur place, passer un entretien de motivation ainsi que des tests de positionnement (évaluation des connaissances du monde vétérinaire ainsi que des capacités en expression française, calcul, logique et argumentation).

Cette formation se réalise en alternance (25% du temps en centre GIPSA et 75% du temps en établissement vétérinaire). La principale difficulté pour les candidats est de trouver un employeur, certains candidats postulant dans la France entière et ne trouvant un poste qu'au bout de plusieurs années. Deux formes de contrats, d'une durée de deux ans, existent :

- _ les contrats d'apprentissage : d'une durée de deux ans (formation ASV), ils sont destinés aux jeunes de 18 à 29 ans révolus

- _ les contrats de professionnalisation : proposés pour la formation d'AVQ (durée un an) ou pour les personnes âgées de plus de 30 ans

Quel que soit le contrat choisi, l'étudiant n'a rien à déboursier et l'employeur bénéficie d'avantages fiscaux (exemple avec les contrats d'apprentissage : rémunération inférieure au SMIC si le candidat a moins de 26 ans, allègement des cotisations patronales, aide unique pour les entreprises < 250 salariés de 4125€ pour la première année et 2000€ pour la seconde année de contrat).

La formation par alternance enregistre 80% de réussite aux examens des candidats et 85% d'insertion professionnelle à l'issue de la formation.

De plus, bien qu'il n'y ait aucune obligation de la part de l'employeur, environ 65% des ASV et AVQ formés par le GIPSA sont engagés dans leur structure d'accueil à l'issue de leur formation (GIPSA, 2021).

Il existe 19 centres de formation en France dont trois en construction pour 2021 (Plombières-Lès-Dijon, Bayonne et Antibes), voir la figure 1.



Figure 1 : Carte des centres de formation APForm

Les formations suivantes ne sont pas reconnues par l'Ordre des Vétérinaires et à ce titre n'offrent qu'un échelon 3 aux candidats, au même titre que les employés recrutés sans aucune formation. Elles jouent très souvent sur la proximité entre le titre officiel d'ASV et les formations qu'elles proposent (Auxiliaire de Service Vétérinaire, Aide-Soignant Vétérinaire, etc.).

- Les formations privées en présentiel

- ESAV Institut Bonaparte – Ecole Supérieure d'Aide Vétérinaire

Cette école propose entre autres les formations d'« Aide-Soignant Spécialisé Vétérinaire » (ASSV) et d'« Aide-Soignant Vétérinaire option NAC ou rural ».

La première dure deux ans répartis en 18 mois de cours en école et six mois de stages pratiques en milieu animalier (pas forcément en clinique vétérinaire). La 2^e dure un an réparti en neuf mois de cours et trois mois de stages pratiques (modalités identiques).

Les conditions d'entrée sont moins sélectives que la formation GIPSA : les candidats doivent avoir un baccalauréat lors de leur inscription et avoir 18 ans à la fin de leur formation.

Contrairement au GIPSA, cette formation privée est payante pour le candidat : 9500€ pour la formation d'Aide-Soignant Spécialisé Vétérinaire et 4000€ pour la formation d'Aide-Soignant Vétérinaire option NAC ou rural.

Cette formation existe à ce jour sur six campus : Paris, Lyon, Nantes, Hazebrouck-La Motte Au Bois, Cannes-Nice et Strasbourg. Seul ce dernier centre n'offre pas l'option NAC/rural (ESAV, 2021).

- Groupe Les Etablières

Ce groupe offre des formations dans des domaines très variés (pizzaiolo, management et ressources humaines, assistant de service social, etc.). Celle qui nous intéresse ici est la formation d'Assistant de Cabinet et de Clinique Vétérinaire (ACV), accessible après un baccalauréat et un entretien de motivation. Elle dure neuf mois dont 12 semaines de stage et coûte 3900€. Seul le campus de Montaigu (Vendée) offre cette formation (Groupe Etablières, 2021).

- Sup-Véto

Cette école propose une formation d'« Auxiliaire de Service Vétérinaire » d'une durée de deux ans (cycle de neuf mois de cours avec un jour de stage par semaine puis 13 semaines de stage se répétant deux fois), à la fin desquels le candidat présente un examen oral. A l'issue de la formation, une spécialisation de 50h est possible en « Education Canine et Initiation au Comportement Canin et Félin », « Nutrition et Diététique des Animaux » ou « Nouvelles Espèces Médicalisées ».

Les conditions d'admission sont là aussi plus aisées qu'au GIPSA : 18 ans révolus sans exigence du baccalauréat et la réussite d'un entretien de motivation. Le cursus coûte 7000€ pour deux ans auxquels il faut rajouter 150€ de frais d'inscription et 990€ pour la spécialisation facultative.

Cette formation dénombre 24 centres listés sur la figure 2 (Sup-Véto, 2021).

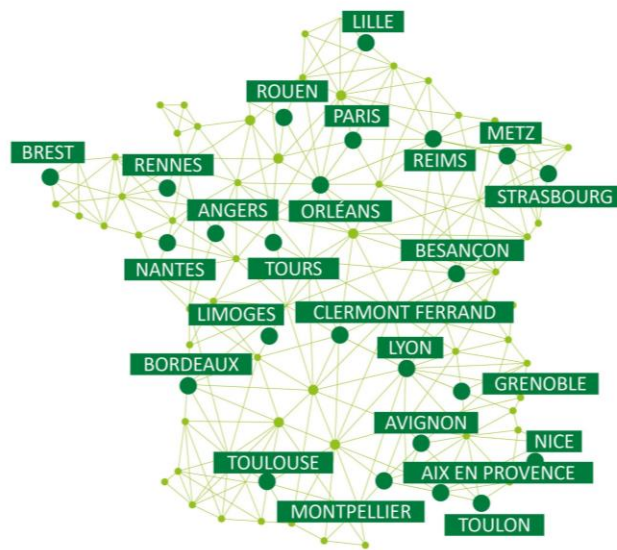


Figure 2 : Carte des centres de formation Sup-Véto

- Apivet

Apivet propose une formation d'Auxiliaire/Assistant Vétérinaire d'une durée de six mois (16 semaines de cours + 11 semaines de stage dans des structures variées). Elle se décompose en quatre blocs de compétences communes et en trois blocs de compétences

optionnels (assistance d'un vétérinaire spécialiste en chirurgie, assistance d'un vétérinaire équin, assistance d'un vétérinaire NAC).

Les prérequis sont d'avoir 18 ans, d'avoir un niveau « terminale » (baccalauréat non exigé), de réussir un entretien de motivation et un test de niveau et enfin d'avoir déjà réalisé un stage d'au moins deux semaines en milieu professionnel.

Le coût de la formation s'échelonne de 4390€ à 5300€ selon le ou les modules optionnels choisis.

Il n'existe qu'un seul campus situé à Bruz en Ille-et-Vilaine (APIVET, 2021).

- Les formations privées à distance

- Sherwood Animalia

Cette formation à distance ou en semi-présentiel est accessible à partir du baccalauréat. Elle se compose de cours, d'exercices, de fiches et d'évaluation en ligne auxquels s'ajoutent sept semaines de stage en clinique. Il n'y a pas d'examen de fin de cursus.

A noter que le site Internet a le mérite d'être très clair avec les candidats quant à leur niveau de sortie échelon 3 (contrairement à la plupart des autres formations privées qui mettent en avant le titre RNCP niveau 4 qu'elles offrent : ces formations sont ainsi reconnues par l'Etat, mais pas par l'Ordre des Vétérinaires).

La formation à distance coûte 2100€ et celle en semi-présentiel coûte 2850€ auxquels différents modules optionnels peuvent se rajouter (toiletage canin, oiseaux, poissons, chevaux, anglais appliqué au domaine vétérinaire, comportement du chien ou du chat, etc.) au prix unitaire de 300€ (catalogue Sherwood Animalia, 2021).

- Centre Européen de Formation (CEF)

Cet organisme propose de nombreuses formations à distance, aussi bien dans le domaine animalier (éleveur canin ou félin, toiletteur, vendeur en animalerie) que dans d'autres filières (restauration, décoration intérieure, administration, douanes, etc.).

Leur formation d'« assistant vétérinaire » est accessible dès 16 ans sans aucune exigence de niveau ou de diplôme. La totalité des cours et des devoirs sont accessibles en ligne ainsi que des conventions de stage. Ces derniers ne sont pas obligatoires bien qu'ils soient fortement encouragés par le CEF. Un certificat de formation est remis aux étudiants après correction de tous leurs devoirs avec une moyenne supérieure à 10/20.

Le coût de la formation s'élève à 2700€.

- Institut de Formation en Soins Animaliers à distance (IFSA)

Contrairement au CEF, l'IFSA propose des formations en ligne uniquement dans le domaine animal (Physiothérapeute animal, soigneur, toiletteur, éducateur, éleveur, garde d'animaux, etc.).

Leur formation d'« Auxiliaire de Santé Animale » (ASA) est accessible dès 16 ans avec un niveau scolaire de 3^e. Elle dure un an, nécessite de rendre la totalité des devoirs (minimum 10/20 de moyenne), de réaliser au moins 4 semaines de stage avec rédaction d'un rapport et de soutenir un oral de mise en situation professionnelle.

Le coût de cette formation s'élève à 2070€ (IFSA 2021).

- Centre Privé d'Enseignement par Correspondance Sous Contrôle Pédagogique de l'Etat (CERFPA)

Ce centre de formation en ligne propose des parcours dans le domaine animalier (naturopathe animalier, coach en médiation animale, éthologie et comportement du cheval, etc.) mais aussi en médecine douce (conseiller en fleurs de Bach, homéopathe, conseiller en aroma-phytothérapie), dans le social, la psychologie ou les « métiers du bio ». Il ne semble pas y avoir de prérequis d'âge ou de niveau à l'inscription dans cet organisme.

Leur formation d'« Auxiliaire de santé animale » se déroule en 12 mois et contient deux modules : initiation à la psychologie animale et connaissance du chien (composition de la cellule, principales races, maladies psychosomatiques, etc.). Chaque module se clôt avec des QCM en ligne et un devoir de 30 pages auquel il faut obtenir a minima 10/20. Le seul stage inclus dans le cursus est optionnel, il se déroule en visio pendant une durée d'une journée et aborde des sujets tels que la gestion commerciale, l'étude de marché, la facturation, le ciblage et la constitution d'une clientèle (des domaines qui à mon sens ne font pas partie des missions des ASV, contrairement au conseil sur les API/APE, à l'accueil physique et téléphonique des clients ou encore au triage des urgences qui eux font partie intégrante du métier...). Cependant, des conventions de stage peuvent être délivrées sur demande.

Le coût de la formation est de 594€ par module soit 1188€ au total (CERFPA, 2021).

- Educatel

Cette entreprise propose une formation à distance d'« Auxiliaire de Santé Animale » (ASA) accessible à partir de 16 ans et d'un niveau 3^e ou équivalent. Des ateliers en présentiel sont possibles sur le site de Montrouge (près de Paris). Ils portent notamment sur les méthodes de contention, les soins courants, les protocoles d'hygiène, le matériel chirurgical, etc. Le coût total de la formation s'élève à 2070€ (EDUCATEL, 2021).

- La formation en entreprise

Il n'est pas nécessaire de suivre une formation ou de justifier d'un diplôme pour être auxiliaire vétérinaire. En effet, les échelons 1, 2 et 3 n'exigent aucun prérequis, bien que ce modèle de formation interne tende à disparaître au profit des formations publiques (GIPSA) ou privées. En effet, la compétition est importante entre les aspirantes et le secteur est souvent qualifié de « bouché ». Dans ce contexte, il est d'autant plus difficile de se faire embaucher sans expérience ou compétence préalables. De plus, ce mode de recrutement présente des inconvénients aussi bien pour l'équipe de la clinique (besoin d'un certain investissement en temps de la part du vétérinaire ou des autres auxiliaire) que pour les employés (manque de souplesse des candidats qui, n'ayant connu qu'une seule structure, peuvent avoir du mal à changer de clinique -fonctionnement différent, machines d'analyses issues d'un autre laboratoire, logiciel et fournisseurs distincts, etc.).

- La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Cette voie d'accès aux titres d'ASV ou d'AVQ permet de faire valoir une expérience professionnelle sans passer par la formation initiale du GIPSA. Les candidates doivent « justifier, sur le territoire français, d'au moins une année d'expérience professionnelle en lien avec la certification visée, en équivalent temps plein sur les cinq dernières années (soit 1607h effectuées lors des cinq dernières années) et réalisée en entreprise vétérinaire. » (Brochure sur la VAE, APForm, 2021).

La VAE consiste en un dossier rédigé dans un délai de 6 à 8 mois dans lequel la candidate décrit son expérience professionnelle en détaillant ses savoirs et savoir-faire. S'en suit un entretien devant un jury par visioconférence. En fonction des compétences décrites dans le dossier et de l'adéquation de celles-ci avec le titre d'ASV ou le CQP d'AVQ, le jury peut accorder tout ou partie des aptitudes. Les compétences acquises le sont à vie, seuls les points refusés par le jury doivent être présentés à nouveau lors d'une seconde session.

L'ensemble de la VAE est pris en charge par l'OPCO-EP dès lors que l'employeur de la candidate y cotise. Il est aussi possible de se faire financer via le CPF (compte personnel de formation, cf I.3.A.).

C. Formation continue

Contrairement aux vétérinaires où la formation continue est une obligation (Revue de l'Ordre des Vétérinaires, n°58), les ASV ont seulement la possibilité de se former le long de leur carrière.

APform propose de nombreux modules de formations de durée variable :

_ CQP : formations diplômantes d'une vingtaine de jours dans un des trois domaines suivants : conseil en clientèle, conseil en comportement et bien-être ou technicien en soins vétérinaires

_ parcours de perfectionnement : blended learning (= alternance entre distanciel et présentiel) autour de trois thèmes : conseiller en nutrition, techniques de conseil-vente ou programmes de prévention

_ formation « à la carte » : ateliers et TP de moins d'une journée proposés dans cinq thèmes : relation clientèle, comportement chien/chat, activité NAC, assistance technique du vétérinaire et organisation de la clinique.

La formation continue des ASV peut aussi passer par la lecture de magazines spécialisés (supplément ASV de « La Semaine Vétérinaire » ou de « La Dépêche Vétérinaire ») ainsi que par la participation à des web-conférences (Hill's, Royal Canin) ou des congrès (AFVAC).

D. Rémunération

Les salaires du personnel salarié des cliniques vétérinaire sont basés sur un système de point dont la valeur est révisée plusieurs fois chaque année. A partir du 1^{er} janvier 2021, la valeur du point est fixée à 15,69€ (Commission Paritaire du 15 décembre 2020).

De plus, à chaque échelon d'ASV (numérotés de 1 à 5, cf I. 1. A.) est associé un coefficient. Le salaire brut minimum mensuel d'un salarié aux 35h se calcule en multipliant chaque coefficient par la valeur actuelle du point (cf Tableau 1).

Tableau 1 : Rémunération mensuelle minimale brute des ASV en fonction de leur échelon en 2021

Echelon	Coefficient associé	Salaire brut minimum dans le cadre d'un contrat en 35h (en €)	Taux horaire (en €)
1	102	102 x 15,69 = 1600,38	10,55
2	105	1647,45	10,86
3	107	1678,83	11,07
4	110	1725,90	11,38
5	117	1835,73	12,10

NB : les salaires donnés ici sont des minima dus par l'employeur à sa salariée en fonction de son échelon, i.e. des tâches effectuées et des formations reconnues suivies. Il est bien sûr obligatoire de revoir ce nombre à la hausse en cas d'heures supplémentaires ou d'heures de nuit. De plus, rien n'empêche les vétérinaires de rémunérer d'avantage leurs ASV sous la forme de bonus ou de primes dont l'octroi est basé sur le volontariat.

E. Statut légal

D'après l'article L. 243-3 du Code rural et de la pêche maritime, les ASV ne sont pas comprises dans les professions autorisées à réaliser des actes de médecine et de chirurgie sur les animaux en plus des vétérinaires praticiens (contrairement aux maréchaux-ferrants, aux techniciens en élevage aviaire ou porcin, aux inspecteurs de santé publique vétérinaire, etc.).

De plus, d'après la convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires (5 juillet 1995 puis arrêté du 16 janvier 1996 et avenant du 10 février 2004), les auxiliaires vétérinaires et les ASV « ne peuvent exercer leurs activités que sous le contrôle et la responsabilité d'un vétérinaire praticien » et « qu'au sein d'un cabinet vétérinaire, d'une clinique vétérinaire ou d'un centre hospitalier vétérinaire ».

Les ASV ne peuvent donc pas pratiquer de médecine vétérinaire et ne peuvent pas exercer leur activité en autonomie, par exemple en tant que profession libérale (soins animaliers à domicile, collaboration libérale avec des vétérinaires, etc.).

Ainsi, certaines tâches leur sont officiellement interdites : prise de sang ou réalisation de radiographie en totale autonomie, pose de cathéter, détartrage, parage de plaies simples, tatouage, castration de chats... Pourtant, une étude de 2015 réalisée sur 536 ASV révèle qu'environ 15% d'entre elles déclarent effectuer tout ou partie de ces actes régulièrement (GOURDET, 2015).

F. Petit point à l'étranger

. A l'occasion de la diffusion de mon questionnaire (cf II), j'ai pu constater que certaines répondantes étaient issues de l'étranger (Belgique, Suisse et Canada notamment). Voici donc quelques informations sur le métier d'ASV ou équivalent dans ces pays (ASV infos, 2021) :

- _ en Belgique : il n'y a pas d'obligation de posséder de diplôme particulier. Il existe un système de formation en alternance comparable au GIPSA (FOREM), ainsi que des formations dédiées diplômantes (IEPS, institut Maria Goretti, IPES) ou non (clinique Brasseur, 500€ par mois de stage avec logement fourni à la clinique) ;

- _ en Suisse : on ne parle pas d'ASV mais d'AMV (assistante en médecine vétérinaire). Ses missions sont les mêmes qu'en France. La formation, accessible dès 16 ans, dure trois ans en alternance (élève un jour par semaine en école et le reste du temps en entreprise). Tous les frais sont pris en charge par l'Etat et les cantons. La formation se clôt avec l'obtention d'un Certificat Fédéral de Capacité (CFC) d'assistant en médecine vétérinaire. Il existe cinq écoles : Lausanne, Berne, Lucerne, Zurich et Locarno (Association Suisse des AMV, 2021) ;

- _ au Canada : on ne parle pas d'ASV mais de TSA (Technicienne de Santé Animale). Elles ont un statut intermédiaire entre les ASV et les vétérinaires, avec notamment une formation plus poussée en biologie et des actes autorisés plus techniques (pose de cathéter, réalisation de radios en autonomie, manipulations de laboratoire lors des examens complémentaires, etc.). La formation dure trois ans et est proposée dans 6 CEGEP (Collèges d'Enseignement Général et Professionnel). Elle se conclue avec l'ENTSA (Examen National

des Technologues Vétérinaires). Cette formation n'est pas reconnue en France bien qu'elle soit plus complète que celles des ASV.

G. Etat des lieux actuel des ASV

En 2019, on compte 19 351 ASV contre 18 874 vétérinaires inscrits au tableau de l'Ordre la même année (Observatoire National Démographique de la Profession Vétérinaire, 2020). Ainsi, on compte plus d'ASV que de vétérinaires dans la profession, d'autant plus qu'un certain nombre de vétérinaires inscrits à l'Ordre ne sont pas des cliniciens (939 ISPV, 73 vétérinaires de l'armée, 82 vétérinaires travaillant en laboratoires publics d'analyse, 474 enseignants-chercheurs). Le rapport final est de 1 vétérinaire clinicien (salarié ou non) pour 1,09 ASV et on estime que seules 7% des entreprises vétérinaires n'ont pas d'ASV (figure 3).

Les établissements vétérinaires sont dans leur grande majorité des petites entreprises comptant un effectif réduit. Ainsi, d'après les données 2020 de l'OMPL, 75% des établissements vétérinaires sont des TPE (entreprises < 10 salariés) et 93,2% des salariés de la branche professionnelle font partie d'une entreprise comptant moins de 20 salariés (figure 3).

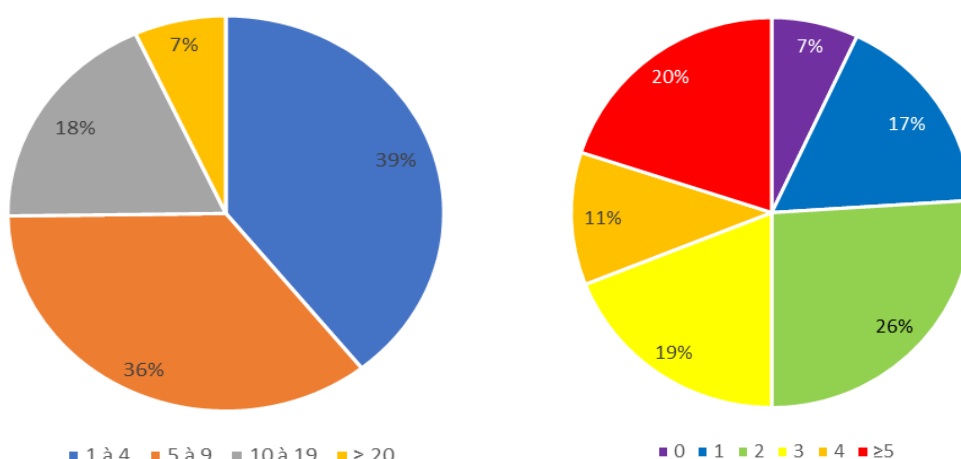


Figure 3 : Répartition des salariés en fonction du nombre d'employés de l'entreprise (à gauche) et du nombre moyen d'ASV par structure (à droite), données OMPL

La population d'ASV est en immense majorité féminine (96% de femmes) et jeune (53% des auxiliaires sont âgées de moins de 35 ans). En comparaison, les vétérinaires sont à 54% des femmes et leur âge moyen est de 43 ans (cette dernière donnée est à corrélérer avec la durée des études vétérinaires). La féminisation du métier de vétérinaire est croissante de manière indéniable, avec 78% de femmes dans les promotions sortantes actuelles.

H. Estimation de l'évolution du métier, perspectives OMPL

Le secteur des soins animaliers est en progression notable (+27% d'effectifs dans le secteur entre 2008 et 2016, bond de 48% du chiffre d'affaires entre 2008 et 2015, et plus récemment +6% de chiffre d'affaires rien que lors du confinement du printemps 2020). Cette tendance ne devrait pas fléchir, ce qui a logiquement des impacts sur le secteur vétérinaire.

L'étude prospective de l'OMPL (2019) estime qu'entre 2019 et 2022 la taille moyenne des entreprises vétérinaires augmentera en faveur des entreprises de 10 à 19 salariés (+8% d'effectifs chez les vétérinaires salariés, +17% chez les collaborateurs libéraux, +5% chez les auxiliaires vétérinaires, ce qui représente entre 600 et 700 créations de poste pour cette dernière catégorie).

Bien qu'une augmentation dans la taille des structures aille de pair avec un alourdissement des tâches administratives (gestion des paies, des plannings, des partenariats), il est probable que les entreprises vétérinaires fassent de plus en plus appel à des acteurs dédiés à ces actes. Ainsi, 7% des 502 structures interrogées par l'OMPL en 2018 comptaient embaucher « un ou plusieurs métiers-supports » d'ici 2020 (personnel d'entretien, RH, responsable administratif et financier, métier dédié à une technique ou un soin spécifique).

Cependant, les plus grandes structures peuvent offrir une spécialisation plus poussée des ASV employées, notamment entre front-office (accueil, secrétariat) et back-office (gestion des stocks, aide à la contention, aux examens et lors des chirurgies, etc.). On peut également citer certains pôles en plein développement (gestion des réseaux sociaux, commandes en ligne, médecines complémentaires, etc.) dont la responsabilité est très régulièrement déléguée aux ASV.

Ainsi, cette progression des effectifs ne s'accompagne pas forcément d'une évolution notable du métier d'ASV, dont l'essence reste l'aide aux soins, le secrétariat et l'entretien des locaux, mais il semble qu'un début de spécialisation commence à prendre forme. Il est également probable que la liste des actes autorisés réalisables par les ASV s'allonge bien que rien ne soit encore publié de manière officielle lors de la rédaction de cette thèse.

Ce sont donc des tâches et des compétences de plus en plus nombreuses, variées et spécialisées qui sont attendues de la part des ASV. En revanche, cette évolution des tâches ne s'accompagne pas d'une revalorisation salariale autre que celle de la valeur du point, au grand dam des ASV qui sont nombreuses à penser qu'elles ne sont pas rétribuées et reconnues à leur juste valeur (le salaire est la principale raison avancée chez 13,3% des ASV souhaitant quitter la structure qui les emploie, et le manque de reconnaissance de la part de l'employeur est la 1^{re} raison donnée pour expliquer la mauvaise ambiance régnant dans une clinique, GOURDET 2015).

2. Le mal-être au travail

A. Définitions

La notion de « mal-être » est intimement liée à la définition de la santé issue de l'OMS, c'est-à-dire « un état de complet bien-être physique, mental et social [qui] ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » (OMS 2021). Or, le travail peut avoir des effets à la fois positifs et négatifs sur la santé des individus : positifs comme lieu d'apprentissage, d'échanges et de rencontres ainsi que comme générateur de satisfaction personnelle, négatifs comme agent de fatigue physique, mentale et émotionnelle et comme potentielle source de conflit avec les collègues, la hiérarchie et les clients (SENAT 2010).

Le travail, quant à lui, terme issu du latin « tripalium » (instrument de torture composé de trois barres) et le labeur (racine latine « labor » ayant donné laborieux) sont intrinsèquement liés à des notions de pénibilité et d'effort.

Ainsi, le bien-être au travail est le résultat de la balance entre les aspects positifs et négatifs inhérents à la réalisation d'une activité professionnelle. La souffrance au travail peut se manifester par une démotivation croissante et un désinvestissement du salarié, par des changements de comportement ou des signes psychosomatiques (troubles du sommeil, « boule au ventre », brûlures gastriques, hypertension...) voire par des suicides. Cependant, il est à noter que la souffrance ressentie au travail a souvent des répercussions sur la vie personnelle, et *vice versa*, c'est pourquoi il est délicat d'analyser cette dernière donnée uniquement par le prisme de l'activité professionnelle.

B. Le mal-être au travail : étude « Travail et bien-être psychologique »

La DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques) est l'organisme dépendant du ministère du Travail qui commande et analyse des études sur le thème de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.

Cette dernière a mené en 2016 puis publié en 2018 une étude (Enquête Conditions de travail-Risques Psychosociaux) qui a permis de dégager plusieurs typologies de travailleurs et de les corrélés à leur bien-être ou mal-être professionnel. Pour cela, 34 variables regroupées en neuf catégories descriptives du travail sont retenues (exposition au bruit, difficulté de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, intensité du travail, conflit éthique, demande émotionnelle, insécurité de la situation de travail, autonomie, soutien social et reconnaissance) puis compilées afin d'obtenir un score final de bien-être compris entre 0 (mal-être absolu) et 100 (bien-être absolu).

Les résultats globaux démontrent que le travail est moins souvent favorable au bien-être psychologique des femmes, et en particulier des femmes dans la fonction publique hospitalière, du fait de difficultés importantes pour concilier vies professionnelle et

personnelle, d'une demande émotionnelle et de conflits éthiques récurrents et d'un soutien social plus faible que pour l'ensemble des salariés des autres branches.

Ainsi, dans les différentes catégories professionnelles étudiées, les aides-soignants et les infirmiers/sages-femmes font partie des 15 métiers les moins favorables au bien-être psychologique, tandis que les secrétaires font à l'inverse partie des 15 métiers les plus favorables au bien-être psychologique. Or, la profession d'ASV se trouve à l'intersection de ces domaines de compétences appliqués à la santé animale.

Une première classification basée sur sept critères indépendants (NUSSBAUM, 2008) permet de dégager cinq typologies :

- _ les insécurisés (15%) : personnes inquiètes à court terme pour le maintien de leur emploi, métiers souvent répétitifs et présentant des tensions avec la hiérarchie ;
- _ les satisfaits (41%) : personnes pour lesquelles le travail a une influence bénéfique sur tous les aspects couverts par l'enquête. Souvent, elles déclarent également avoir une vie privée satisfaisante ;
- _ les empêchés (17%) : personnes n'éprouvant ni fierté du travail bien fait, ni sentiment d'utilité et de plaisir au travail, présence fréquente de tensions avec le public et impossibilité de donner leur avis sur leur travail ;
- _ les invisibles (19%) : personnes avec un sentiment de travail utile et bien fait, mais qui souffrent d'un manque de reconnaissance et qui n'ont que rarement la possibilité de développer leurs compétences personnelles ;
- _ les mécontents (8%) : personnes cumulant les sentiments négatifs de tous les domaines étudiés (mauvaises conditions de travail physiques, organisationnelles et psychosociales), plus enclines à rapporter une vie privée également insatisfaisante.

A noter que les métiers d'infirmiers/sages-femmes et d'aides-soignants sont retrouvés dans la catégorie des empêchés, tandis que les agents d'entretien appartiennent à celle des invisibles. Les médecins et assimilés, eux, sont retrouvés dans la catégorie des satisfaits.

Le score moyen de bien-être psychologique toutes catégories confondues est de 65/100. Celui des empêchés est de 56 et celui des invisibles de 64.

Dans un 2nd temps, l'étude définit des classes de travailleurs en fonction de la fréquence de rencontre de chaque problématique (ex : sentiment du travail bien fait, travail de nuit, etc.) chez chacun des corps de métiers présents.

Cette fois, ce sont 6 catégories qui ressortent de cette classification alternative :

- _ les confortables (33%) : personnes épargnées par la plupart des risques professionnels, à l'exception de la demande émotionnelle où elles se situent dans la moyenne, plutôt satisfaites de leur vie privée également ;
- _ les stressés et empêchés (15%) : personnes soumises à des conflits éthiques et réalisant un travail très intense, mais jouissant de ressources importantes en matière de soutien social, de reconnaissance et d'autonomie ;

- _ les isolés (11%) : personnes manquant de soutien social et de reconnaissance, mais bénéficiant d'une autonomie et d'une sécurité socio-économique suffisantes ;
- _ les précaires laborieux (15%) : personnes soumises à de fortes contraintes physiques et craignant pour la pérennité de leur emploi ;
- _ les passifs (11%) : personnes bénéficiant d'un soutien social et de reconnaissance suffisants, mais manquant d'autonomie dans le cadre d'un travail peu intense ;
- _ les accablés (14%) : personnes cumulant des risques organisationnels et psychosociaux mais épargnées par les pénibilités physiques. Elles présentent également une vie privée dégradée, sans possibilité de déduire s'il s'agit d'une causalité ou d'une corrélation.

Dans cette 2nde classification, les secrétaires sont dans la catégorie des « confortables » tandis que les infirmiers/sages-femmes et aides-soignants sont retrouvés dans la catégorie des « accablés ». A noter que les médecins et assimilés figurent dans la catégorie des « stressés empêchés ».

Le score moyen de bien-être psychologique des « accablés » est de 57/100, bien en-deçà du score moyen toutes catégories confondues de 65.

Les distributions selon ces deux classifications sont assez bien corrélées puis le V de Cramer les concernant est égal à 0,28 (corrélation parfaite si $V = 0$, corrélation nulle si $V = 1$).

Ainsi, malgré deux méthodologies différentes de classification basées sur 34 critères indépendants, les infirmiers/sages-femmes et les aides-soignants présentent un score moyen de bien-être psychologique inférieur à la moyenne des travailleurs tous emplois confondus (DARES, 2018).

Quels sont les mécanismes et les facteurs pouvant expliquer ce mal-être psychologique chez les soignants ? Dans quelle mesure ces résultats sont-ils généralisables au domaine de la santé animale ?

C. Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants

Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants (= *burn-out*) est un concept développé par Freudenberg et Maslach dans les années 70. Il est divisé en trois dimensions :

- _ l'épuisement émotionnel (EE) : impression d'être épuisé, vidé de son énergie, incapable d'accorder du temps et de l'énergie à autrui ;
- _ la dépersonnalisation : prise de recul par rapport aux patients voire cynisme ;
- _ la diminution du sentiment d'accomplissement personnel (AP) : sentiment d'incompétence et d'inefficacité au cours du travail (BARBARIN, 2009).

C'est une réponse inadaptée à un stress professionnel chronique.

Une méta-analyse de 38 études publiée en 2018 (MOLINA-PRAEA, 2018) révèle qu'environ 38% des *nurses* en humaine (équivalent des infirmières au Royaume-Uni) souffrent d'une diminution du sentiment d'AP, 31% d'entre elles souffrent d'EE et 24% d'entre elles souffrent de dépersonnalisation. Ceci a des conséquences notamment sur la qualité des soins prodigués. En comparaison, on estime que la souffrance psychique toucherait « seulement » 3% des femmes et 1% des hommes salariés, toutes catégories professionnelles confondues (KHIREDDINE, 2012).

Même si aucune étude à notre connaissance ne porte sur le syndrome d'épuisement professionnel chez les ASV et les vétérinaires, il est probable que les résultats observables chez les infirmières et les médecins soient transposables au domaine de la santé animale.

D. Le stress professionnel

On définit le stress professionnel (*occupational stress*) comme étant « l'ensemble des réponses physiques et émotionnelles néfastes qui ont lieu lorsque les besoins professionnels ne correspondent pas aux capacités, ressources et besoins du travailleur ». Il peut causer des maladies chroniques et aiguës, une diminution de la fertilité féminine et une hypertension artérielle (NATIONAL INSTITUTE OF HEALTH OFFICE OF BEHAVIORAL AND SOCIAL SCIENCE RESEARCH, 2008).

Chez les vétérinaires outre-Manche, une étude récente (O'CONNOR, 2019) met en lumière cinq principaux facteurs de stress, que l'on peut diviser en deux catégories :

- _ les critères communs à plusieurs corps de métiers : charge de travail, contact régulier avec les clients/propriétaires (exigeants, insatisfaits, en situation de détresse voire agressifs), le *management* d'une équipe sans forcément avoir reçu de formation suffisante dans le domaine ;
- _ les critères spécifiques au domaine du soin animal : situations de maltraitance et d'euthanasie.

Il est intéressant de noter qu'en dehors de la charge de travail, limitée de manière légale pour les ASV, contrairement aux professions libérales, tous ces facteurs de stress peuvent s'appliquer au moins en partie aux assistantes vétérinaires.

Une étude équivalente portant sur 79 techniciens vétérinaires aux Etats-Unis (FOSTER, 2014) identifie huit principaux facteurs de stress classés en trois catégories :

- _ les facteurs de stress physiques : charge de travail, plannings ;

- _ les facteurs de stress liés à l'environnement psychologique : contact avec la mort/la souffrance, manque de soutien, préparation insuffisante, manque d'instructions claires ;
- _ les facteurs de stress sociaux : conflits avec les vétérinaires ou les autres techniciens.

Le facteur de stress cité en priorité par les sondés est l'importance de la charge de travail, puis vient le contact avec la mort/la souffrance loin devant les conflits avec les vétérinaires.

La prévalence du stress chronique était de 73% parmi les sondés.

Cette étude comportait aussi une partie qualitative avec des entretiens. Voici quelques phrases ou remarques récurrentes (en anglais dans le texte) :

« Les exigences démesurées envers cette main-d'œuvre peuvent véritablement consumer les professionnels trop impliqués », idée que beaucoup d'interrogés ont évoquée, se sentant « déchirés entre leurs obligations familiales et professionnelles ».

« La pénibilité du métier se fait plus ressentir avec l'ancienneté », le port de charges lourdes ou les positions inconfortables (accroupie, à genoux) pèsent sur les employés, qui sont nombreux à se tourner vers des tâches plus administratives ou gestionnaires au fur et à mesure des années.

« Les techniciens sont souvent tenus responsables des problèmes rencontrés dans la structure ». D'une part, les clients leur reprochent le temps d'attente avant leur consultation ou le montant des honoraires, éléments sur lesquels les techniciens n'ont pas de pouvoir, d'autre part certaines vétérinaires tiennent les techniciens responsables du décès des animaux.² Ce manque de soutien de la part de la hiérarchie, de même que l'ensemble des employés vus non pas comme une équipe, mais selon une organisation verticale, sont retrouvés lors d'accès de colère des vétérinaires « jetant des instruments à travers la pièce » en direction des employés.

Cependant les techniciens présentent un profond respect voire « idolâtrant » les vétérinaires qui les supervisent. Toutes les personnes interrogées lors de cette étude ont déclaré vouloir rester dans le domaine de la santé animale, quitte à changer de structure.

En France, une thèse sur les facteurs de stress en cabinet vétérinaire (BERTRAND, 2014) a donné la parole à des vétérinaires et des ASV lors d'entretiens d'une durée d'une heure. Parmi les ASV interrogées, le principal facteur de stress a été « la quantité de travail

² Aux Etats-Unis, les techniciens vétérinaires réalisent en autonomie les examens complémentaires ainsi que les soins aux hospitalisés tandis que le vétérinaire donne les directives et s'occupe de la partie diagnostique/chirurgicale.

qui est demandée » (citée chez 75% des répondantes). Elles déclarent « n'avoir pas assez de temps pour faire tout ce qu'[elles ont] à faire », due entre autre à la multiplicité des tâches simultanées qui leur incombent (accueil, comptoir, téléphone, RDV, contention, stocks, etc).

La relation client est jugée stressante (« on est les premiers que les clients voient donc ils se déchargent sur nous », pourtant « on doit rester agréables »). En revanche, la bonne entente au sein de l'équipe a été considérée comme primordiale chez 100% des ASV interrogées, avec en ordre décroissant d'importance :

- _ une bonne communication : « pouvoir parler de tout avec les patrons », « trouver des solutions ensemble » ;

- _ une reconnaissance de la part des vétérinaires : « on donne beaucoup, on n'hésite pas à faire des heures supplémentaires mais en contrepartie si on demande quelque chose, un congé pour enfant malade etc. on sait que ça va être accepté, et ça compte beaucoup » ;

- _ un respect des patrons : « je suis tombée sur une clinique où l'infirmière est un chien [...] on devient dégoûtée du métier » ;

- _ de la confiance de la part des patrons : « je me sens espionnée quand je suis au téléphone » ;

- _ de la considération : « on nous demande notre avis, on participe à la vie et l'évolution de la clinique ».

Enfin, près de la moitié des ASV interrogées ont évoqué « une peur du patron » : « je dois rester à ma place d'ASV, sinon... ».

La seconde partie de cette étude, dont les résultats sont résumés ci-dessous (Tableau 2), met en évidence une demande psychologique plus importante et une latitude décisionnelle plus faible chez les ASV que dans la population générale. Elles sont donc plus susceptibles d'être dans une situation de « job strain » ou « travail tendu » (KARASEK, 1979).

Il est intéressant de noter que les vétérinaires, interrogés dans le cadre de cette même étude, bénéficient à la fois d'une demande psychologique plus faible et d'une latitude décisionnelle ainsi que d'un soutien social plus importants que leurs ASV.

Tableau 2 : Niveau de stress des ASV et vétérinaires en comparaison de la population générale

	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
ASV	27	66	23
Vétérinaires	24	76	25,6
Population générale	21	70	23,3

Ainsi, les résultats de la DARES sur les infirmiers et aides-soignants sont applicables à la population de *nurses*, techniciens et ASV : ce sont des populations plus à risque d'être soumises à du stress chronique, que ce dernier soit lié à leurs conditions de travail ou à leur environnement social.

Une des solutions mises en œuvre par les employés, parmi d'autres (entretien avec le patron, arrêt maladie, absentéisme, changement de structure) est celle de la reconversion professionnelle. Dans cette situation, l'employé considère que les aspects positifs du métier, souvent décrit comme un « métier passion », ne sont pas suffisants en regard des contraintes supportées. Un changement de voie professionnelle est alors mis en œuvre.

Dans cette troisième partie, nous allons nous intéresser à ses modalités.

3. Les reconversions professionnelles

A. Les modalités d'une reconversion professionnelle en France

- Le CÉP

Le Conseil en Evolution Professionnelle (CÉP) est un service qui accompagne les individus lors d'une reconversion professionnelle. C'est une démarche volontaire, gratuite et ouverte à tous. Elle est également confidentielle : sauf demande expresse du candidat, l'employeur n'est pas informé de cette démarche. L'interlocuteur du CÉP sera choisi en fonction du profil du candidat : Pôle Emploi dans le cas d'un demandeur d'emploi, OPCO pour les salariés en poste, la Mission Locale pour les jeunes de moins de 26 ans, Cap Emploi pour les personnes en situation de handicap, etc..

Une fois le CÉP contacté, un premier RDV (physique, téléphonique ou en visioconférence) est fixé. Au cours de ce dernier, le conseiller et le candidat font un tour global de sa situation, définissent ses besoins et ses attentes. Un bilan de compétences (*voir plus bas*), une formation professionnelle ou un stage d'immersion en entreprise peuvent également être préconisés. Tout au long du processus de reconversion, le candidat est libre de continuer ou non à voir son conseiller selon un planning défini consensuellement (INFOCEP, 2021).

- Le bilan de compétences

Le bilan de compétences permet d'analyser ses aptitudes professionnelles et personnelles ainsi que ses motivations dans le cadre d'un projet d'évolution professionnelle ou de formation. Il peut être proposé à toute personne active (secteur privé ou public) ou demandeuse d'emploi. C'est un dispositif assuré par des Organismes Prestataires de Bilans de Compétences (OPBC).

Il comprend trois phases réparties le plus souvent sur plusieurs semaines :

- _ phase préliminaire : analyse de la demande et du besoin du candidat, définition conjointe des modalités du bilan ;
- _ phase d'investigation : construction du projet professionnel ou élaboration d'une ou plusieurs alternatives ;
- _ phase de conclusion : recensement des conditions et des modalités de mise en œuvre du ou des projets retenus.

Les résultats ne sont transmis qu'au demandeur et ce de manière confidentielle.

Ce bilan est réalisé par un prestataire extérieur et coûte entre 1500 et 2000€ HT. L'employeur du candidat doit être informé de sa réalisation et donner son accord uniquement s'il est réalisé sur les heures de travail (travail-emploi.gouv, 2021).

- Les solutions de financement d'une reconversion professionnelle

Le bilan de compétences mais aussi l'arrêt d'une activité professionnelle et le lancement d'une entreprise le cas échéant nécessitent des fonds dont nous allons lister ici les différentes origines possibles en France :

- Le CPF (Compte Personnel de Formation)

Il succède depuis 2015 au DIF (Droit Individuel à la Formation). Ce portail permet à toute personne active, de 16 ans (voire 15 ans dans le cas d'un contrat d'apprentissage) jusqu'à la retraite d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle. Il est consultable sur moncompteformation.gouv.fr où il est possible de visualiser son profil avec son crédit en euros, d'obtenir des informations sur les formations reconnues existantes et de s'y inscrire le cas échéant.

Précédemment exprimé en heures de formation, le crédit du CPF est désormais converti en Euros. Il est incrémenté de 500€/an (plafonné à 5000€) pour les salariés qualifiés ayant travaillé au moins la moitié de la durée légale de travail sur l'année. Ce montant est majoré à 800€/an (plafonné à 8000€) pour les salariés peu ou pas qualifiés (n'ayant aucun diplôme classé au niveau 3 -CAP, BEP).

Dans le cas où le salarié a travaillé moins de 50% d'un temps complet, un prorata est appliqué à son crédit CPF.

Ces montants sont des montants par défaut. Ils peuvent être revus à la hausse dans certaines branches professionnelles (article L.6323-11 al.4 du Code du Travail).

Tout comme le bilan de compétences, le salarié suivant une formation peut se passer de l'accord de son employeur dès lors que sa formation a lieu en dehors des horaires de travail. Dans le cas contraire, il doit lui demander une autorisation d'absence.

Si la formation choisie n'est pas entièrement finançable avec les fonds présents sur le CPF, le candidat peut adresser une demande d'abondement à différents interlocuteurs en fonction de sa situation :

_ Pôle Emploi s'il est demandeur d'emploi ;

_ son employeur s'il est salarié ;

_ l'AGEFIPH (Association pour la Gestion du Fonds de développement pour l'Insertion Professionnelle des Handicapés) s'il est en situation de handicap ;

_ mais aussi l'Etat, les Régions ou toute autre collectivité territoriale (travail-emploi.gouv, 2021).

- Le CPF-TP (Compte Personnel de Formation de Transition Professionnelle)

Le projet de transition professionnelle remplace depuis 2019 le dispositif individuel de formation (CIF). C'est un dispositif particulier du CPF qui permet aux salariés souhaitant effectuer une reconversion professionnelle de bénéficier d'un droit à congé et d'un maintien de leur rémunération pendant la phase de transition.

Pour bénéficier d'un tel dispositif, le salarié doit présenter une ancienneté d'au moins 24 mois dont 12 dans l'entreprise actuelle. Des dérogations peuvent être accordées à l'issue d'un CDD ou pour les salariés intérimaires ou intermittents du spectacle ainsi que pour les personnes en situation de handicap et les salariés licenciés pour motif économique ou inaptitude.

Par définition, ce dispositif s'adresse à des salariés en poste. Le candidat doit donc formuler une demande de formation à son employeur en amont de la formation souhaitée. Ce dernier a le droit de la refuser si le salarié ne respecte pas les conditions d'ancienneté énoncées ci-dessus. Enfin, l'employeur peut demander un report de cette formation (de maximum neuf mois) si l'absence de l'employé a des conséquences préjudiciables à l'entreprise.

Pendant la formation, le salarié est rémunéré par l'Association Transitions Pro (ATpro, service ayant succédé au Fongecif) dont il dépend. Il doit au préalable formuler une demande auprès de cet organisme et obtenir son accord. Son salaire dépend alors de la durée de la formation et du salaire précédemment perçu (Tableau 3).

Tableau 3 : Rémunération perçue lors d'une formation dans le cadre d'une transition professionnelle (ATpro)

Salaire de référence (SR)	Durée de la formation	
	< à 1 an ou à 1200h	> à 1 an ou à 1200h
<2x le SMIC	100% du SR	100% du SR au-delà d'un an
>2x le SMIC	90% du SR (plancher : 2x le SMIC)	60% du SR au-delà d'un an (plancher : 2x le SMIC)

Pendant la formation de son salarié, l'employeur doit continuer de lui verser sa rémunération et les cotisations sociales qui lui sont dues. Si l'entreprise comporte plus de 50 salariés, il doit avancer ces sommes et est remboursé dans un 2nd temps par ATpro. Dans le cas contraire, l'employeur peut demander une avance pour ne pas avoir à dégager cette somme.

ATpro peut également prendre en charge les frais de transport, de restauration et d'hébergement occasionnés par le suivi de la formation.

Au cours de son cursus, le salarié est considéré comme stagiaire de la formation : son contrat de travail initial est suspendu mais non rompu. A son retour, il réintègre son poste de travail, l'employeur n'étant pas tenu de lui proposer un poste en accord avec sa nouvelle qualification (travail-emploi.gouv).

- L'ARE et l'AREF

L'allocation d'Aide au retour à l'emploi (ARE) est l'aide que touchent les personnes en recherche d'emploi (« qui touchent le chômage »).

Elle est allouée à toute personne :

- _ involontairement privée d'emploi (révocation, licenciement pour motif personnel ou économique, rupture conventionnelle, CDD non renouvelé, démission « légitime » par exemple pour suivre un conjoint) ;
- _ apte physiquement à travailler ;
- _ résidant en France ;

_ inscrite à Pôle Emploi comme demandeuse d'emploi ou dans une formation validée, et ce au cours de l'année suivant la fin du contrat de travail.

Le bénéficiaire doit avoir travaillé au moins six mois dans les deux ans précédant la date de fin du contrat de travail.

Son montant quotidien brut comporte une partie fixe (12,12€) et une partie fonction du salaire précédemment touché (40,4% du salaire journalier), avec un minimum de 29,56€/jour. Ce montant brut est ensuite soumis à cotisations : le financement des retraites complémentaires, la contribution sociale généralisée (CSG) et la contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS).

Les demandeurs d'emploi inscrits dans une formation de minimum 40h validée par Pôle Emploi ne touchent non plus l'ARE, mais l'AREF (allocation d'aide au retour à l'emploi formation). Son montant brut est le même que l'ARE, en revanche les bénéficiaires sont exonérés de CSG et de CRDS.

- L'Acre et l'Arce

L'aide à la création ou à la reprise d'entreprise (Acre) consiste en une exonération de certaines cotisations sociales entre autres pour les demandeurs d'emploi âgés de 18 à 26 ans et créant ou reprenant une entreprise.

L'exonération porte sur les cotisations telles que l'assurance maladie, maternité, invalidité, décès ainsi que les prestations familiales et l'assurance vieillesse de base. En revanche, la CSG, la CRDS ainsi que les cotisations telles que le risque d'accident du travail, la retraite complémentaire, le Fonds national d'aide au logement et la formation professionnelle continue ne sont pas exonérées. Cette exonération dure 12 mois à partir du début d'activité de l'entreprise.

Dans le cas où le bénéficiaire de l'Acre touche l'ARE, il est éligible à l'Arce (Aide à la reprise et à la création d'entreprise). Cette aide n'est attribuable qu'une seule fois et consiste en une conversion du montant de l'ARE restant à percevoir (sur plusieurs mois voire années) en capital soit un montant fixe versé en deux fois :

_ la première moitié lors de l'attribution de l'Arce

_ la seconde moitié six mois après la création ou la reprise de l'entreprise, dans le cas où cette dernière existe toujours.

Le montant de l'Acre correspond à 45% du montant de l'ARE restant à verser au demandeur d'emploi, auquel sont déduits 3% correspondant au financement des retraites complémentaires.

Dans le cas où l'activité de l'entreprise cesse, le bénéficiaire retrouve ses droits à l'allocation chômage diminués du montant de l'Arce qui lui a été versée.

- L'emprunt bancaire

Enfin, lorsque les dispositifs d'aide mis en place par l'Etat et/ou les collectivités territoriales ne sont pas suffisants ou pas accessibles à l'individu qui souhaite se reconvertir, il est toujours possible de faire appel à des fonds privés tels que des banques, des sociétés de crédit ou de l'épargne personnelle.

Ainsi, de nombreuses structures et dispositifs existent pour accompagner la population dans son désir de reconversion. Dans quelle mesure ces solutions sont-elles utiles ? Combien sont-ils à oser se lancer ? Quelles sont leurs motivations et leur bilan ?

B. La reconversion professionnelle en chiffres

Une étude du groupe journalistique AEF info datant de 2019 et regroupant 2083 actifs se penche sur la question de la reconversion professionnelle. Publiée sur nouvelleviepro.fr, 93% des personnes interrogées ont déjà suivi une reconversion professionnelle ou souhaiteraient le faire (Figure 4).

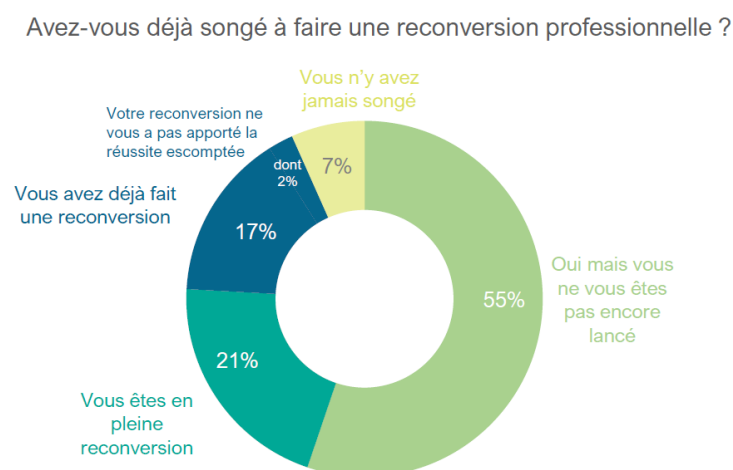


Figure 4 : Proportion de répondants ayant déjà effectué une reconversion ou songé à le faire (AEF info, 2019)

De plus, cette tendance est à la hausse puisqu'ils sont 38% à avoir sauté le pas en 2019 contre seulement 28% en 2017. Il ne semble pas y avoir de prédisposition de sexe, en revanche les reconversions déjà effectuées sont plus nombreuses au sein des personnes diplômées. Néanmoins, cette disparité tend à s'amoinrir puisque « le nombre de sondés en cours de reconversion est quasiment équivalent quel que soit le niveau d'étude ».

La piste d'un nouveau départ séduit plus les jeunes, avec 66% des 20-29 ans désireux de se reconvertir, contre environ 58% des 30-49 ans et 45% des 50-59 ans.

La figure 5 regroupe les trois principales motivations des répondants ayant réalisé ou en cours de reconversion professionnelle. Nous pouvons remarquer que les arguments sont les mêmes et arrivent dans le même ordre chez les deux populations, en revanche la recherche d'une activité en phase avec ses valeurs et ses passions a fortement progressé (53% pour les reconversions terminées contre 67% pour les reconversions en cours, ce qui constitue une différence significative ($Z_{obs} = 4 > 1,95$)). Ainsi, les travailleurs semblent plus que jamais à la recherche d'un métier porteur de sens, quitte à se priver de revenus pendant une période, changer ses habitudes, en bref faire l'effort de sortir de sa zone de confort.

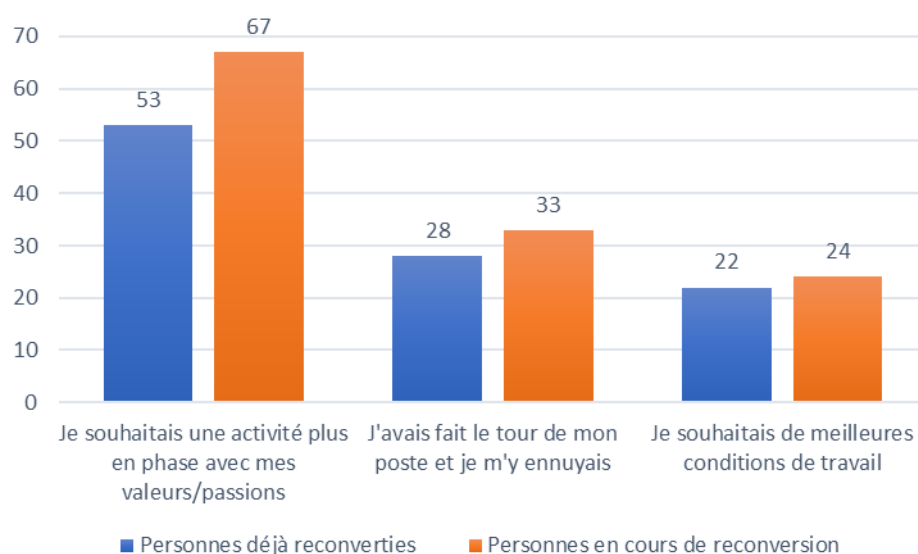


Figure 5 : Principaux arguments avancés pour se lancer dans une reconversion professionnelle, exprimés en pourcentage (AEF info, 2019)

Pour les répondants dont la reconversion n'a pas apporté la réussite escomptée (2% des 17% de reconvertis, soit 0,34% de l'échantillon), ils sont malgré tout 76% à considérer que leur reconversion était une expérience plutôt positive ou très positive, en priorité car elle leur a permis « de mieux se connaître personnellement » (50%) ainsi que de « développer de nouvelles compétences » (33%).

Enfin, dans la population ayant songé à une reconversion professionnelle mais n'ayant pas sauté le pas, la principale raison les poussant à changer serait l'ennui et le manque de sens (67%), avant une pression excessive (citée à 30%). Leur nouvelle vie serait avant tout « plus utile », avec « plus de sens » (64%) et d'avantage d'équilibre entre vie professionnelle et

personnelle (53%). L'idée d'une meilleure rémunération, elle, n'arrive qu'en 3^e position avec 31% des réponses.

Ce souhait de renouveau est assez pressant, avec 96% des sondés qui souhaitent changer de voie professionnelle dans les trois ans à venir. Cependant, les répondants déplorent un manque d'accompagnement certain (73%) avant toute autre raison pratique tels qu'une peur de l'investissement financier (23%) ou un manque de compétences (10%) (NOUVELLE VIE PROFESSIONNELLE, 2019).

Une étude plus récente (CENTRE INFO/CSA, 2021) confirme ce souhait de changement et l'importance que prennent les valeurs personnelles dans le métier quotidien : sur 1626 personnes interrogées, 20% sont actuellement dans un processus de reconversion, motivées avant tout par « une volonté de se rapprocher de ses valeurs et de vivre davantage ses passions » chez 86% des concernés. Ces 20% se déclinent comme suit : 34% chez les jeunes 18-24 ans, 25% chez les 25-34 ans, 20% chez les 35-49 ans et enfin 11% seulement chez les 50-64 ans. Ainsi, il y a une mobilité professionnelle plus importante chez les jeunes.

Parmi les 80% n'étant pas actuellement dans un processus de reconversion, 33% songent à en effectuer une. Pour la moitié d'entre eux, cette reconversion arriverait dans les deux ans à venir.

Ici, l'offre de conseil et d'accompagnement dans le processus de reconversion semble être plus connue et plus accessible car 62% des personnes en cours de reconversion sont accompagnées/conseillées dans ce parcours. Elles en sont d'ailleurs satisfaites à 71%.

En conclusion, la reconversion professionnelle prend de plus en plus d'ampleur notamment chez les jeunes, qui souhaitent exercer une activité en phase avec « leurs valeurs ». Les dispositifs d'accompagnement semblent s'être démocratisés, facilitant ces transitions professionnelles.

C. Application aux ASV

En ce qui concerne les ASV, seules 25% des auxiliaires envisagent d'exercer ce métier toute leur carrière professionnelle et ce pour trois raisons principales qui sont :

- _ le manque de reconnaissance (notamment salariale) cité chez 59% des répondantes ;
- _ les difficultés propres au métier (physiques, psychologiques, amplitude horaire importante) citées à 41% ;
- _ l'absence de perspective d'évolution citée à 38% (Modalités d'entrée dans la vie active, OMPL).

Ces résultats font écho à ceux tirés des études précédentes : en effet, les ASV sont majoritairement une population jeune (moins de 35 ans), dont les compétences et les conditions de travail se rapprochent de celles des infirmiers et des aides-soignants en médecine humaine. On peut donc supposer qu'elles seraient dans la catégorie des « empêchés » puis des accablés (cf I.2.B).

En revanche, le souhait de se rapprocher de ses valeurs n'est pas cité comme motivation à entamer une reconversion : en effet, le métier d'ASV est souvent considéré comme un « métier passion », effectué par une population souhaitant travailler auprès des animaux. C'est un métier très pratico-pratique, avec des résultats concrets et visibles au quotidien (guérison d'un animal, réalisation d'une chirurgie, etc.). Tout comme vétérinaire, il est porteur de sens de manière évidente.

Ainsi, il semblerait que les reconversions professionnelles chez les ASV soient avant tout motivées par un manque de reconnaissance et de perspectives d'évolution ainsi que des conditions de travail difficiles, plutôt que par une rupture entre valeurs personnelles et actes du quotidien.

A notre connaissance, aucune étude sur le sujet des reconversions professionnelles chez les ASV n'a été menée en France. Or, bien que ce métier attire énormément de candidates, seule une minorité d'entre elles reste en poste au-delà de dix ou quinze ans d'expérience.

C'est dans ce contexte que nous avons souhaité donner la parole aux ASV reconverties : d'une part pour mieux comprendre les raisons de leur départ et en tirer des leçons utiles pour les vétérinaires et les acteurs du milieu (notamment les centres de formation), d'autre part pour mettre en lumière leur parcours professionnel, les difficultés qu'elles ont rencontrées et leur nouvelle vie et ainsi aider les ASV actuellement en poste qui se poseraient des questions quant à leur avenir professionnel. Bien sûr, nous n'avons pas l'intention d'influencer quiconque quant à ses choix de carrière : nous proposons uniquement un retour d'expérience de celles qui ont accepté de participer à notre étude et témoigner de leur propre parcours individuel.

II. ETUDE EXPERIMENTALE

1. Sujets, matériel et méthode

Le but de cette étude est multiple :

_ faire un état des lieux des conditions de travail des ASV ayant décidé de volontairement se reconvertir, en mêlant des critères objectifs (type de structure et de contrat, tâches réalisées,

rémunération, etc.) et subjectifs (bien-être au travail, reconnaissance, tâches appréciées ou non, etc.) ;

_ étudier les métiers vers lesquels ces individus ont choisi de se tourner et leur volonté ou non de s'éloigner de leur précédente activité, comparer leur épanouissement professionnel actuel et passé ainsi que les éventuelles difficultés rencontrées lors de cette reconversion ;

_ dégager des pistes de réflexions et d'amélioration pour les vétérinaires employant des ASV, notamment d'un point de vue managérial. *Ces départs prématurés sont-ils le fruit d'un métier trop difficile sur le long terme par essence ou de pratiques qu'il est possible de corriger ?*

Partant de ce postulat, nous avons tout d'abord créé un questionnaire Google Form que nous avons soumis à des ex-ASV reconverties rencontrées via Facebook sur des groupes dédiés. L'objectif était d'une part d'étudier la difficulté à joindre des répondantes (puisqu'elles ne font plus partie du personnel de clinique par définition) pour ainsi mieux réaliser la faisabilité de ce projet, et d'autre part de recueillir leur avis sur notre première ébauche de questionnaire. L'obtention de 47 réponses en 35 jours a permis de valider définitivement la représentabilité et la faisabilité de ce sujet d'étude.

Dans un second temps, nous avons pris en compte leurs remarques pour compléter et affiner le formulaire, notamment en ajoutant des options que nous n'avions pas envisagées en premier lieu. Cependant, et au vu de la diversité des parcours et des situations possibles, la plupart des questions à choix multiples offre volontairement une possibilité de réponse ouverte. *Le formulaire complet est disponible en annexe.*

Ce questionnaire final de 54 questions a été diffusé aux répondantes à deux reprises, en mai et en septembre 2020, via des pages dédiées à ce métier (site internet « ASVinfos.com » administré par Mme Anne-Marie Lebis mais aussi et surtout via des groupes Facebook : « Entre vétos et ASV – Vetbreedge », « Auxiliaire Vétérinaire Spécialisée – GIPSA 2020 », « Auxiliaire Vétérinaire – ASV », « ASV heureuses et déçues du métier », « Groupe de ASV Hill's France », « ASV Coup de gueule chez les ASV, AVQ, ASA, etc. », « ASV en marche ! », « ASV : coup de gueule, conseil , soutien, partage », « Jobasv groupe de discussion », etc.).

Les réponses ont été récoltées entre le 25 mai et le 17 décembre 2020. Au total, 459 réponses ont été obtenues puis triées avec le logiciel Excel. Les réponses « hors sujet » (dont les répondantes étaient encore en poste) ou non traitables (questionnaire insuffisamment rempli ou présentant des incohérences flagrantes) ont été écartées, ramenant le nombre final de réponses à 390.

2. Présentation des résultats

Dans cette partie sont regroupés les résultats de chacune des questions abordées dans le questionnaire, présentés de manière visuelle sous la forme de graphiques. L'analyse de ces données est développée dans la partie suivante avec un rappel systématique du numéro de la figure à laquelle l'analyse se rapporte.

Le questionnaire est divisé en plusieurs chapitres que nous allons conserver dans la présentation et l'analyse des résultats :

- 1- Formation ASV ;
- 2- Structure vétérinaire (tâches, rémunération, équipe, ambiance) ;
- 3- Départ (raison principale, discussion avec le(s) vétérinaires, mode de rupture) ;
- 4- Reconversion professionnelle en tant que telle (métier choisi, modalités de reconversion, difficultés rencontrées) ;
- 5- Données démographiques des répondantes (âge, sexe, situation maritale, etc.).

- Formation ASV

Les figures suivantes résument les parcours que les répondantes ont suivis avant d'entrer en poste d'ASV, aussi bien à travers des éléments tangibles (formation, occupation précédente, durée de carrière ASV) que d'autres plus psychologiques (attentes vis-à-vis de ce poste, motivations personnelles).

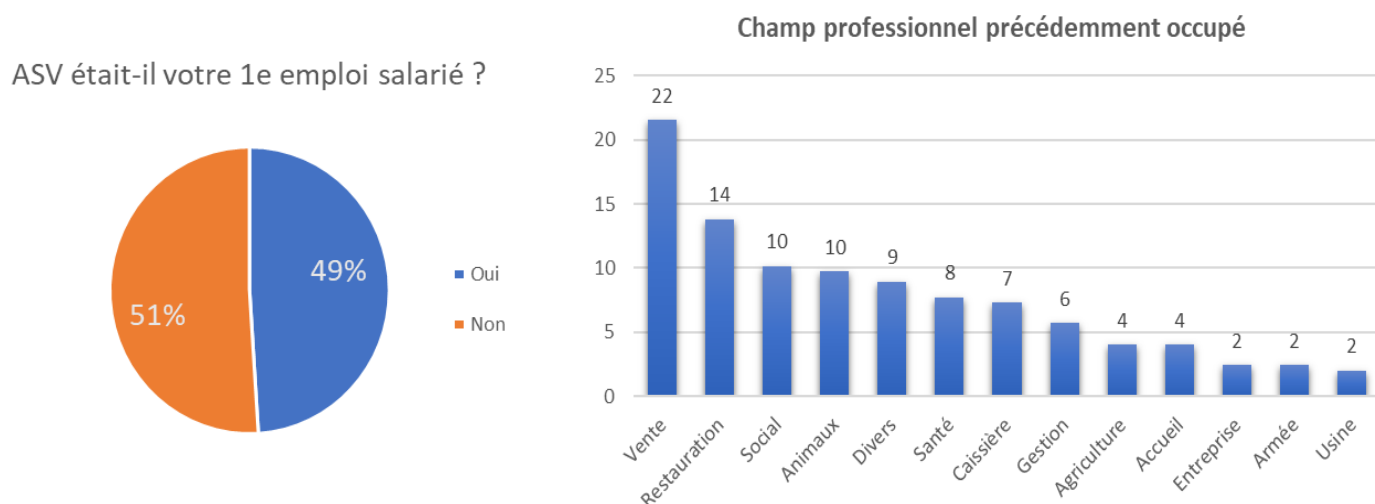


Figure 6 : Postes occupés précédemment par les ASV interrogées

A noter : « social » regroupe des métiers tels que baby-sitter, enseignante, aide-ménagère, éducatrice spécialisée, etc., « entreprise » regroupe des métiers tels que comptable ou chargée de mission et « divers » regroupe des métiers trop éparés pour en faire une catégorie à part entière (factrice, fleuriste, chauffeuse poids lourds, coiffeuse, etc.).

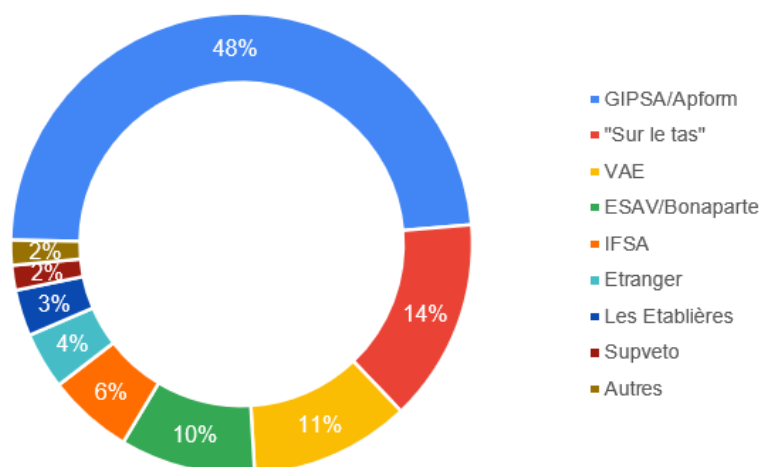


Figure 7 : Formations suivies par les répondantes

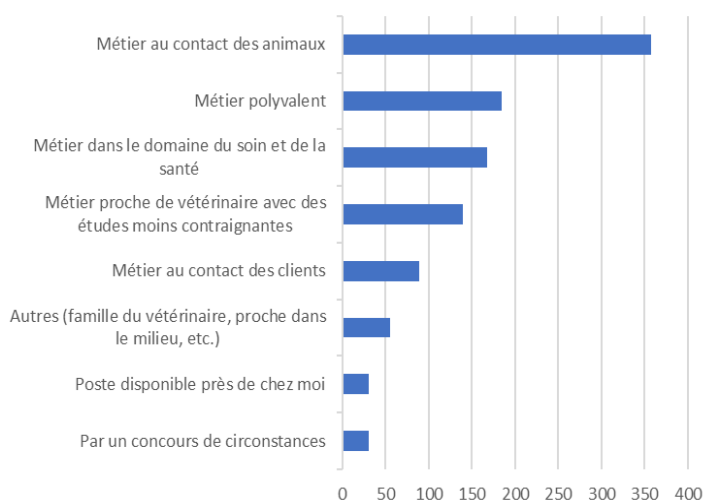


Figure 8 : Motivations des ASV lors de leur choix d'étude, exprimées en nombre absolu de réponses

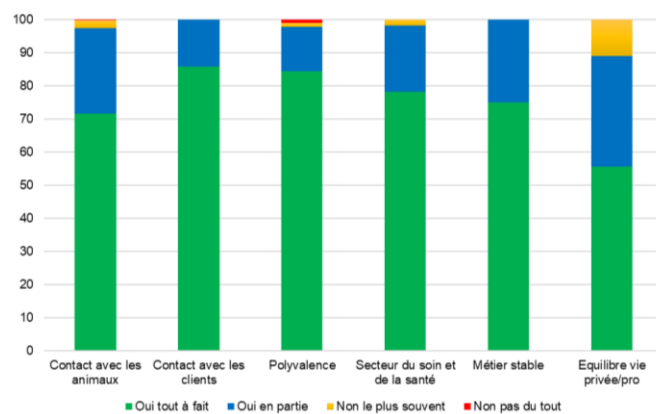


Figure 9 : Correspondance entre attente et réalité, exprimée en pourcentage

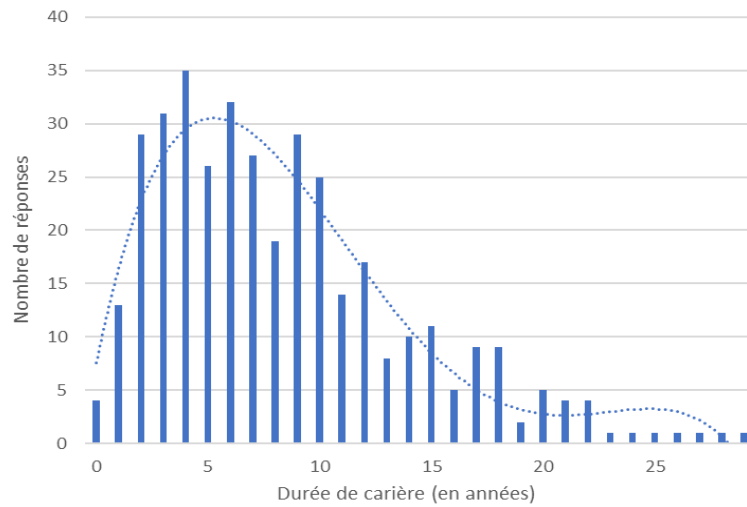
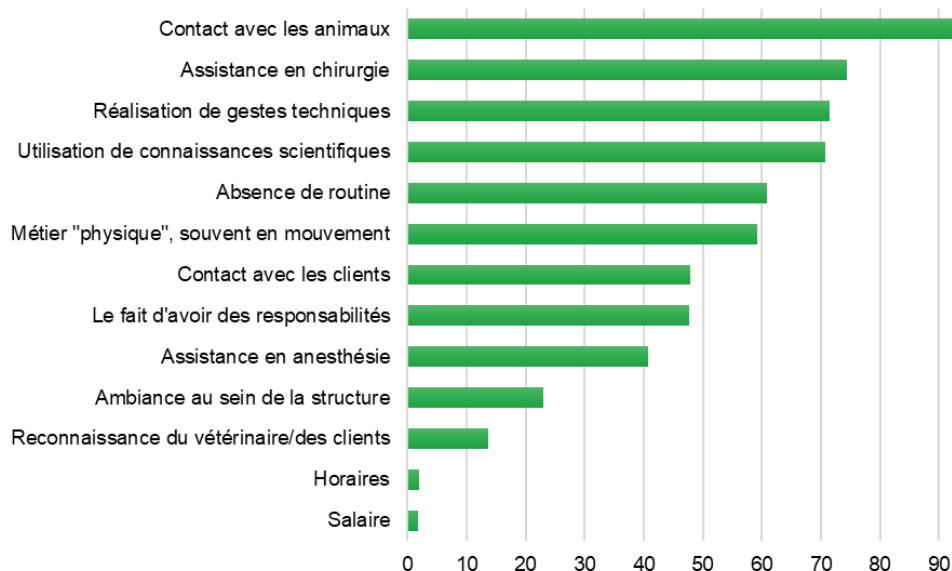


Figure 10 : Longévité de la carrière des ASV avant reconversion

- Structure vétérinaire

Dans cette deuxième partie, nous nous sommes intéressés au quotidien des répondantes dans la structure qui les employait. Le but de ce questionnaire était de mettre en évidence les sources d'insatisfaction ou de stress pour les ASV.



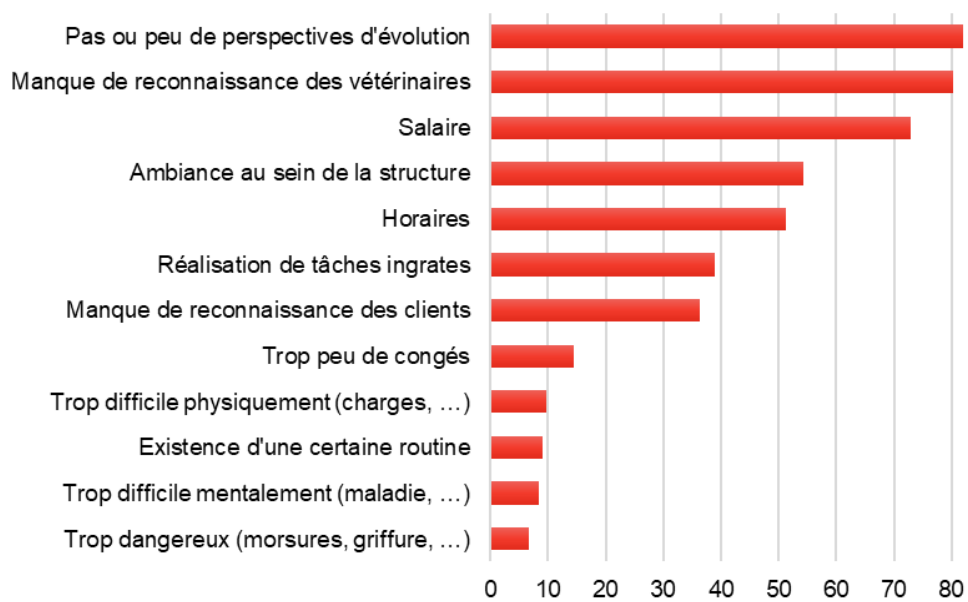


Figure 11 : Aspects préférés (page précédente) et les moins appréciés (ci-dessus), exprimés en pourcentage de réponse

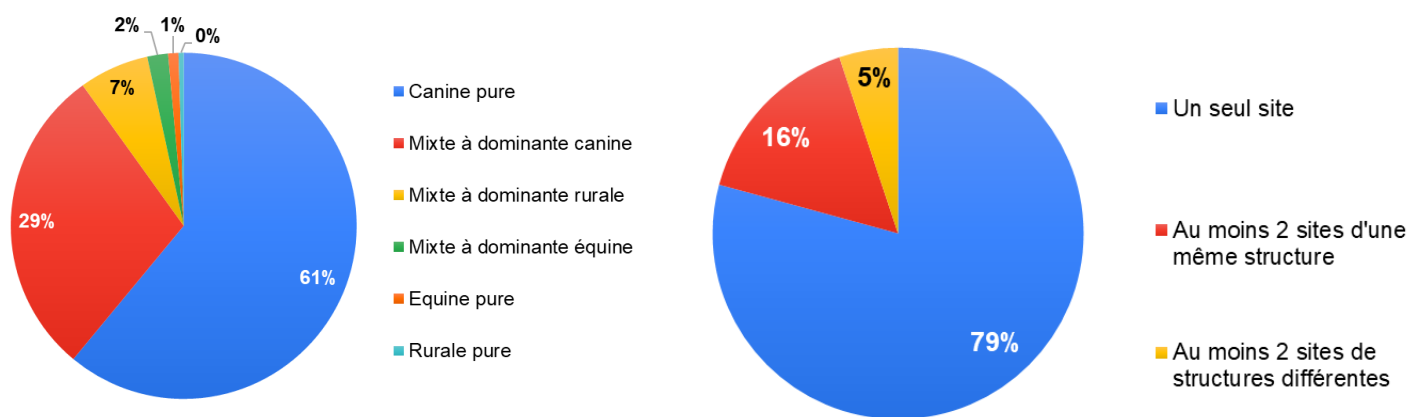


Figure 12 : Activité principale des structures vétérinaires (à gauche) et nombre de sites sur lesquels les répondantes étaient employées (à droite)

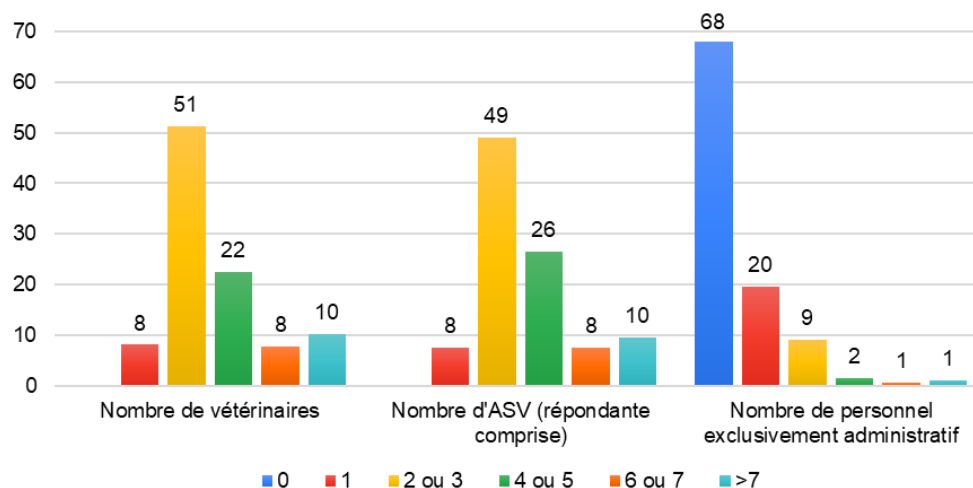
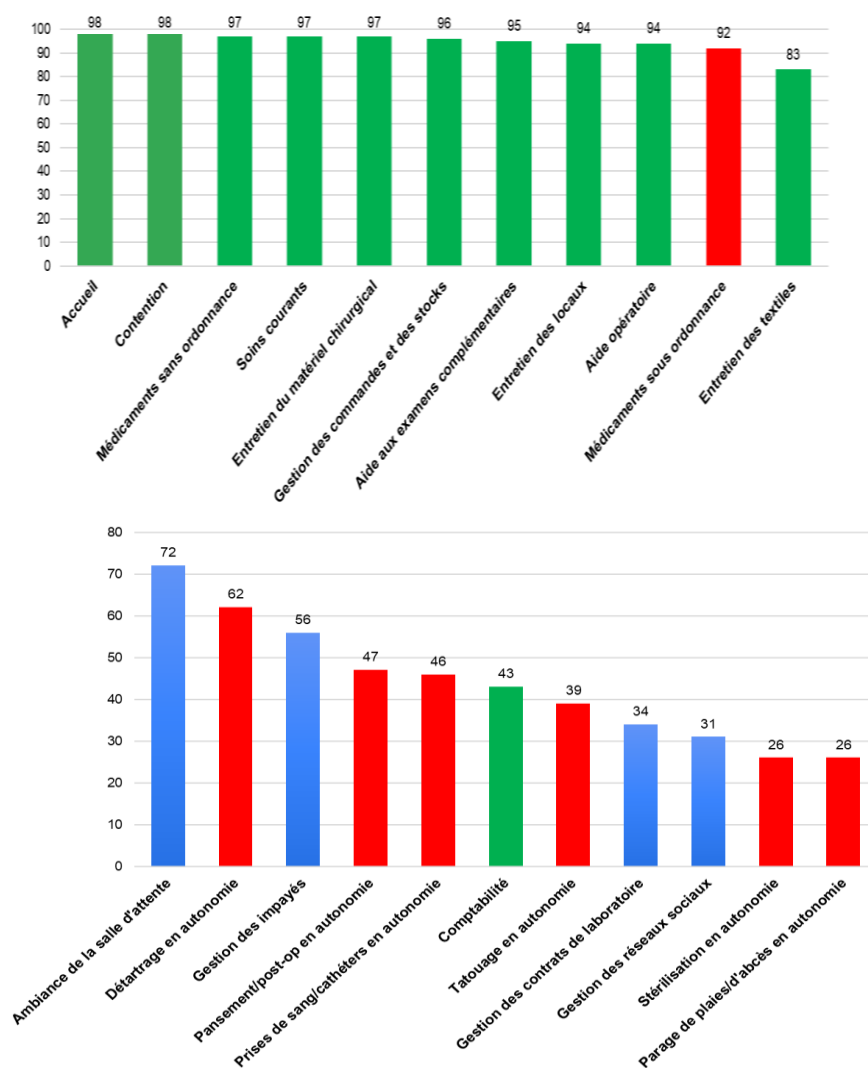


Figure 13 : Composition du personnel des cliniques, exprimée en pourcentage

Figure 14 : Actes réalisés au quotidien par les ASV exprimés en pourcentage
(en vert les actes explicitement autorisés, en rouge les actes interdits et en bleu les actes non décrits, ni par la convention collective ni par le Code Rural)



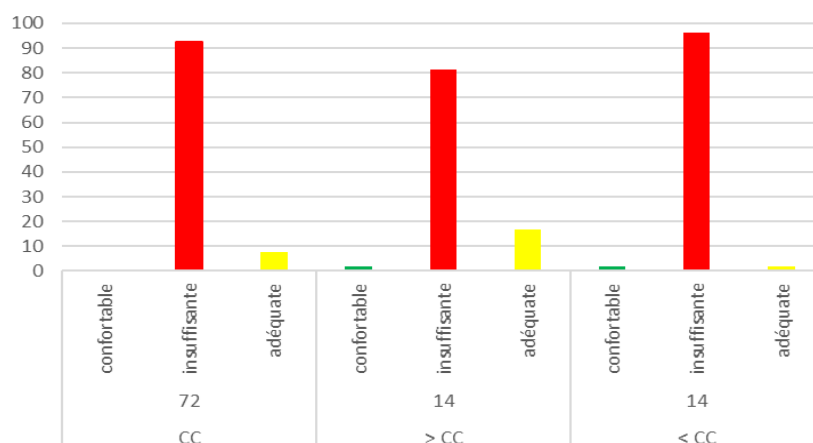


Figure 15 : Rémunération et satisfaction des ASV en fonction de la CC (= Convention Collective), exprimées en pourcentage

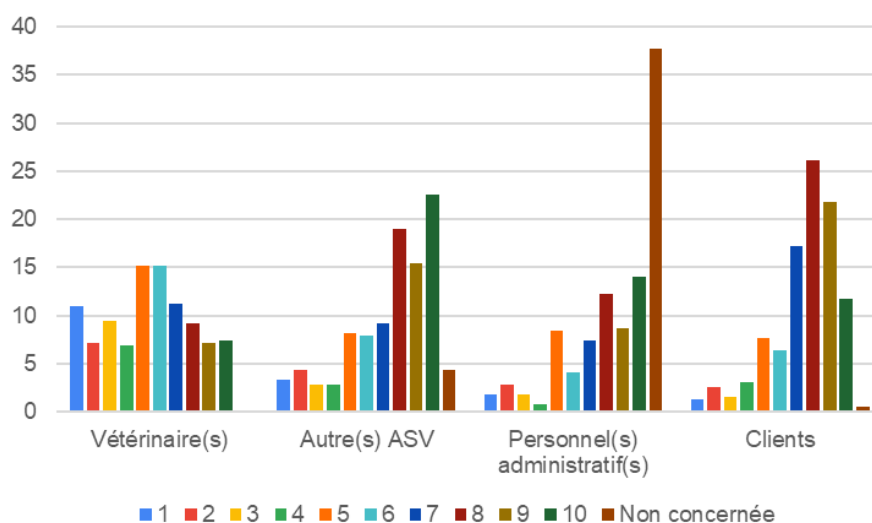


Figure 16 : Qualité des relations humaines perçues par les ASV, notées de 1 (exécrable) à 10 (excellente)

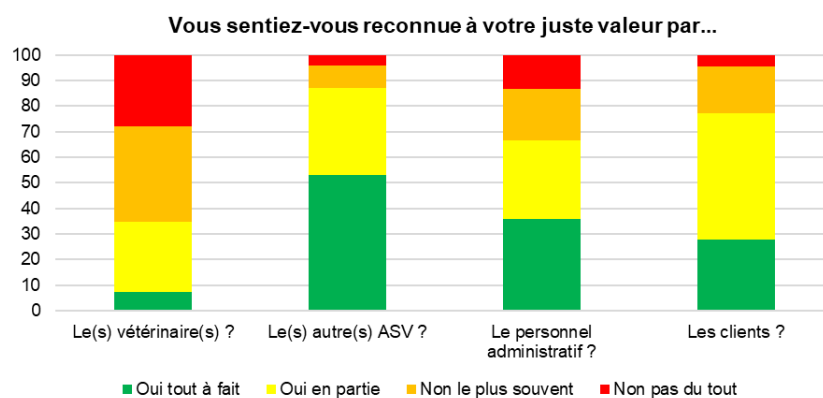
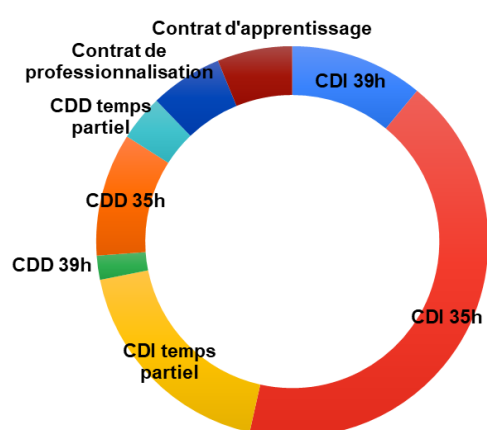


Figure 17 : Reconnaissance perçue par les ASV exprimée en pourcentage



Ce type de contrat vous convenait-il ?

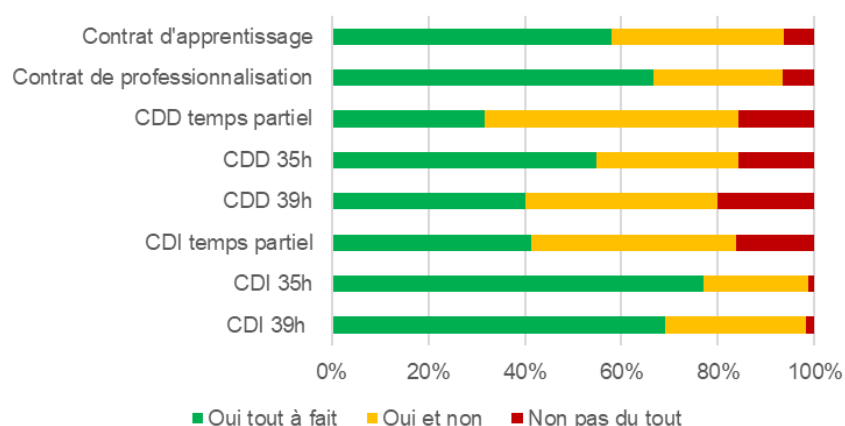
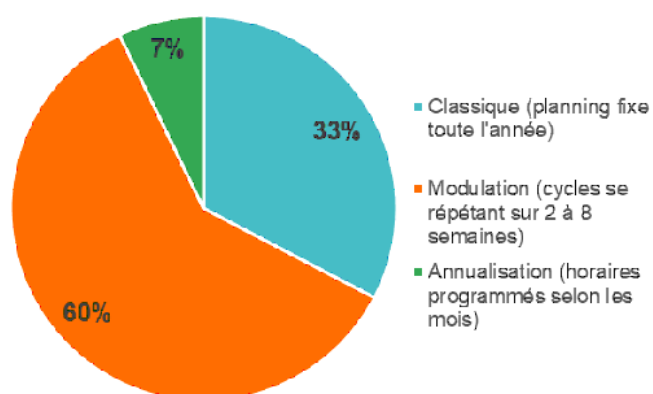


Figure 18 : Répartition des types de contrat et satisfaction associée, exprimées en pourcentage



Ce type d'organisation vous convenait-elle ?

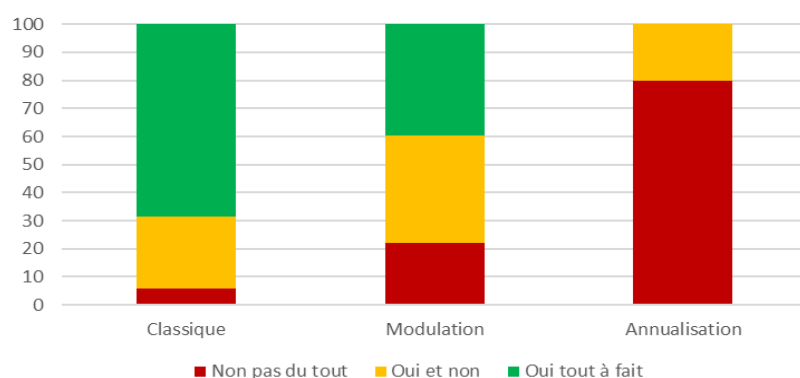
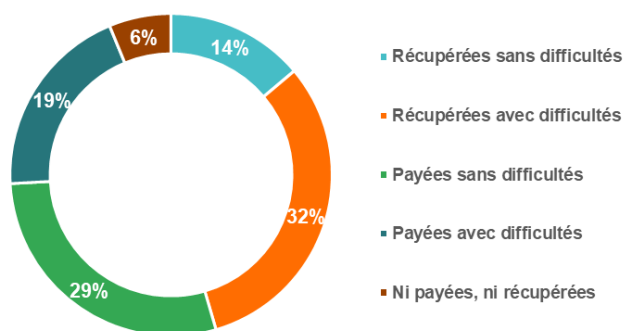


Figure 19 : Types de planning exprimés en pourcentage



Y avait-il un bon équilibre vie professionnelle/vie privée ?

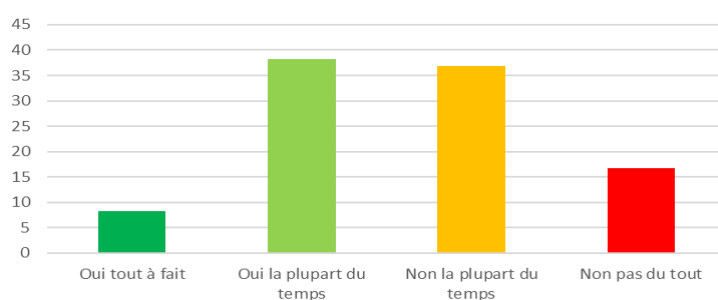


Figure 20 : Mode de compensation des heures supplémentaires

A propos des plannings...

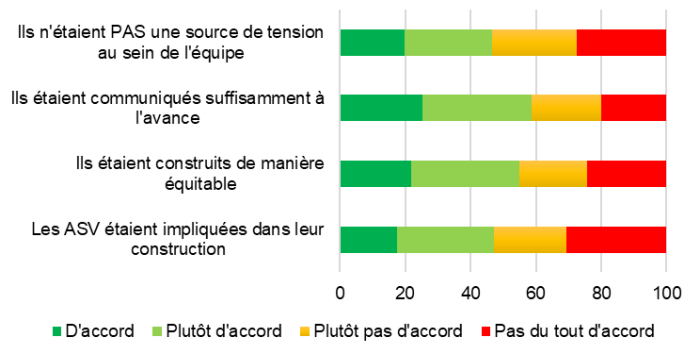


Figure 21 : Construction des plannings, exprimés en pourcentage

NIVEAU DE BONHEUR ESTIMÉ

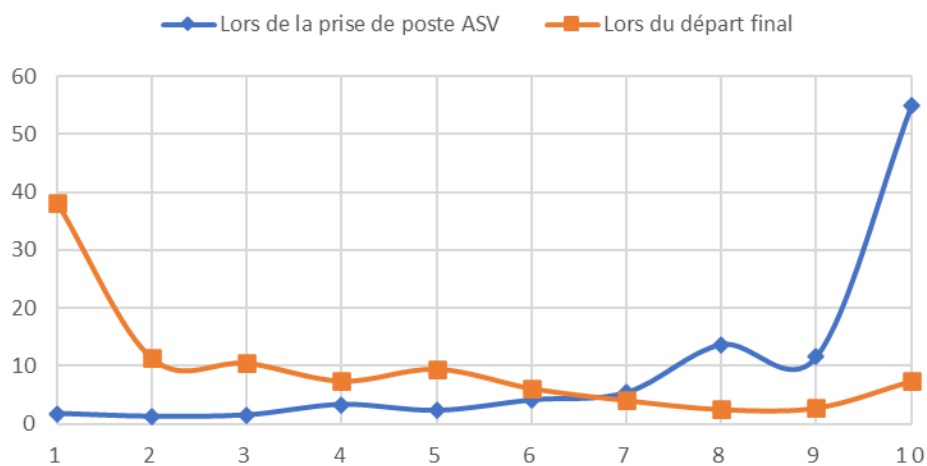


Figure 22 : Bonheur global estimé (1 = pas du tout heureuse, 10 = très heureuse), exprimé en pourcentage

- Départ

Cette partie se penche sur l'ensemble des décisions et des facteurs prédisposant l'employée à quitter son métier.

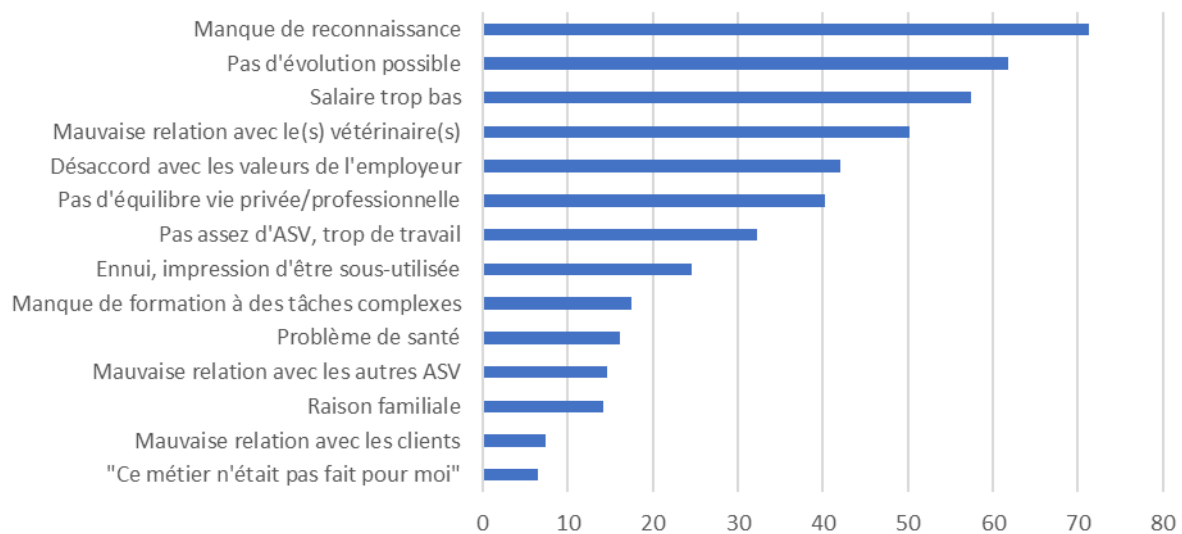


Figure 23 : Raisons de départ, exprimées en pourcentage

Les réponses ouvertes associées à cette question sont développées dans la partie « analyse ».

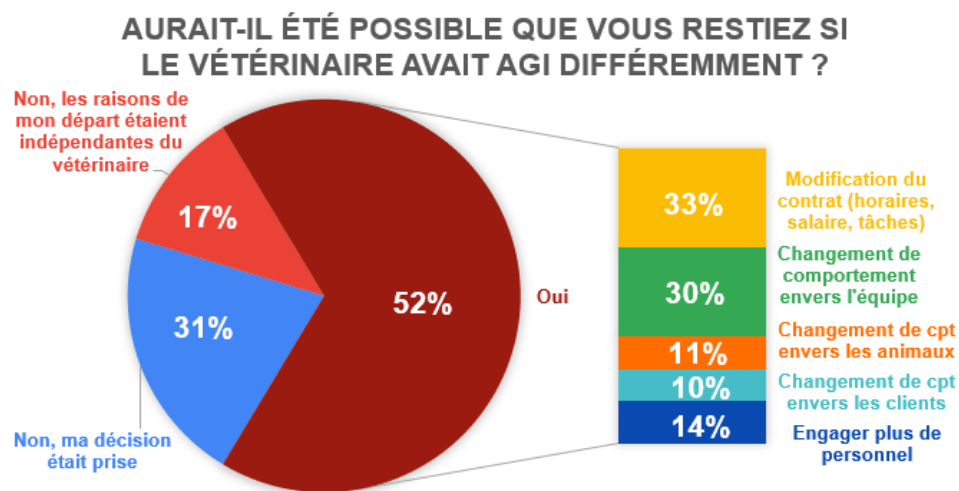


Figure 24 : Raisons qui auraient pu faire changer les ASV d'avis (cpt = comportement)

Dans le questionnaire, nous avons ajouté une question ouverte « Pensez-vous avoir assisté à des situations que vous considérez comme inacceptables (maltraitance, harcèlement moral ou sexuel, abus de pouvoir...) de la part du personnel de la clinique ? [...] Si oui, en préciser les faits et l'auteur. ». Nous nous attendions alors à avoir une très faible minorité qui réponde « oui » à cette question. Au contraire : elles sont 53% à avoir répondu par l'affirmative. L'analyse de leurs réponses ouvertes a permis de regrouper les situations décrites dans neuf grandes catégories (Figure 25).

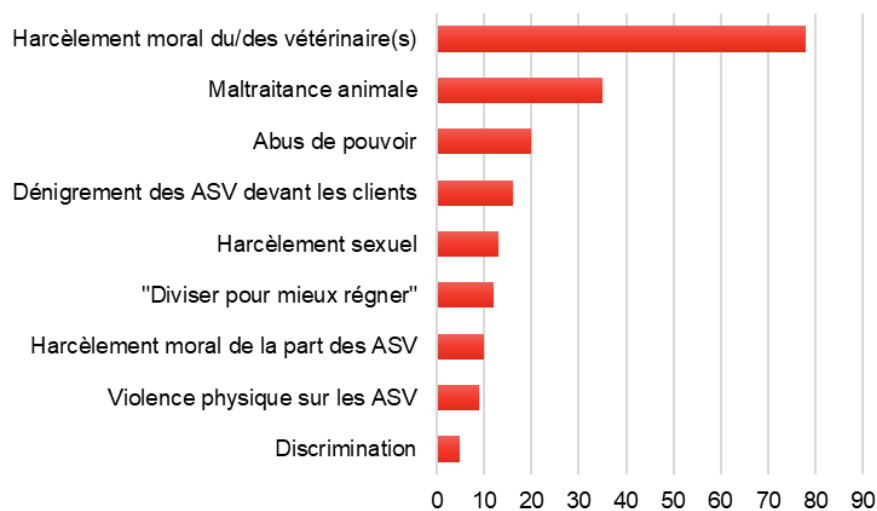


Figure 25 : Situations inacceptables rencontrées par les ASV, en nombre absolu de réponses

Les témoignages reçus des « situations inacceptables » rencontrées sont développés plus longuement dans la partie « analyse ».

Pour compléter la question des comportements inadmissibles, nous avons demandé aux ASV si elles avaient remarqué une différence de comportement chez les vétérinaires en fonction de leur sexe et/ou de leur tranche d'âge. Les données sont regroupées dans le Tableau 4, les cases d'intérêt sont colorées. A noter que les catégories « jeunes » et « âgés » ont dépendu du jugement subjectif de chacune des répondantes.

Tableau 4 : Différences de comportement observées selon l'âge et le sexe des vétérinaires, en nombre de réponses absolu

Sexe Âge	Vétérinaires hommes plus corrects	Vétérinaires femmes plus correctes	Pas de différence notable selon le sexe	Total
Vétérinaires « jeunes » plus corrects	12	49	107	168
Vétérinaires « âgés » plus corrects	6	6	17	29
Pas de différence notable selon l'âge	11	17	134	162
Total	29	72	258	359

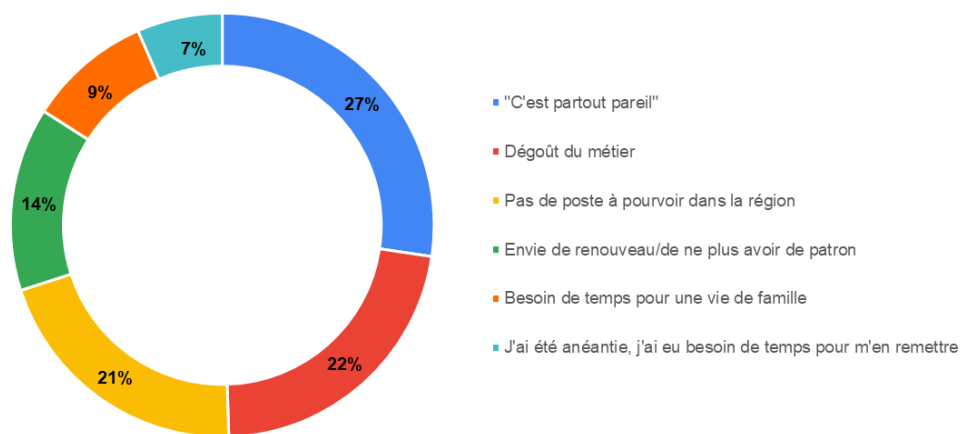


Figure 26 : Pourquoi avoir choisi une reconversion plutôt qu'un "simple" changement de structure ?

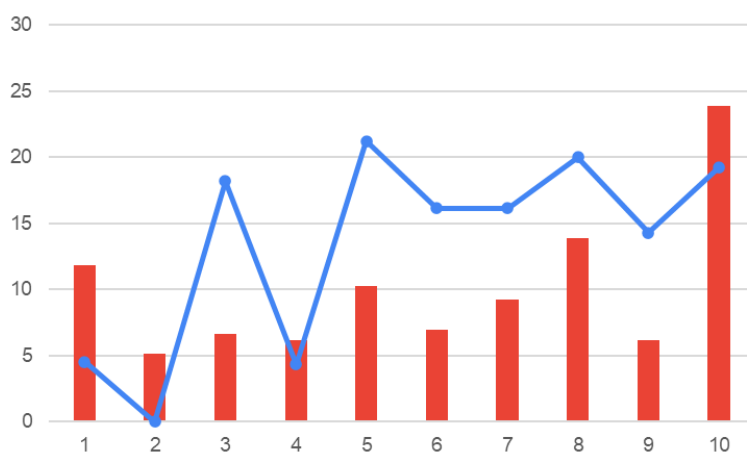


Figure 27 : Préparation de la reconversion, exprimée en pourcentage

(La courbe bleue représente la proportion d'ASV ayant cherché conseil auprès d'une ex-ASV déjà reconvertie, en fonction de la note qu'elles ont précédemment donnée sur 10.)

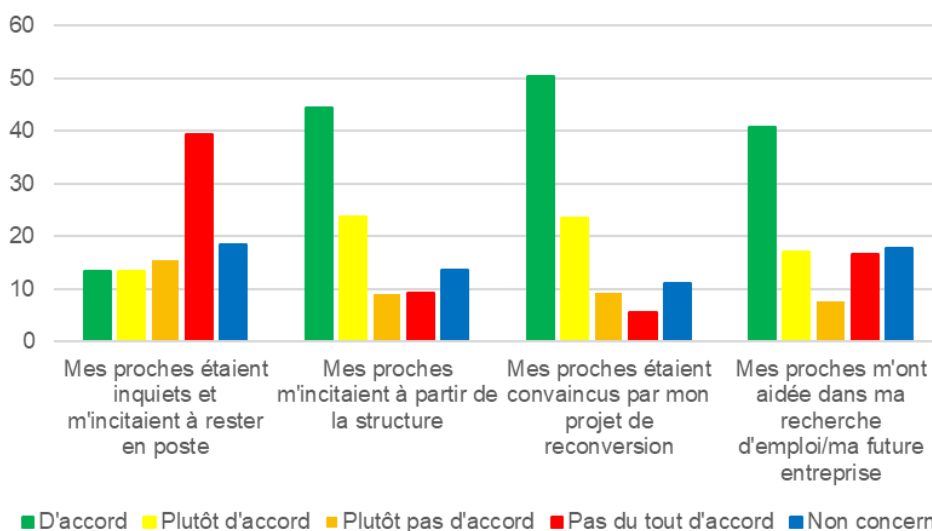


Figure 28 : Réaction de l'entourage des ASV à l'annonce de leur reconversion, exprimée en pourcentage

- Reconversion professionnelle en tant que telle

Cette partie se penche sur le parcours des ex-ASV une fois qu'elles ont pris la décision de quitter leur emploi et de se reconverter dans une autre branche.

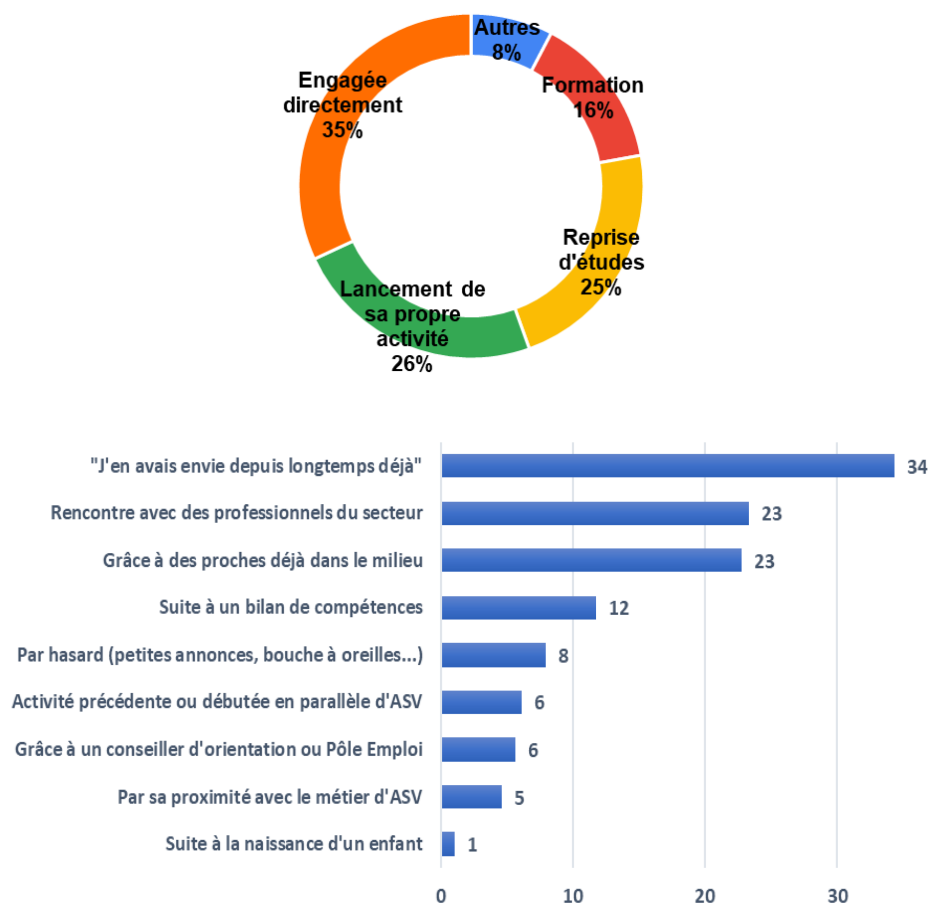


Figure 29 : Modes de transition entre ASV et la nouvelle activité (en haut) et motivation dans ce choix d'activité (en bas), exprimés en pourcentage

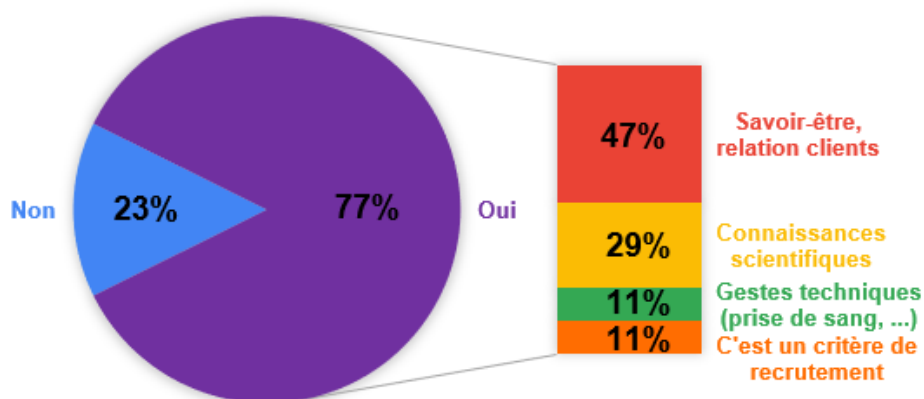


Figure 30 : Votre ancienne activité d'ASV représente-t-elle un avantage dans ce nouveau métier ?

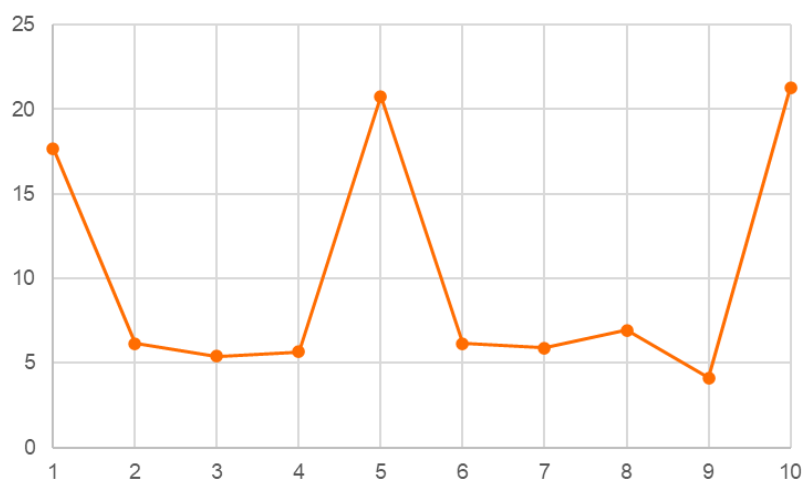


Figure 31 : Similitude recherchée entre le nouveau métier et ASV, exprimés en pourcentage de réponses

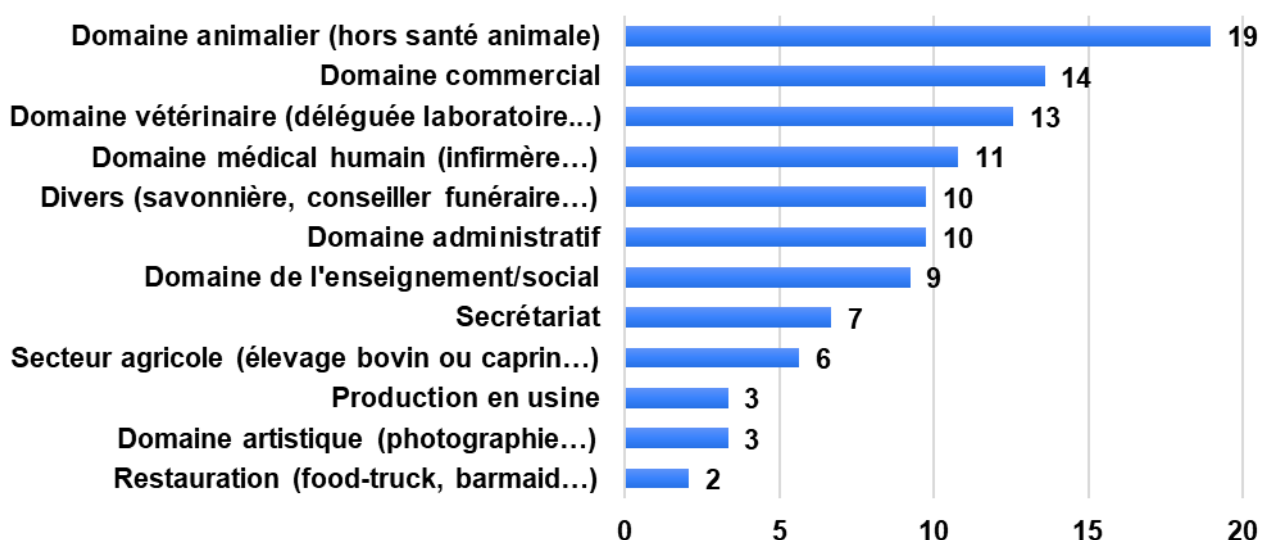


Figure 32 : Domaines professionnels choisis par les ASV pour leur reconversion, exprimés en pourcentage

Ci-après une explication des métiers que nous avons compris dans chaque catégorie (Figure 32) :

_ domaine animalier : élevage, éducation canine, *pet-sitting*, pension ou hôtel félin et/ou canin, toilettage, métiers de l'équitation, médiation animale, vendeuse en animalerie, etc. ;

_ domaine commercial : immobilier, vendeuse hors animalerie, tourisme, etc. ;

_ domaine vétérinaire : déléguée de laboratoire ou de *pet-fooder*, formatrice en école d'ASV, employée en laboratoire d'analyse vétérinaire, employée chez I-CAD ou en assurances santé animales, gestion d'un centre d'appels d'urgences vétérinaires (type Vétophonie), etc. Parmi elles, presque 1 sur 5 pratiquent des médecines dites alternatives ou douces (ostéopathie,

massages, physiothérapie, ...). A noter que deux ex-ASV dans notre échantillon sont elles-mêmes devenues vétérinaires par la suite, nous leur présentons ici toutes nos félicitations ;

_ domaine médical humain : infirmière, aide-soignante, assistante dentaire, secrétaire médicale, ambulancière, etc. ;

_ domaine administratif : métiers de la fonction publique, assistante de gestion, etc. ;

_ domaine de l'enseignement/social : professeure, surveillante, formatrice, etc. ;

_ domaine artistique : décoratrice d'intérieur, photographe professionnelle ;

_ divers : savonnière, mécanicienne, *web-designer*, chercheuse, libraire, conseillère funéraire, prothésiste ongulair, ébéniste, couturière, etc.

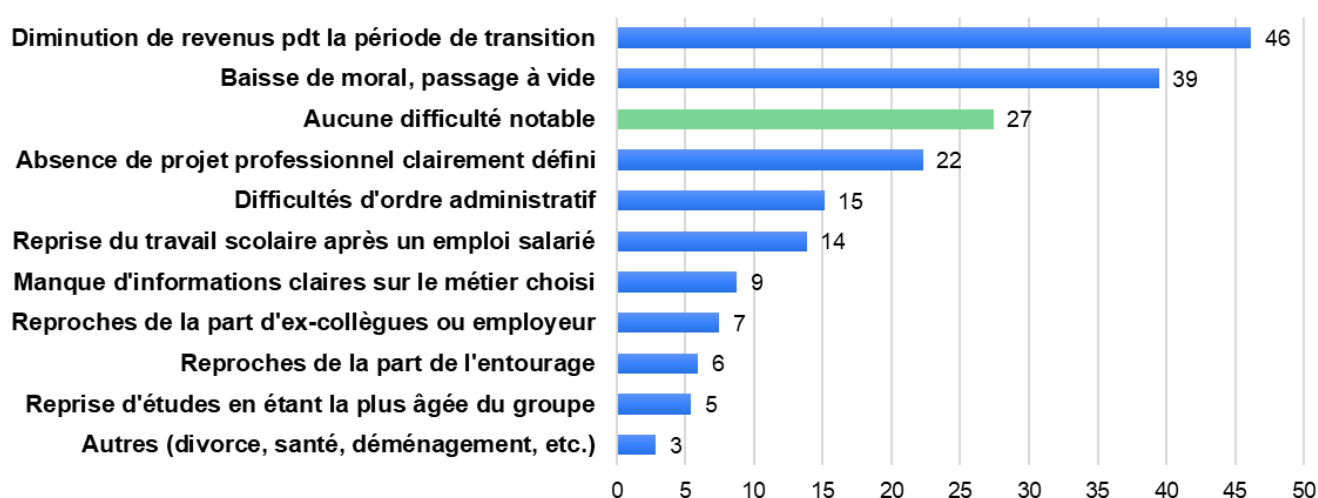


Figure 33 : Difficultés rencontrées par les ASV après leur départ de clinique, exprimées en pourcentage

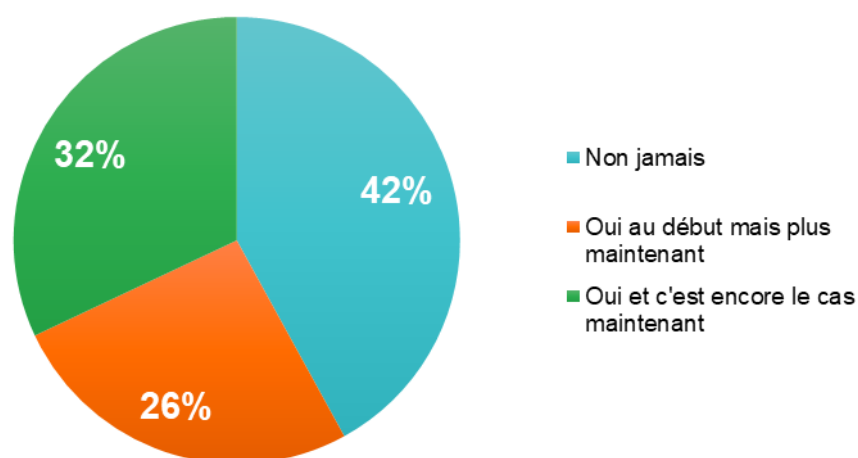


Figure 34 : Avez-vous déjà éprouvé des regrets d'être partie ou l'envie de redevenir ASV ?

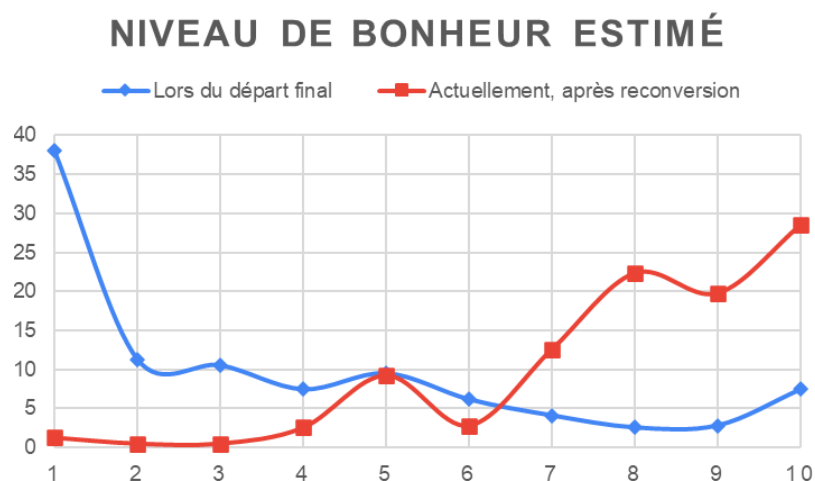


Figure 35 : Bonheur global estimé (1 = pas du tout heureuse, 10 = très heureuse), exprimé en pourcentage

Enfin, elles sont majoritaires à souhaiter faire passer un message à une ASV qui se poserait actuellement la question de la reconversion. Voici quelques morceaux choisis :

« Bien réfléchir si c'est le métier qui pose problème ou la structure, essayer de se visualiser dans quelques années, en parler à des collègues bienveillantes, ne pas rester si on sent le *burn-out* arriver, si le caractère change, si les difficultés occupent totalement l'esprit, si on a essayé de résoudre les problèmes mais qu'ils ne viennent pas de soi. »

« Faire un bilan de compétences, ne pas hésiter à s'entourer de personnes compétentes pour aider à la réflexion. Si bonne entente avec l'employeur, ne pas hésiter à lui en faire part, car il peut être un réel soutien »

« Comme pour toutes les reconversions :

1/ Ne pas lâcher la proie pour l'ombre et bien préparer l'après.

2/ Si on ne se sent pas bien dans un poste, il faut déterminer pourquoi, voir si on peut changer ça et, si on ne peut pas, envisager le départ. Dans tous les cas, s'apitoyer et encaisser ne sont pas des options. »

« La chance ne viendra pas à vous, il faut la provoquer. Soyez courageuse et croyez en vos capacités, vous allez y arriver. »

« Travaille pour vivre mais ne vis pas pour travailler. Aucun travail ne mérite de se détruire. »

« ASV est un métier passion, pas un métier torture. Au même titre qu'un vétérinaire, un médecin, un infirmier, un aide-soignant doit être passionné pour exercer, une ASV doit l'être aussi. Aller au travail en pleurant, la boule au ventre, rentrer en pleurant, ne pas avoir envie de se lever le matin ne doit pas exister pour une ASV. Si le doute s'installe, c'est qu'il y a un problème et il ne faut pas trop attendre pour le prendre en charge. »

« Un métier est à faire avec le cœur, il doit donner envie de se lever et de raconter sa journée avec fierté en rentrant le soir à la maison. Si ce n'est pas le cas il faut se demander si on est prête à vivre avec ça. Si non, il faut trouver sa voie et ne pas perdre espoir. Il y a forcément quelque chose pour quoi on est douée. »

« On a qu'une seule vie, ne la gâchons pas à être malheureux. »

« Fonce ! Tu seras toujours une ASV au fond de toi mais tu mérites mieux. Sors de ta zone de confort et saute le pas. Une page doit se tourner. »

« A partir du moment où l'on n'est plus bien dans son métier, je pense qu'il est nécessaire de changer avant d'avoir des répercussions sur notre santé (physique, morale, ...). C'est important de croire en soi et de se donner les moyens de réussir. Ma reconversion professionnelle est une réussite, je suis épanouie dans mon nouveau travail. »

« Le bonheur peut être ailleurs. Nous sommes la personne à qui nous devons penser en premier lieu. »

« Le premier pas ne t'emmène pas là où tu veux, mais il te sort de là où tu es. »

• Données démographiques

Cette dernière partie se penche sur les profils démographiques des répondantes. Toutes les questions offraient volontairement une option « Je ne souhaite pas le préciser » pour celles ne souhaitant pas divulguer d'informations personnelles.

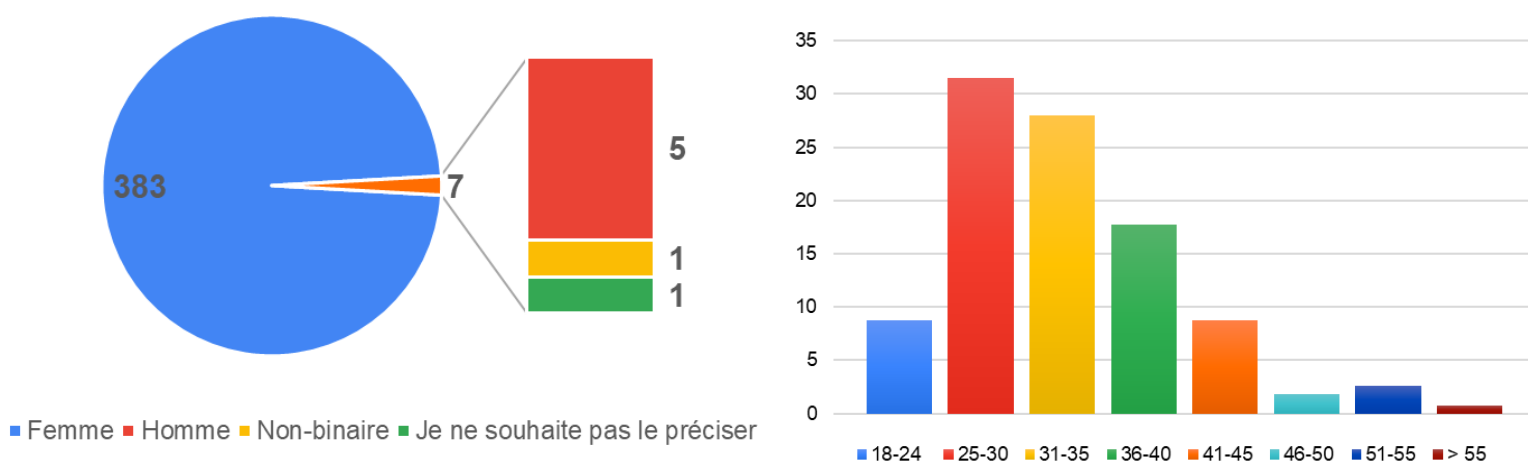


Figure 36 : Sexe des répondantes exprimé en nombre absolu de réponses (à gauche) et âge des répondantes exprimé en pourcentage (à droite)

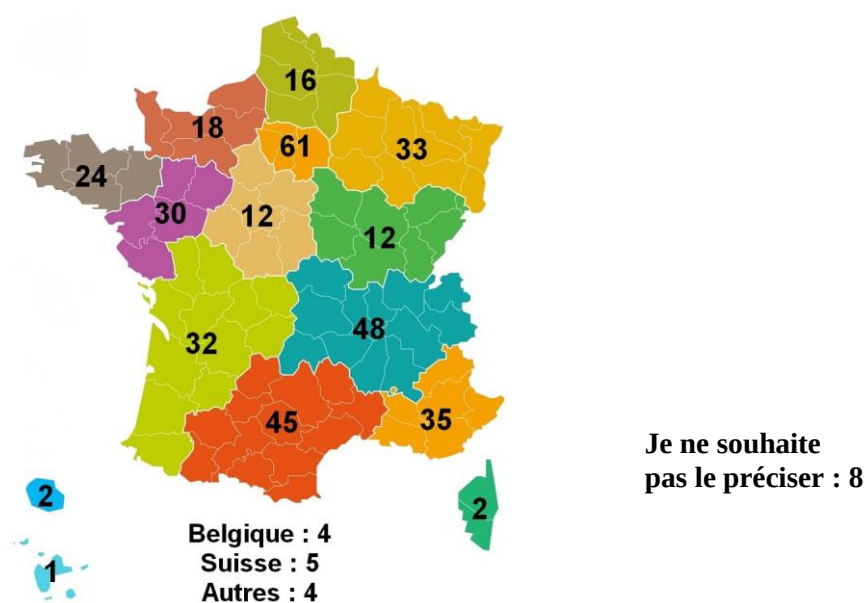


Figure 37 : Localisation géographique des répondantes, en nombre absolu de réponses

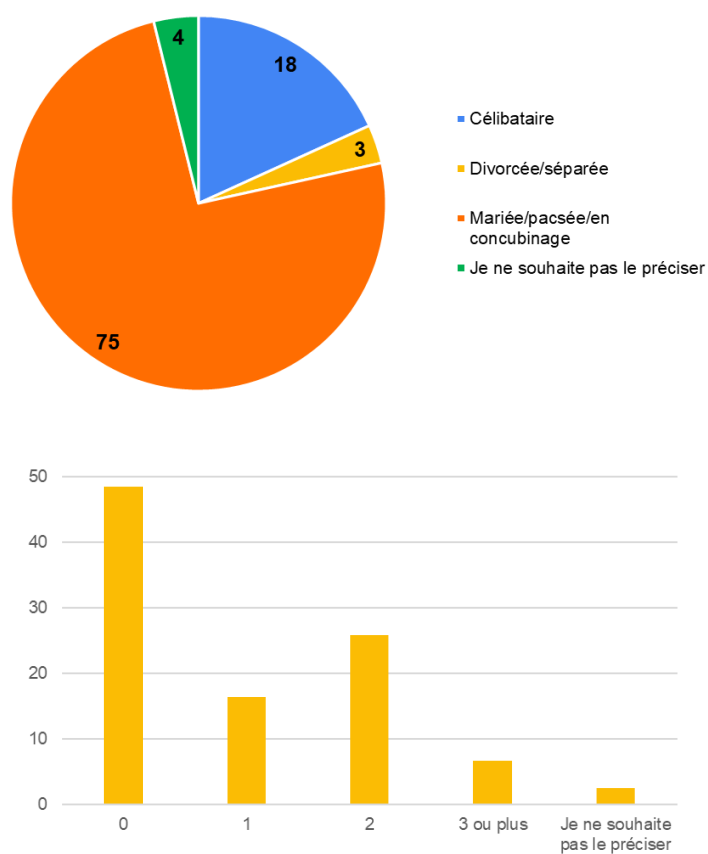


Figure 38 : Statut marital (en haut) et nombre d'enfants (en bas) des répondantes exprimés en pourcentages

3. Discussion

A. Analyse des résultats

Dans cette partie sont examinés et confrontés entre eux les résultats présentés précédemment de manière individuelle. Certaines informations chiffrées issues de l'étude ou de références bibliographiques externes viennent approfondir la réflexion et proposer une lecture critique des données. L'ordre du questionnaire est conservé et le numéro du graphique analysé est systématiquement rappelé en début d'analyse.

- Formation ASV

Figure 6 : Nous pouvons remarquer que, pour la moitié de l'échantillon interrogé (51%), ASV constituait déjà une reconversion professionnelle. De plus, 28% de cette population a enchaîné plusieurs métiers dans des domaines différents (vente, restauration, accueil, etc). Cela peut expliquer la propension de ces individus à oser changer d'emploi par la suite, lorsque les conditions de travail ne leur conviennent plus. Néanmoins, le questionnaire ne permet pas de distinguer la proportion de ces métiers étant des emplois saisonniers ou pérennes.

La vente et la restauration (majoritairement serveuse) arrivent en tête des postes précédemment occupés, avec respectivement 22% et 14% des répondantes concernées. Cependant, une part importante des répondantes ont exercé un métier en rapport direct avec les animaux (palefrenière, toiletteuse, maitre-chien, cavalière professionnelle, etc.) ou avec la santé (aide-soignante, préparatrice en pharmacie, secrétaire médicale, assistante dentaire, etc.), laissant deviner des intérêts compatibles avec le métier d'ASV.

Figure 7 : La moitié de l'échantillon (48%) a suivi une formation via le GIPSA tandis que 23% a suivi une formation privée, qu'elle soit à distance ou non. De plus, elles sont 14% à n'avoir aucune formation et 11% à avoir suivi une VAE.

Or, d'après la thèse de Marine Gourdet (2015), 40% des ASV interrogées avaient suivi le GIPSA tandis que 32% étaient issues de formations privées. Ainsi, à supposer que les 2 populations interrogées soient comparables, il existe une différence de formation significative entre les ASV « en poste » et les ASV qui se reconvertissent : en moyenne, les employées issues du GIPSA se reconvertissent plus facilement que celles ayant suivi une formation privée. Cela est paradoxal quand on connaît les difficultés qu'ont les candidates à trouver une alternance avant de débiter les cours du GIPSA. De plus, la formation en alternance permet une meilleure appréhension du métier et une meilleure insertion en entreprise que certains types de formations telles que celles uniquement à distance.

Une explication pourrait être celle du coût de la formation privée (plusieurs milliers d'euros par an) : une fois que les candidates ont dépensé des grosses sommes d'argent pour effectuer cette formation, elles veulent exercer dans cette branche plus longtemps même si

elle ne leur plaît pas. En psychologie, ce phénomène est appelé le « biais des coûts irrécupérables » (*sunk cost* en anglais, ARKES, 1985).

Figures 8 et 9 : La motivation principale des candidates à choisir cette voie est le contact avec les animaux (cité chez 92% des répondantes), suivi par la polyvalence du métier (47% des répondantes) et le domaine du soin et de la santé (43% des sondées).

Le contact avec les clients, lui, n'arrive que loin derrière (23%). Or, il existe de nombreuses structures où les assistantes vétérinaires sont en *front office*, c'est-à-dire qu'elles n'ont pas de soins ou de contention à réaliser, en revanche elles sont à l'accueil et au secrétariat. Il est probable que ces structures rencontrent une plus grande part d'insatisfaction parmi leurs employées que celles proposant des postes polyvalents.

Cependant, la réalité du métier toutes formations confondues correspond globalement aux attentes des ASV. La polyvalence et l'équilibre entre vie professionnelle et privée sont les deux points les moins respectés, avec au plus 11% d'insatisfaites. Ainsi, il semble que les prérogatives du GIPSA (à savoir la formation en alternance et l'exigence d'un stage en entreprise effectué en amont de l'inscription en centre de formation) ne soient pas déterminants dans l'appréhension du métier à venir et le choix de rester ou non en poste. Les autres formations répondent à ce besoin en proposant des stages, facultatifs ou non et de durée variable.

Figure 10 : En moyenne, les ASV se reconvertissent au bout de 8,4 ans. La médiane est de 7 ans. Elles sont 12% à se reconvertir au bout de deux ans ou moins. Ainsi, les employées dans ce domaine ont une « durée de vie » assez courte, ce qui laisse supposer qu'elles rencontrent rapidement les conditions de travail les poussant à partir.

En conclusion, si l'on devait broser un portrait-type d'une ASV susceptible de se reconvertir, nous pourrions supposer que c'est une personne issue du milieu de la vente ou de la restauration, ayant suivi la formation du GIPSA dans le cadre d'une reconversion professionnelle car attirée par le contact avec les animaux, le milieu médical et la grande polyvalence du métier. En revanche, sa volonté de se reconvertir fait assez vite surface et elle quitte le milieu vétérinaire en moins de 7 ans.

- Structure vétérinaire

Dans cette deuxième partie, nous nous sommes intéressés au quotidien des répondantes dans la structure qui les employait. Le but de ce questionnaire est de mettre en évidence les sources d'insatisfaction ou de stress pour les ASV.

Figure 11 : Les ASV apprécient énormément l'assistance en chirurgie ainsi que les actes techniques (chez respectivement 74 et 72% des répondantes), et ce bien avant le contact

client (50% des réponses). Ainsi, elles sont demandeuses de tâches techniques plutôt en *back-office*.

Quant aux aspects négatifs, le trio de tête est composé du manque de reconnaissance des vétérinaires (80%), de l'absence de perspectives d'évolution (82%) et du salaire jugé insuffisant (73%). Ces deux derniers éléments font directement écho à la convention collective des vétérinaires, dans laquelle l'échelon 5 est l'échelon maximal atteignable par les ASV au cours de leur carrière, tout de suite après une formation GIPSA ou une VAE.

En ce qui concerne le manque de reconnaissance, les assistantes le perçoivent bien plus souvent chez les vétérinaires que chez les clients (36%). Pourtant, ces derniers méconnaissent souvent l'ensemble des tâches et des compétences des ASV, qu'ils appellent régulièrement des « secrétaires ».

Figure 12 : Comme nous pouvions nous y attendre, la plupart des ASV interrogées (90%) travaillaient dans une structure dont l'activité est au moins majoritairement canine. En effet, c'est dans ce domaine que les ASV sont les plus recherchées et les plus utiles car l'activité se déroule au sein de la structure, par opposition à l'équine ou la rurale dans lesquelles les vétérinaires sont plus amenés à se déplacer.

De plus, elles ne sont que 5% à avoir travaillé dans des structures différentes. La majorité s'est reconvertie sans chercher à changer d'employeur et donc sans pouvoir comparer différents fonctionnements internes, différentes équipes ou différentes méthodes de *management*. Ainsi, le changement de domaine professionnel semblait être la meilleure réponse aux divers griefs des ASV, les problèmes qu'elles rencontraient ne leur semblaient pas propres à un établissement.

Figure 13 : Il est intéressant de constater que les cliniques quittées par les ASV ont une répartition très proche entre vétérinaires et ASV. Elles décomptent en moyenne 3,71 vétérinaires contre 3,74 ASV par structure, soit 1 vétérinaire pour 1,01 ASV. Ce ratio est légèrement en-deçà de celui à l'échelle globale de la profession (rappel : 1 vétérinaire clinicien pour 1,09 ASV, cf I.1.G). De plus, d'après l'atlas démographique 2020 de la profession vétérinaire, les structures vétérinaires françaises comptent en moyenne 4,76 vétérinaires (contre 3,71 ici). Ainsi, les établissements cités dans cette étude sont en moyenne plus petits et emploient moins d'ASV que le reste des cliniques/cabinets/CHV français.

De plus, la grande majorité des structures n'a pas de personnel dédié aux tâches administratives et comptables. Ainsi, il est probable que des sujets tels que la répartition des plannings ou des tâches ingrates créent des tensions au sein de l'équipe, le responsable des plannings – qu'il soit vétérinaire ou ASV- étant à la fois juge et partie.

NB : En moyenne, les structures vétérinaires décrites via le questionnaire dénombrent 8 personnes. Pour des raisons évidentes, cette étude ne permet pas de recenser les vétérinaires solo.

Figures 14 et 15 : Parmi les tâches quotidiennes effectuées par ces ASV, la grande majorité réalise des actes décrits et attendus par la convention collective des vétérinaires (entretien, contention, accueil), mais une partie non négligeable effectue au moins ponctuellement des actes réservés aux professions autorisées (article L.243-3 du Code rural, cf I.1.E) : ainsi, elles sont 62% à réaliser des détartrages, 46% à effectuer des prises de sang ou des poses de cathéters et même 26% à réaliser des stérilisations de convenance, le tout en autonomie, sans intervention du vétérinaire.

Certains témoignages, trop rares pour en faire une catégorie à part, rapportent d'autres activités : certaines légales, telles que des « consultations ASV » (coupe de griffes, retrait de tiques), des consultations diététiques, des séances d'éducation canine ou d'hydrothérapie. D'autres non, telles que des poses de sondes urinaires ou des euthanasies en totale autonomie.

Elles sont environ 33% à désirer plus de responsabilités. Les deux tiers de celles-ci souhaitent évoluer sur le plan technique (apprendre à réaliser des prises de sang, des pansements, des chirurgies simples en autonomie), chose pour l'instant illégale. Le tiers restant souhaite plutôt évoluer sur le plan social/relation client (apprendre des techniques de *management*, gérer les réseaux sociaux ou les plannings, offrir de nouveaux services à la clientèle).

A l'inverse, elles sont 18% à souhaiter moins de responsabilités. Bien que certaines de ces tâches non souhaitées soient inhérentes aux responsabilités d'ASV (contact client, ménage) et donc difficilement supprimables par l'employeur, la critique « légitime » revenant le plus souvent est le sous-effectif et le manque de temps pour réaliser toutes les tâches demandées (chez 20% des concernées), suivie de près par le salaire jugé insuffisant en regard du travail effectué (18%).

En effet, ces compétences et responsabilités supplémentaires, parfois illégales au regard de la CCNV, ne sont pas reconnues pécuniairement : la plupart des ASV interrogées (72%) étaient rétribuées à hauteur de la convention collective, soit le minimum légal en fonction de leur échelon. De plus, quel que soit le salaire versé, elles sont au moins 80% à le considérer comme insuffisant.

Figures 16 et 17 : En ce qui concerne la qualité des relations humaines au sein des structures quittées, elles sont globalement bonnes à très bonnes avec les autres ASV et les clients (respectivement des notes moyennes de 7,33 et 7,48/10, avec des courbes décalées vers la droite). Le personnel administratif, côtoyé à plus petite échelle, est lui aussi à l'origine de plutôt bonnes relations (note moyenne 7,27/10).

En revanche, les relations avec les vétérinaires (et patrons) sont bien plus mitigées, avec une courbe globalement centrée autour du 5/10 et plus de 10% d'ASV leur attribuant la note minimale (1/10), soit plus que toutes les autres catégories confondues (ASV, personnel administratif, clients). La moyenne est de 5,40/10.

Néanmoins, cette courbe est centrée et non pas décalée vers la gauche : il existe donc de nombreux cas où le départ de l'ASV n'est pas dû à de mauvaises relations avec le(s) patron(s), il serait trop simple de résumer ces départs à une divergence de caractères.

Ces données peuvent être mises en parallèle avec la question sur la reconnaissance des ASV. Il y a une corrélation directe entre qualité de la relation et reconnaissance perçue, avec seulement 35% des vétérinaires reconnaissant au moins en partie leurs ASV, contre 77% des clients et 89% des ASV

Ainsi, pour étoffer le portrait-type débuté plus haut, nous pouvons maintenant ajouter que les ASV susceptibles de se reconvertir travaillent en structure de taille modeste au moins à dominante canine. Elles apprécient tout particulièrement les actes techniques et sont demandeuses de formations dans ces domaines à la condition que leur salaire prenne en compte ces nouvelles compétences. Elles déplorent cependant le manque de reconnaissance des vétérinaires, le peu d'évolutions possibles ainsi que leur rémunération calquée sur la convention collective qu'elles jugent trop faible au regard de leurs actes souvent en dehors du cadre légal.

Elles ont des relations globalement bonnes avec tout le personnel de la clinique, à l'exception des vétérinaires avec qui il ne semble pas y avoir de réponse-type.

Figure 18 : Les ASV étaient le plus souvent en CDI (à 72%) et en temps plein (66% en cumulant les CDD et les CDI). Ces types de contrat étaient globalement appréciés.

Cependant, les critiques revenant le plus souvent (autres qu'un souhait de CDI pour les CDD ou un souhait de temps plein pour les temps partiels) sont les suivantes :

- _ un planning mal organisé : en effet, beaucoup ont des journées étendues (ouverture à 8h jusqu'à la fermeture à 19h suivie du ménage) avec une pause méridienne de trois ou quatre heures ;
- _ des volumes horaires très différents et imprévisibles d'une semaine à l'autre, avec des semaines de 28 heures suivies de semaines de 42 heures.

Dans un cas comme dans l'autre, ce type d'organisation est source de fatigue, de stress et est difficilement conciliable avec sa vie personnelle.

Figure 19 : Pour les plannings, la majorité des cliniques fonctionnaient « en modulation », avec des emplois du temps définis à l'avance organisés en cycles de plusieurs semaines, ces derniers se répétant plusieurs fois sur l'année.

Ici aussi, la critique qui revient en premier, et ce quel que soit le type de planning choisi, est la difficulté à organiser sa vie personnelle (RDV médicaux, vie de famille, week-ends) lorsque les horaires de travail changent continuellement. Un certain nombre d'ASV interrogées déclarent être prévenues de leurs horaires d'une quinzaine ou d'une semaine sur l'autre, ce qui ne leur laisse pas le temps de se retourner si elles ont déjà prévu quelque chose.

Figure 20 : De plus, une critique récurrente est celle des horaires officiels non respectés, avec des fins de journées retardées ou des pauses le midi qui n'en étaient pas vraiment (repas sur le lieu de travail donc employées qui devaient aussi s'occuper des

hospitalisations, surveiller les réveils, sortir les chiens, etc.). A signaler cependant que cette contrainte est très souvent vécue aussi par les vétérinaires (salariés comme employeurs).

Ainsi, la question des heures supplémentaires cristallise de nombreuses tensions dans les témoignages reçus. Elles sont une majorité (57%) à déclarer rencontrer des difficultés à obtenir une compensation (repos compensateur ou paie) pour les heures supplémentaires, avec 6% des ASV interrogées qui n'en recevraient d'aucune forme, ce qui va totalement à l'encontre du Code du Travail (article L. 3121-22). Ceci impacte nécessairement l'équilibre vie professionnelle/vie privée.

Figure 21 : Si certaines déplorent un planning communiqué insuffisamment à l'avance (41%), elles sont encore plus nombreuses à estimer que le planning était une source de conflits au sein de la structure (52%). Enfin, elles sont 30% à estimer que les ASV n'étaient pas du tout impliquées dans leur construction.

Le problème le plus fréquemment soulevé est une situation de favoritisme envers les ASV les plus anciennes au détriment du reste de l'équipe, et ce qui que soit la personne en charge de leur construction (vétérinaires ou « ASV cheffe »). Certains témoignages font heureusement état de cliniques où le planning est géré de manière neutre (RH ou logiciel) ou alors après concertation de l'ensemble de l'équipe.

Figure 22 : Ainsi, l'ensemble des facteurs décrits jusqu'alors conduisent à une dégradation des conditions de travail et de la motivation des employées. Ce graphe met en évidence une très nette inversion des courbes de bonheur entre la prise du 1^e poste (médiane = 10/10) et le départ final du domaine ASV (médiane = 3/10), avec presque 40% des répondantes étant très malheureuses (1/10) lors de leur départ.

Ainsi, nous pouvons terminer le portrait-type dressé jusqu'alors en ajoutant que les ASV susceptibles de se reconverter sont typiquement employées en CDI ; elles éprouvent cependant des difficultés à concilier vie privée et vie professionnelle, notamment en raison d'horaires étendus et contraignants ainsi que d'un planning changeant régulièrement et/ou construit de manière supposée partielle. De plus, elles éprouvent des difficultés à être compensées pour les heures supplémentaires ou complémentaires qu'elles effectuent.

Tout ceci émousse leur motivation à venir travailler alors qu'elles sont au départ très heureuses et motivées par leur nouvel emploi, beaucoup mentionnant un « métier passion ».

- Départ

Cette partie s'intéresse à l'ensemble des décisions et des facteurs prédisposant l'employée à quitter son métier.

Figure 23 : A la question « Pour quelle(s) raison(s) avez-vous décidé de quitter le métier d'ASV ? », nous pouvons retrouver le même trio de tête que celui observé à la Figure 11 (à savoir le manque de reconnaissance, le peu d'évolution possible et le salaire jugé insuffisant). Cependant, le planning et le manque d'équilibre entre vie professionnelle et privée, fortement déplorés jusqu'à présent, n'arrivent qu'après de « mauvaises relations avec le(s) vétérinaire(s) » (50%) ou des « désaccords sur l'organisation, les objectifs ou les valeurs de mon employeur » (42%). Or, la poursuite de valeurs personnelles est un moteur de reconversion important, bien avant la recherche de meilleures conditions de travail (cf. les données d'AEF infos dans la partie I.3.B).

Les réponses ouvertes associées à cette question citent de très nombreuses fois la notion de « harcèlement moral » conduisant à des « dépressions » voire des « burn-out » : « Après plusieurs mois à rentrer à la maison en pleurant tous les jours, je me suis retrouvée un soir assise dans ma voiture à me dire "Va-t'en... Tu as ta carte bleue, tes papiers, prends ta voiture et disparaïs dans un pays où tu ne parles pas la langue et où tu ne connais personne" [...] Je pense être passée à deux doigts du burn-out. ».

Le besoin d'une revalorisation salariale est d'autant plus palpable lors d'événements marquants tels que des déménagements, des achats immobiliers ou l'arrivée d'un enfant :

« Je l'ai réalisé surtout en achetant mon premier appartement en Ile-de-France : mon salaire ne me permettait pas grand-chose, heureusement que mon conjoint, pour le même niveau d'étude, gagne le double et ce malgré mes sept ans d'ancienneté. »

« J'aimais ce que je faisais mais je ne voulais pas renoncer à voir grandir mes enfants pour un salaire de misère ! ».

Figure 24 : Avant d'annoncer officiellement leur départ, elles sont 3 ASV sur 4 à d'abord en avoir discuté avec leur employeur. Ainsi, pour la moitié d'entre elles, leur décision n'était pas définitive. Si la modification du contrat n'est pas forcément évidente à mettre en place pour le patron pour des raisons économiques, un changement de comportement envers son équipe, et plus largement une formation dans le domaine du *management*, semblent plus simples à mettre en œuvre. En effet, 44% des ASV ayant répondu « un changement de comportement envers l'équipe » n'ont pas répondu « une modification du contrat » : ce sont donc bien deux problèmes indépendants pour lesquels des pistes de solutions distinctes peuvent être mises en place.

Figure 25 : Cette figure a été créée à partir des réponses ouvertes des ASV à la question des comportements inacceptables rencontrés en clinique.

Ce qui revient loin devant toute autre chose est le harcèlement moral de la part des vétérinaires sur leurs employées. En voici quelques témoignages :

« Si tu es engagée, c'est juste pour rehausser le côté esthétique de la clinique. Mais tu n'as rien dans le cerveau, tu es conne. »

« Ils ont prétexté tout et rien pour me dire que je travaillais mal, que j'étais imbue de ma personne, prétentieuse, égoïste, pas sérieuse... On ne m'avait encore jamais dit ces choses-là... »

« Dans un CHV où je travaillais : “on peut vous remplacer sans problème”, “on trouvera une ASV qui fera votre travail mieux que vous”. »

« Me faire mettre de force les mains dans la cage d'un chat dans l'espoir que je me fasse mordre "pour que j'apprenne", me faire menacer de me faire "éclater la tête" car je n'ai pas donné le bon renseignement au client, oublier de mettre ma charlotte [en chirurgie] et dans la foulée me faire tirer les cheveux car j'ai osé oublier... »

Ces comportements entraînent parfois des conséquences très graves :

« J'étais enceinte de 4 mois et la vétérinaire m'a demandé de soulever avec elle un chien décédé de 30 kg pour le mettre dans le congélateur. Suite à cela j'ai fait une déchirure placentaire avec perte de sang. »

« Refus d'aller voir un médecin un samedi j'ai donc fait une fausse couche dans les toilettes de la clinique. »

La seconde grosse critique est celle de la maltraitance animale par les vétérinaires :

« [La vétérinaire faisait] des essais cliniques douteux : “on va mettre cette dose en anesthésique et si ça ne se réveille pas ça sera de la faute de l'ASV qui a mal surveillé”. »

« Chatons errants étranglés ou tête tapée contre le rebord de la table d'auscultation. »

« On finissait souvent des chirurgies où il fallait que je tienne l'animal qui s'était réveillé (et qui hurlait de douleur) pour finir. Ne voulant pas rendormir l'animal et souvent refusant d'administrer de la morphine. »

« Un des vétérinaires associé frappait régulièrement à coup de poings les animaux ou les traînait violemment au sol lors de poussées de colère. »

« Le vétérinaire a voulu anesthésier un chien pour une radio, il ne se laissait pas museler, le véto l'a donc étranglé au bout de son collier étrangleur (en pendaison) jusqu'à ce qu'il urine, défèque et soit inconscient. Ensuite il l'a trainé au sol toujours par sa laisse jusqu'en radio. »

Evidemment, les actes de maltraitance animale décrits ici sont passibles de sanctions pénales pour cruauté (article 521-1 du Code Pénal).

Nous pouvons aussi retrouver de l'abus de pouvoir :

« Je lui faisais de temps en temps ses courses personnelles quand il le désirait. »

« Demande claire de ne pas avoir d'enfants les 3 à 5 premières années du contrat. M'a annoncé que ma vie deviendrait difficile si je ne démissionnais pas. Militante pour que les ASV ne deviennent pas comme les nurses américaines. »

Enfin, le harcèlement sexuel en entreprise n'épargne hélas pas le monde vétérinaire (à ce propos, voir le collectif « Paye ta chatte » qui recense de multiples témoignages, vétérinaires comme ASV) :

« [Le vétérinaire gérant] se garant des fois devant chez [une collègue apprentie] des heures et lui envoyait des sms douteux, il était marié à la gérante, ce qui mettait ma collègue dans un profond embarras. »

« Fessée alors que j'assistais un autre vétérinaire en chirurgie »

« Tu n'es pas en forme ce matin, tu as baisé toute la nuit ? Tu n'as pas joui ? »

« Ben quoi, tu veux que je te retourne et que je te baise ?! »

« Vous ramasserez tel instrument (qu'il avait fait tomber) et vous me suerez la bite au passage ! »

Il va sans dire que le harcèlement sexuel est réprimé par la loi : il constitue un délit reconnu dans le Code Pénal pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000€ d'amende dans le cas d'un harcèlement sexuel couplé à un abus d'autorité (CODE PENAL, 2021). Plus que jamais, les mouvements féministes et l'évolution sociétale autour des Droits des Femmes permettent de libérer la parole et de durcir les sanctions contre ces comportements sexistes.

Tableau 4 : Environ un tiers des répondantes (134/359, case orange) estiment qu'il n'y aucune différence notable de comportement des vétérinaires quel que soit leur sexe ou leur tranche d'âge. En revanche, parmi celles qui estiment qu'il existe une différence de comportement selon un seul de ces deux critères, la jeunesse (et donc l'âge) semble être déterminants (107/152, case bleue). Enfin, pour les répondantes chez qui la différence se joue à la fois selon l'âge et le sexe, le profil-type de vétérinaire « correct dans son comportement » est celui de la jeune femme (49/73, cases vertes).

Ces données sont à corréler avec la démographie globale de la profession vétérinaire (ATLAS DEMOGRAPHIQUE, 2020) :

_ d'une part, bien que les hommes aient longtemps été largement majoritaires, la profession se féminise de plus en plus : 80% des vétérinaires de 60 à 69 ans et 65% des 50-59 ans sont des hommes alors que 68% des 30-39 ans et 77% des 20-29 ans sont des femmes ;

_ d'autre part, les hommes sont majoritairement libéraux associés (58%) tandis que les femmes sont surtout salariées (pour 48% d'entre elles). Evidemment, cela est lié entre autres à l'âge moyen des individus : la plupart des vétérinaires ne s'associent qu'après une certaine expérience en clientèle et non au sortir de l'école.

Les griefs reprochés aux vétérinaires étant souvent liés à leur statut de patron (salaire, horaires, contrat, embauche supplémentaire), il est logique de retrouver le profil-type des vétérinaires salariés comme étant plus « corrects » dans leur comportement. Cependant, l'on pourrait aussi penser que cette différence est due à une évolution des mentalités, avec un *management* de plus en plus horizontal : l'ASV ne serait plus subordonnée au(x) vétérinaire(s), elle collaborerait avec eux, chacun étant responsable de tâches propres.

Figure 26 : Ainsi, après avoir discuté ou non avec leur employeur, les répondantes à cette étude ont pris la décision de se reconverter. Cependant, ce choix s'est parfois fait à contre-cœur : chez 21% des répondantes, ce changement de carrière s'est réalisé au moins en partie à cause de la rareté des postes d'ASV disponibles. Impossible pour elles de comparer d'autres structures et d'autre méthodes de *management*, au vu de la forte demande de ce métier.

Figure 27 : En ce qui concerne la préparation de la reconversion, sur une échelle de 1 à 10 (1 = coup de tête, 10 = décision mûrement réfléchie et reconversion soigneusement préparée), elles sont presque la moitié (44%) à donner la note de 8/10 ou plus, avec 24% des réponses égales à 10/10. Ainsi, chez ces ASV, la décision de partir et de changer de voie est le résultat d'un long processus qui a eu le temps de mûrir.

De plus, seule une minorité d'entre elles a cherché conseil auprès d'une ex-ASV déjà reconvertie avant de se lancer (courbe bleue). Excepté les reconversions sur un coup de tête (1/10 et 2/10), elles sont en moyenne 16% à avoir consulté un avis extérieur.

Au vu de la structure du questionnaire et de l'échantillon étudié, il n'est pas possible de déterminer si le fait de contacter une ex-ASV déjà reconvertie décourage ou encourage les employées en période de doute à se lancer.

Figure 28 : Les ASV souhaitant quitter leur emploi ont globalement été soutenues par leur entourage. En effet, il y a plus de personnes convaincues du bien-fondé de la reconversion dans un autre domaine (73%) que de personnes souhaitant que l'ASV change simplement de structure vétérinaire (67%). Ici aussi, l'entourage a certainement supposé que les difficultés rencontrées par ces employées n'étaient pas propres à une équipe ou une clinique, mais propres au métier en lui-même.

En revanche, en ce qui concerne la recherche d'emploi ou le lancement de leur entreprise, les ASV fraîchement parties n'ont pas forcément été autant soutenues : elles sont presque 20% à n'avoir reçu aucune aide de la part de leur entourage.

Ainsi, les employées quittent leur poste non seulement à cause des aspects du métier qu'elles déplorent (manque de reconnaissance, salaire jugé insuffisant) mais aussi à cause de mauvaises relations avec les vétérinaires, allant parfois jusqu'à du harcèlement le plus souvent moral. La plupart a essayé d'instaurer le dialogue avec les personnes en cause avant de se résoudre à partir. Ainsi, leur reconversion est une décision mûrement réfléchie, encouragée par leurs proches. Elles sont néanmoins seules dans la recherche de leur nouvelle activité.

- Reconversion professionnelle en tant que telle

Figure 29 : Une fois qu'elles ne sont plus ASV, les répondantes ont dû travailler sur un nouveau projet professionnel. La plupart (61%) l'ont suivi directement, sans nécessiter de temps de pause, tandis qu'environ 41% ont dû suivre une formation entre leurs deux emplois ou reprendre des études. La fraction « Autres » comprend celles qui avaient déjà la formation nécessaire à leur nouvelle activité (études ou emplois précédents), celles qui ont passé un concours ainsi que celles qui ont eu une opportunité de reconversion dans leur cercle familial.

Le choix de la nouvelle activité correspond avant tout à un désir personnel, un projet qui tient les répondantes à cœur. De plus, le réseau personnel a plus d'importance que les moyens « officiels » détaillés dans le I.3.A (bilan de compétences, recherche Pôle Emploi). Enfin, elles sont 6% à retourner à une activité entamée précédemment ou exercée en parallèle d'ASV (pour rappel, Figure 6, 51% des répondantes exerçaient déjà un emploi salarié avant de se reconvertir en ASV).

Figure 30 : Pour les trois quarts des répondantes, leur passé d'ASV leur est toujours utile aujourd'hui : en premier lieu dans le savoir-être, nécessaire dans énormément de métiers en contact avec la clientèle, mais aussi dans des domaines plus spécifiques (connaissances scientifiques telles que la biologie, le comportement, l'asepsie en milieu médical, etc. ou encore les gestes techniques tels que la contention des mammifères domestiques, les prises de sang, etc.).

Enfin, pour 11% d'entre elles, être ASV est un réel atout dans leur nouvelle voie professionnelle : formatrice ASV, employée dans un centre d'appels vétérinaire d'urgence, déléguée de laboratoire ou de *petfooder*, agence de recrutement vétérinaire, employée dans les assurances animales, etc. Ces nombreux métiers leur permettent de rester dans un milieu qu'elles aiment tout en s'émancipant des contraintes qu'elles rencontraient en tant qu'assistantes vétérinaires.

Figure 31 : De fait, les réponses sont extrêmement polarisées à la question « Vouliez-vous trouver un métier en rupture avec ASV (10/10) ou au contraire qui s'en rapproche (1/10) ? ». Pour les notes de 1/10, 5/10 et 10/10, nous pouvons observer trois pics de réponses de taille similaire autour de 20%. Ainsi, il semble se détacher trois profils-type : celles qui sont absolument dégoûtées du métier et qui souhaitent une rupture totale avec leur précédent milieu professionnel, celles qui y sont quand même attachées mais en désaccord avec leurs conditions de travail actuelles et celles qui sont encore indécises quant à leur avenir.

Figure 32 : La majorité (19%) des ex-ASV gardent tout de même un lien direct avec le monde animal. Il est intéressant de noter que, à la suite de leur reconversion, nous pouvons retrouver une plus grande proportion de métiers « inhabituels » (éleveuse d'ânes du Poitou,

gérante d'un food-truck, hypnothérapeute, tapissière, etc.), traduisant une véritable volonté de se distinguer et de suivre ses centres d'intérêts personnels, plutôt que des métiers plus « classiques » pouvant sembler plus sûrs.

Figure 33 : Une fois la clinique quittée, les ex-ASV peuvent être confrontées à différentes difficultés le temps de retrouver un équilibre et une régularité dans leur nouvelle activité. Ainsi, les deux difficultés les plus fréquemment rencontrées sont celle de la diminution de revenus pendant la période de transition (46% des réponses), surtout chez les auto-entrepreneurs pour qui il faut plusieurs semaines ou mois avant de dégager un véritable revenu, ainsi qu'une baisse de moral ressentie chez 39% des répondantes le temps de se retourner.

Cependant, il est rassurant de constater que 27% des répondantes n'ont éprouvé aucune difficulté notable pendant leur phase de transition. Enfin, les reproches de la part de l'entourage (6%) ou d'ex-collègues ou employeurs (7%) sont très minoritaires.

L'absence de projet professionnel clairement défini est citée chez 22% des répondantes et il est séduisant de le mettre en relation avec les 18% d'ASV ayant peu préparé leur reconversion (1/10 dans la figure précédente). En effet, la moyenne des réponses obtenues à la question précédente est de 5,44/10 chez celles ayant rencontré cette difficulté contre 5,59/10 chez les autres, ce qui est logique : les répondantes parties sur un coup de tête sont plus susceptibles de se retrouver en difficulté lors du choix de leur avenir.

Figure 34 : De plus, aux difficultés énoncées précédemment s'ajoute fréquemment le regret de quitter un domaine qui, rappelons-le, attire profondément les femmes qui se tournent vers ASV. Au total et malgré les difficultés dénombrées ci-dessus, elles sont 58% à éprouver des remords de quitter ce métier lors de la période de transition. Pour plus de la moitié d'entre elles (55%), cette souffrance n'est pas que transitoire mais bel et bien ancrée au long terme :

« J'aime ce métier, et je suis persuadée que de bons patrons existent, ça me brise le cœur de faire autre chose. »

« C'est un métier que j'ai choisi et exercé avec passion, je ne me voyais pas faire autre chose. J'ai beaucoup de mal à accepter le fait de ne plus être ASV. »

« Des fois je me dis que dans un autre contexte (meilleure ambiance et meilleur salaire) ça aurait pu être sympa de continuer un peu dans cette voie. Je vois juste que le manque de compétences pour *manager* peut vraiment tuer une structure (*turn-over*, stress, absences). Les salariés font tourner l'entreprise, s'ils sont bien traités et valorisés ils donneront leur maximum. »

Figure 35 : Enfin, il est rassurant de constater que les ASV reconverties s'estiment bien plus heureuses maintenant que lors de leur précédent emploi : en superposant la courbe obtenue à la Figure 22 avec les données d'après reconversion, nous obtenons une courbe de

satisfaction largement décalée vers la droite, où seulement 14% des sondées se donnent une note de bonheur $\leq 5/10$ et où la médiane est de 8/10 (rappel : médiane de 3/10 lors du départ final d'ASV).

Ainsi, chez une ASV-type reconvertie, il n'y a pas eu de temps mort entre la fin du contrat ASV et le lancement de la nouvelle activité, trouvée la plupart du temps à travers son réseau de connaissances personnelles. Les compétences acquises en tant qu'auxiliaire vétérinaire lui sont toujours utiles dans sa nouvelle activité, cette dernière étant majoritairement en lien direct avec le monde animal. Malgré le fait qu'elle ait rencontré des difficultés notamment d'ordre financier et qu'elle regrette énormément son passé d'ASV, les avantages de sa nouvelle activité la rendent bien plus heureuse et épanouie maintenant.

- Données démographiques

Cette dernière partie se penche sur les profils démographiques des répondantes. Toutes les questions offraient volontairement un choix « Je ne souhaite pas le préciser » pour celles ne souhaitant pas divulguer d'informations personnelles.

Figure 36 : Comme l'on pouvait s'y attendre, les femmes sont représentées en écrasante majorité dans notre échantillon (98% des réponses contre 96% dans la population ASV globale). En revanche, les répondantes sont significativement plus jeunes : elles sont 68% à avoir moins de 35 ans dans notre étude contre 53% dans la population ASV globale.

Figure 37 : En termes de répartition géographique, les réponses viennent des quatre coins de la France mais aussi de l'étranger. Les régions d'Île-de-France, Occitanie et Auvergne-Rhône-Alpes sont sur-représentées, ceci est cependant à mettre en lien avec les densités démographiques importantes de ces régions.

Figure 38 : Le profil-type des répondantes semble être celui d'une jeune femme entre 25 et 35 ans et en couple. Pour le nombre d'enfants, la moitié n'en a pas et l'autre moitié en a 1 ou 2, ce qui correspond bien à l'âge moyen de parentalité en France (premier enfant en moyenne à 28,8 ans en France en 2019, EUROSTAT 2021).

B. Limites de l'étude

- Biais d'échantillonnage

Cette étude, bien qu'elle se veuille complète et exhaustive, présente nécessairement des biais dans sa réalisation que nous allons énumérer ici.

Le premier d'entre eux et le plus évident est certainement le biais d'échantillonnage : par définition, il n'existe pas d'organisme regroupant d'ex-ASV, ces dernières partant toutes dans des directions différentes. Ainsi, la diffusion de cette étude s'est réalisée essentiellement via Facebook et à travers le bouche-à-oreille : seules les personnes encore présentes et actives sur les groupes d'ASV ont pu en prendre connaissance. Nous pouvons donc nous attendre à exclure de cette étude les personnes les moins connectées (*a priori* les plus âgées) ou celles préférant d'autres réseaux sociaux que Facebook (notamment les plus jeunes au profit d'Instagram, Snapchat ou plus récemment TikTok).

Un autre biais pourrait être dû à la longueur du questionnaire (plus de cinquante questions dont des choix multiples, des questions ouvertes, etc.) : bien que nous ayons récolté 459 participations au total, il est probable qu'un certain nombre de candidates ne soient pas allées jusqu'au bout de la démarche. Il n'est en revanche pas possible de quantifier leur nombre.

Enfin, un dernier biais pourrait consister à recruter dans l'étude des ex-ASV mécontentes de leur expérience auprès d'un vétérinaire et souhaitant témoigner de leur vécu. En effet, beaucoup de répondantes sont touchées de ce choix de sujet et espèrent que cette thèse aura comme conséquence de « faire bouger les choses » à l'échelle de l'Ordre :

« J'espère que cela aidera à faire avancer les droits des ASV ainsi que l'évolution du métier et des salaires. »

« Je pense et espère qu'il [ce questionnaire] sera un poids supplémentaire pour aider à l'évolution et la reconnaissance de la profession d'ASV. ».

Il est probable que celles qui ont exercé ce métier transitoirement mais sans rencontrer de situation difficile n'aient pas autant éprouvé l'envie ou le besoin de témoigner. Ainsi, les réponses obtenues ici décrivent probablement une situation plus « sombres » que la réalité.

- Construction du questionnaire

Comme décrit en II.1, ce questionnaire a été construit en plusieurs étapes, avec une première phase « test » auprès d'une quarantaine de répondantes et la prise en compte de leurs remarques afin de compléter et corriger les questions, puis diffusion du questionnaire final à grande échelle dans un second temps. De plus, la majorité des questions proposent une réponse « Autre » que les candidates peuvent compléter et expliciter si elles le veulent. Ainsi, les situations auxquelles nous n'avions pas pensé et les réponses ouvertes récurrentes ont été prises en compte dans l'exploitation des résultats.

Cependant, une remarque intéressante est celle de la distinction entre vétérinaire associé et salarié : nos questions n'ont pas du tout fait la différence entre ces deux profils, or les comportements problématiques rapportés ont très régulièrement été observés chez les employeurs, les vétérinaires salariés étant parfois tout autant victimes que les ASV. Cependant, cette donnée manquante peut facilement être mise en relation avec l'âge des vétérinaires mais aussi leur sexe, car historiquement nous pouvons observer une mutation importante de la démographie des vétérinaires : les hommes sont majoritairement « âgés » et « libéraux » tandis que les femmes sont plus souvent « jeunes » et « salariées ».

- Exploitation des résultats

Ce questionnaire comportant un nombre très important d'items, il est délicat d'exploiter toutes les réponses obtenues et de les analyser de manière statistiquement rigoureuse. Nous avons fait le choix de présenter les réponses obtenues les unes après les autres afin de mettre en évidence les tendances principales qui s'en dégagent, plutôt que de mener une étude biostatistique poussée type ACP (Analyse en Composantes Principales) qui de fait serait d'une part bien plus difficile à mener pour nous (459 x 51 données à exploiter comprenant tantôt du texte, tantôt des nombres ou des réponses multiples) et d'autre part bien moins diffusable et lisible par le plus grand nombre.

- Les reconversions professionnelles parmi les vétérinaires

Une autre remarque récurrente qui nous a été faite, cette fois par des vétérinaires, c'est la possibilité de faire ce même sujet de thèse mais au sein de la profession vétérinaire elle-même. En effet, les désillusions une fois en école vétérinaire ou en poste de clinicien sont nombreuses : en 2020, on estime qu'environ 20% des vétérinaires sortants issus d'écoles françaises ne s'inscrivent pas à l'Ordre et que l'âge moyen de désinscription est de 53,7 ans pour les hommes contre 37,6 ans pour les femmes, une diminution nette depuis 2017 (âge moyen de sortie 46 ans aujourd'hui contre 52 ans en 2017 – ATLAS DEMOGRAPHIQUE 2020). Les cliniciens exercent de moins en moins en clientèle jusqu'à l'âge de la retraite, ils se tournent parfois vers d'autres facettes du métier (vétérinaire en laboratoire, en DDPP, consultant, etc) ou se reconvertissent eux aussi.

Si ce sujet d'étude est tout à fait intéressant et de grande valeur pour la profession vétérinaire, nous avons néanmoins choisi de nous concentrer sur les reconversions professionnelles chez les ASV, d'autant plus qu'une thèse annexe a déjà été réalisée récemment au sujet des vétérinaires (VICTORION, 2018).

- Evolution dans le temps

Enfin, une dernière limite de cette étude est qu'elle est à notre connaissance inédite. Ainsi, les données extraites ici ne reflètent la situation qu'à un instant T, il pourrait être intéressant de diffuser un questionnaire identique dans quelques années afin d'observer une quelconque évolution des résultats, notamment s'il y a mise en place de certaines mesures correctrices dont certaines pistes de solution sont détaillées ci-après.

De même, les reconversions professionnelles sont de plus en plus fréquentes au sein de la population globale (*cf I.3.B*), il est donc délicat de distinguer ce qui est propre au milieu ASV de ce qui est commun au marché du travail actuel.

C. Pistes de réflexions pour l'avenir

Ci-après sont énumérées quelques pistes d'améliorations, certaines instaurables à l'échelle de la clinique, d'autres à l'échelle des autorités nationales. Cette liste ne se veut pas exhaustive mais elle constitue un point de départ de réflexion.

- Une revalorisation et une évolution du métier

L'un des aspects les plus évidents et unanimement partagé par les répondantes révélés par ce questionnaire est le manque de reconnaissance criant que les ASV déplorent. Cette reconnaissance est à la fois morale (reconnaissance de leurs capacités, leurs horaires, la difficulté de leur travail) et salariale (convention collective jugée trop faible surtout au regard des tâches réalisées).

Beaucoup de vétérinaires font effectuer à leurs employées des tâches qui leur sont actuellement interdites d'après la CCNV (injections, pose de cathéter, intubation, etc.). En effet, en 2017, 70% des vétérinaires interrogés par le SNVEL et le CNOV dans le cadre du projet Vetfuturs étaient favorables à la délégation de certains actes vétérinaires aux ASV, toujours sous la responsabilité d'un vétérinaire et dont la liste précise était encore en réflexion (IGOHO-MORADEL, 2018).

L'idée de la délégation d'acte, avec la création d'un échelon 6 chez les ASV, existait déjà dès 2013 (NEVEUX, 2013). Cependant, bien que cette voie semble plus que jamais dans les objectifs de l'Ordre, il n'y a au moment où nous écrivons ces lignes toujours pas de modification officielle du Code Rural ou de la CCNV.

De plus, cet échelon 6 offrirait non seulement une meilleure rétribution mais aussi une possibilité de formation et d'évolution aux ASV au cours de leur carrière. Actuellement, une ASV diplômée du GIPSA à 20 ans, sortant échelon 5, ne connaîtra pas d'évolution salariale obligatoire en dehors des primes d'ancienneté. Elle a déjà atteint le « maximum » qui puisse lui être offert et, bien qu'elle ait toujours la possibilité de suivre des formations ponctuelles, il n'existe pas de reconnaissance salariale de ces connaissances et capacités supplémentaires. C'est pourquoi beaucoup d'ex-ASV décrivent un sentiment de « lassitude » d'un métier duquel elles ont « fait le tour ». Encourager, généraliser et reconnaître de manière officielle ces nouvelles capacités pourrait constituer une motivation supplémentaire pour rester en poste.

En effet, aux actes médicaux actuellement interdits s'ajoutent de nombreuses tâches en dehors de celles listées dans la CCNV pourtant effectuées quotidiennement en clinique, le plus souvent par les ASV. Nous pouvons citer des tâches « nouvelles » telles que la gestion des réseaux sociaux (animation des pages Facebook, réponse aux commentaires négatifs, etc), la réception et la distribution de commandes passées sur des plateformes en ligne (par exemple VetoAvenue, Placedesvetos, etc.), la création de dépliants explicatifs disponibles en salle d'attente ou encore la création de services annexes à la médecine vétérinaire tels que des cours d'éducation canine ou du toilettage. Certaines structures proposent même des « consultations ASV » pour des motifs tels que le retrait de tique, la coupe de griffes ou le changement de pansement.

Tous ces services viennent compléter l'offre de soins qu'une structure vétérinaire peut offrir tout en répondant à un réel besoin. Les déléguer à des ASV de manière « officielle » (avec une reconnaissance salariale en accord avec la complexité et le temps passé à ces tâches), tout en tenant compte des appétences et des compétences individuelles, peut permettre d'à la fois attribuer des responsabilités nominatives, ce qui renforce le sentiment d'appartenance et l'esprit d'équipe au sein de la structure, tout en libérant du temps aux vétérinaires pour pratiquer de la médecine *stricto sensu*. Cela peut aussi permettre aux ASV de valoriser leurs compétences acquises dans de précédents emplois, puisqu'elles sont près de 50% à se reconverter en ASV après une ou plusieurs expériences professionnelles.

Les entreprises vétérinaires ont actuellement tendance à se regrouper et s'élargir (cf paragraphe I.1.H), le nombre moyens de salariés augmente. Cela peut être l'occasion d'offrir une spécialisation aux ASV au sein de leur structure, avec une première distinction entre *front office* et *back office* nécessitant des capacités et des compétences propres, puis dans un second temps des spécialisations vraies fonctions des aptitudes et intérêts individuels (informatique, comptabilité, chirurgie/anesthésie, etc.). Cette mutation du métier, sans aller jusqu'à la création de deux emplois distincts, suivrait la même évolution que le métier de vétérinaires dont le degré de spécialisation est croissant : entre 2016 et 2019, le nombre de vétérinaires spécialistes (reconnus par le CNSV, le Conseil National de la Spécialisation Vétérinaire) a connu une augmentation de 22%, passant de 248 à 304 vétérinaires spécialistes praticiens (ATLAS DEMOGRAPHIQUES 2017 et 2020). Le niveau de compétence attendu et la motivation des propriétaires dans la réalisation d'exams et de soins encouragent cette évolution de la profession vétérinaire vers un modèle un peu à l'image du médecin généraliste de première opinion qui oriente ses patients vers des spécialistes en cas de pathologie lourde ou complexe.

Si cette « spécialisation » des ASV dans un domaine ou un autre est envisageable dans les grosses structures avec de multiples employées simultanément en poste, elle n'est en revanche pas possible dans les petits cabinets n'embauchant qu'une ou deux ASV. Ceci pourrait constituer une solution pour les employées qui apprécient avant tout la polyvalence du métier, sans avoir de pôle favori.

D'un point de vue purement comptable, donner la parole à ses salariées et s'impliquer dans le développement de leurs compétences et l'évolution de leurs missions, en accord avec leurs préférences personnelles, représente un atout pour l'entreprise : d'après une étude de 2017, il est primordial d'avoir des salariés engagés activement dans l'entreprise, c'est-à-dire hautement impliqués et enthousiastes vis-à-vis de leur travail et lieu de travail, qui se l'approprient psychologiquement. En effet, les 25% d'entreprises avec le plus fort taux d'engagement de leurs salariés présentent de meilleurs résultats : elles sont respectivement 17% plus productives et elles génèrent 21% de profit supplémentaire face aux 25% d'entreprises présentant le plus faible taux d'engagement de leurs salariés, toutes choses étant égales par ailleurs (GALLUP, 2017).

- Un meilleur *management*

La formation vétérinaire actuelle, en France ou à l'étranger, est logiquement très majoritairement tournée vers le soin animal et la médecine au sens strict. Il y a peu voire pas du tout de cours dédiés aux compétences annexes de « gestion d'entreprise » ou « gestion d'équipe » (comptabilité, droit, gestion, communication, *management*, etc.). Ce sont des savoirs acquis pour la plupart « sur le tas », une fois en poste.

Pourtant, les employeurs ont tout à gagner à se former en *management* et limiter le taux de *turn over* de leur équipe : un départ provoque des frais directs et quantifiables (indemnités de départ, recherche et formation du nouvel arrivant) mais aussi indirects (le nouvel employé mettra un certain temps avant d'être aussi efficace que son prédécesseur, mais il est difficile de chiffrer le manque à gagner). De plus, « 65% des problèmes de performance en entreprise pourraient être résolus en améliorant les relations entre les employés » (GALLUP, 2017). Des réunions hebdomadaires ou un cahier de doléances semblent être des solutions plus simples à mettre en œuvre et moins coûteuses pour l'entreprise que la gestion régulière de nouvelles ASV qu'il faut former et accompagner dans la structure.

Ainsi, en dehors de toute considération morale, il est tout à l'avantage de l'employeur de développer un vrai esprit d'équipe de ses employé(e)s, vétérinaires comme ASV, pour le bien de son entreprise.

- Des conditions de travail moins difficiles

Tout comme les vétérinaires, les ASV sont confrontées à des conditions de travail difficiles les encourageant parfois à changer de métier.

D'une part, les ASV et vétérinaires n'ont pas d'horaires fixes. Elles font face aux imprévus quotidiens notamment les urgences à l'origine de nombreux dépassements d'horaires quotidiens. Même lorsqu'ils sont reconnus comme des heures supplémentaires, ce qui n'est pas systématique, ils sont sources de stress et empêchent les employés de se consacrer à d'autres obligations notamment familiales.

Plusieurs solutions existent à cette problématique :

- _ si la structure en question est assez grande, il peut être intéressant de diviser les équipes en postes « de jour », « de nuit » ou « de midi » afin d'assurer une continuité dans les soins et l'accueil tout en permettant aux employés de débaucher aux heures prévues ;
- _ dans les grandes villes, l'émergence de structures dédiées au tri et à la gestion des urgences (CHV, Adomvet, VetoAdom, etc.) soulage les cliniques des alentours qui n'hésitent pas à référer pour la plupart, ce qui améliore considérablement la qualité de vie des ASV en journée, mais aussi et surtout celle des vétérinaires au cours de la nuit. Un autre effet bénéfique de ce *business model* est que les vétérinaires travaillant dans ce genre d'entreprises ne sont rémunérés que sur la base de leurs actes curatifs et non plus sur des bénéfices annexes (vente d'aliments, prophylaxie, chirurgies de convenance, etc.). Ainsi, les clients se rendent mieux compte du coût réel de la santé animale dans une profession en crise qui déclare régulièrement « brader ses actes ».

D'autre part, une difficulté à laquelle sont confrontées les ASV plus que les vétérinaires est la méconnaissance du public de leurs connaissances et compétences pouvant aller jusqu'à du mépris. Il est important que les vétérinaires défendent et valorisent leurs employés auprès de leurs clients et qu'ils prennent la défense de ces dernières face à des propriétaires incorrects. Encore une fois, l'esprit d'équipe est un moteur de bien-être au travail qui peut pousser des employé(e)s à rester ou quitter une entreprise.

Il est donc primordial de véritablement « éduquer » la clientèle et de ne pas laisser passer de comportements déplacés au risque de perdre un client, le manque à gagner étant bien plus important lors de la perte d'un(e) employé(e).

- La création de syndicats ASV

A notre connaissance, il n'existe pas ou pas encore de groupes de paroles ou de syndicat puissant et largement répandu dont le rôle est de défendre les droits et les intérêts des ASV.

L'AssAV (Associations des Auxiliaires Vétérinaires), créée en 2015 par Mmes Brisemontier, Provot et Lebis, promeut la formation continue des ASV notamment via l'organisation du congrès des ASV co-organisé avec l'AFVAC. Elle a également pour but d'« améliorer la reconnaissance de la profession d'auxiliaire vétérinaire et de favoriser l'accès à l'information ainsi que les échanges professionnels entre les auxiliaires vétérinaires par tous moyens » (ASSAV, 2021). Cependant, cette association n'est pas encore largement implantée et connue de la plupart des ASV et son pouvoir de décision est encore limité face à l'Ordre des vétérinaires.

Il est probable que la création et la diffusion d'une telle autorité aurait un grand rôle à jouer dans la défense des intérêts du personnel des cliniques vétérinaires.

CONCLUSION

Cette étude se penche sur la question des reconversions professionnelles chez les ASV dans un contexte de sélection importante pour accéder à la formation associée à fort taux de *turn-over* chez les employées.

Le questionnaire de cette étude permet de dégager les principales raisons de reconversions (manque de reconnaissance, absence de perspectives d'évolution et salaire trop faible) dans une population passionnée et demandeuse de formations et d'actes de plus en plus techniques. La plupart des structures vétérinaires cumulent des effectifs réduits, des horaires étendus ainsi qu'une absence de personnel administratif « neutre » responsable des horaires, des plannings ou encore des paies. Tous ces éléments participent à une dégradation des relations avec les vétérinaires et patrons, conduisant à un véritable « dégoût du métier ». Néanmoins, ASV constituant déjà une reconversion chez la moitié des répondantes, ces dernières ont osé se réorienter et ne pas rester dans un métier dont les conditions ne leur convenaient plus. Elles ont principalement choisi les métiers animaliers (pension, élevage, éducation) et les métiers du milieu vétérinaire (assurances animales, déléguée de laboratoire), ce qui leur a permis de rester dans un cadre qu'elles aiment, de mettre à profit leurs compétences d'ASV tout en profitant de meilleures conditions de carrière et de salaire. Malgré le fait qu'elles se sentent plus heureuses et épanouies à la suite de leur reconversion, la plupart expriment cependant un regret certain de quitter cette profession.

Conserver ses salariés est pourtant essentiel pour toute entreprise, aussi bien d'un point de vue purement comptable que social. Quelques pistes d'amélioration pourraient être la revalorisation du métier *via* création d'un échelon 6, une spécialisation des tâches d'ASV (distinction entre *back* et *front-office*), une réorganisation des établissements de soins vétérinaires avec un véritable attachement à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle et la création de syndicats ou groupes de défense des droits des ASV.

Il pourrait être intéressant de conduire une étude similaire auprès des vétérinaires reconvertis pour comparer les résultats et de créer des groupes de travail qui s'interrogeraient sur la faisabilité des solutions citées dans cette thèse de fin d'études.

Thèse de Mme VASSEUR Ariane

Le Professeur responsable
VetAgro Sup campus vétérinaire
Département des Sciences de l'Élevage
Médecine Interne
DIPLOME VÉTÉRINAIRE (D.V.)

Le Président de la thèse



Vu et permis d'imprimer, Lyon le 18/11/2021
Pour Le Président de l'Université Claude Bernard Lyon 1,
Le Président du Comité de Coordination des Etudes Médicales
Professeur Carole BURILLON
Thèse de M/Mme

Le Directeur général
VetAgro Sup

Par Délégation
Hélène AGUESSE
Directrice de l'Enseignement
et de la Vie Etudiante
VetAgro Sup Campus Vétérinaire



BIBLIOGRAPHIE

APIVET (2021), *Apivet formation auxiliaire vétérinaire Bruz/Rennes métropole*, <https://www.apivet-formation.com/>

ARKES et al (1985). *The psychology of sunk cost : Organizational behavior and human decision processes*, 35(1), 124-140.

ASSOCIATION SUISSE DES AMV (2021), *Home – VSTPA*, <https://www.vstpa.ch/fr/>

ASSAV (2021), *Accueil - Association des Auxiliaires Vétérinaires - AssAV*, <https://assav.fr/>

ASVinfos (2021), *ASV infos – Le magazine web de l'auxiliaire vétérinaire*, <https://asvinfos.com/>

BARBARIN (2009), *Syndrome d'épuisement professionnel des soignants chez les internes de médecine générale: enquête transversale à la Faculté de Nantes en 2008*. Thèse d'exercice, Nantes : Université de Nantes, 26 p

BERTRAND (2014), *Les facteurs de stress en cabinet vétérinaire*, Thèse d'exercice, Médecine vétérinaire, Maisons-Alfort : ENVA, 228 p

CENTRE INFFO/CSA (2021), *Baromètre de la formation professionnelle 2021, 2^e édition*, 67 p., <https://www.centre-inffo.fr/site-centre-inffo/actualites-centre-inffo/2e-edition-du-barometre-de-la-formation-et-de-lemploi-2021>

CERFPA (2021), *Découvrez nos différentes formations par correspondance diplômantes au centre ou à distance* | CERFPA, <https://www.cerfpa.com/>

CODE PENAL (2021), *Article 521-1*, Legifrance, https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006418952/

CODE RURAL ET DE LA PECHE MARITIME (2021), *Article L 243-3*, Legifrance, https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042623999/

CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES CABINETS ET CLINIQUES VETERINAIRES (5 juillet 1995 et avenant du 15 juin 2006), *Avenant relatif à la classification des emplois et à la définition des tâches*, Legifrance, https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALITEXT000005667150/?idConteneur=KALICONT000005635994

DARES (2018), *Travail et bien-être psychologique – L'apport de l'enquête RT-PCS 2016*, <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publications/travail-et-bien-etre>

EDUCATEL (2021), *Formation Auxiliaire Vétérinaire à Distance – Educatel*, <https://www.educatel.fr/domaine/24-elevage-soins-aux-animaux/formations/120-auxiliaire-de-sante-animale>

ESAV (2021), *ESAV institut Bonaparte*, <https://www.esav-institut-bonaparte.fr/>

EUROSTAT (2021), *A quel âge les Européennes ont-elles leur premier enfant ?* Touteurope.eu, <https://www.touteurope.eu/societe/lage-des-femmes-a-la-naissance-du-premier-enfant-dans-lue/>

FOSTER, MAPLES (2014), *Occupational Stress in Veterinary Support Staff*, Journal of Veterinary Medical Education 41(1):102-10

GALLUP (2017), *State of the global workplace*. 1st edition. New York, NY: Gallup Press, 219 p.

GOURDET (2015), *Les auxiliaires vétérinaires en France : statuts, activités et perceptions de leur métier*. Thèse d'exercice, Médecine vétérinaire, Toulouse : ENVT, 122 p.

GROUPE ETABLIERES (2021), *Assistant cabinet vétérinaire Vendée* | Group|ETABLIERES, <https://www.etablieries.fr/apres-bac/assistant-de-cabinet-veterinaire>

IFSA (2021), *IFSA auxiliaire de santé animale – ASA – Formation Soins Animaliers*, <https://www.ifsanimal.com/formation/sante-animale/auxiliaire-sante-animale-as-a.htm#toggle-id-3>

IGOHO-MORADEL (2018), *Actes vétérinaires délégués aux ASV : une affaire de temps !*, La Semaine Vétérinaire n°1784, pp 10-11.

INFOCEP (2021), *CEP, mon conseil en évolution professionnelle - service d'accompagnement gratuit*, <https://www.infocep.fr/>

KARASEK (1979), *Job demands, job decision latitude, and mental strain : implications for job redesign*, Administrative Science Quarterly

KHIREDDINE ET AL ; GROUPE MCP (2012) *La souffrance psychique en lien avec le travail chez les salariés actifs en France entre 2007 et 2012, à partir du programme MCP*. Bulletin Epidémiologique Hebdomadaire. 2015, http://www.invs.sante.fr/beh/2015/23/2015_23_2.html

MINISTERE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION (2021), *Bilan de compétences*, <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/droit-a-la-formation-et-orientation-professionnelle/bilan-competences>

MINISTERE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION (2021), *Compte personnel de formation*, <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/droit-a-la-formation-et-orientation-professionnelle/compte-personnel-formation>

MINISTERE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION (2021), *Projet de transition professionnelle*, <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/formation-des-salaries/article/projet-de-transition-professionnelle>

MOLINA-PRAENA et al. (2018). *Levels of Burnout and Risk Factors in Medical Area Nurses : A Meta-Analytic Study*. International Journal of Environmental Research and Public Health

MORALES FOSTER (2011). *Occupational stress in veterinary support staff*. University of Alabama at Birmingham, doctoral

NATIONAL INSTITUTES OF HEALTH OFFICE OF BEHAVIORAL AND SOCIAL SCIENCE RESEARCH (2008), *Qualitative methods in health research: opportunities and considerations in application review*. Washington, DC: National Institutes of Health

NOUVELLE VIE PROFESSIONNELLE (2019), *Les Français et la reconversion professionnelle*, nouvelleviepro.fr, <https://www.nouvelleviepro.fr/actualite/839/les-francais-et-la-reconversion-professionnelle-en-2019>

NUSSBAUM, Martha Craven (2008), *Femmes et développement humain : l'approche des capacités*. Paris : Des femmes-Antoinette Fouque.

O'CONNOR (2019). *Sources of work stress in veterinary practice in the UK*. Veterinary Record

OBSERVATOIRE NATIONAL DEMOGRAPHIQUE DE LA PROFESSION VETERINAIRE (2017), *Atlas démographique de la profession vétérinaire 2017*, Ordre National des Vétérinaires [Fichier PDF], <https://www.veterinaire.fr/la-profession/observatoire-national-demographique-de-la-profession-veterinaire/archives-atlas-demographiques-depuis-2016.html>

OBSERVATOIRE NATIONAL DEMOGRAPHIQUE DE LA PROFESSION VETERINAIRE (2020), *Atlas démographique de la profession vétérinaire 2020*, Ordre National des Vétérinaires [Fichier PDF], <https://www.veterinaire.fr/actualites/edition-2020-de-latlas-demographique-de-la-profession-veterinaire.html>

OMPL (2019), *Modalités d'entrée dans la vie active des étudiants vétérinaires et des auxiliaires vétérinaires* [Fichier PDF], 22 p.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE (2021), *Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé*, 22 juin 1946, <https://www.who.int/fr/about/governance/constitution>

PAYE TA CHATTE (2021), *projet participatif du collectif VetoFéministes*, <https://www.facebook.com/payetachattefrance/>

REVUE DE L'ORDRE DES VETERINAIRES n°58 (2016), *Formation continue vétérinaire*, 15 p, www.veterinaire.fr/publications/ROV_58

SENAT FRANÇAIS (2010), *Le mal-être au travail : passer du diagnostic à l'action (rapport)*, https://www.senat.fr/rap/r09-642-1/r09-642-1_mono.html

SHERWOOD ANIMALIA (2021), *Formation auxiliaire vétérinaire & ASV – E-learning & Stage à Nantes (44)*, <http://www.formation-metier-animalier.com/>

SUP-VETO (2021), *Sup-Véto – Auxiliaire de service Vétérinaire et son Bachelor*, <https://supveto.com/>

VICTORION (2018), *Analyse des sorties volontaires du tableau de l'Ordre des vétérinaires âgés de moins de 40 ans : caractérisation des sortants et identification des causes de retrait*. Thèse d'exercice, Médecine vétérinaire, Toulouse : ENVET, 117 p.

ANNEXES

Annexe 1 : Questionnaire diffusé aux ASV

Les reconversions professionnelles chez les ASV

Tout d'abord merci d'avoir cliqué sur le lien du questionnaire, vos réponses seront précieuses dans le cadre de ma thèse d'exercice vétérinaire. Le but de ma recherche est de mieux définir les raisons de départ de la profession chez les ASV ainsi que la responsabilité des vétérinaires dans ce choix.

Ce questionnaire s'adresse à tou(te)s les ex-ASV et personnels de clinique vétérinaire qui ont volontairement décidé de quitter ce métier et de se reconvertir dans un autre domaine professionnel, quel que soit leur échelon (de 1 à 5).
Pour plus de simplicité, le questionnaire est entièrement rédigé au féminin mais bien sûr tout le monde est invité à y répondre ! De même, seul le terme d' "ASV" est utilisé dans les questions mais je m'intéresse au vécu de tout le monde sans distinction d'échelon. En cas de plusieurs emplois d'ASV successifs, merci de ne prendre en compte que le DERNIER en date pour répondre aux questions.

Répondre à cette étude vous prendra environ 40 minutes. Malheureusement, vous ne pouvez pas quitter le questionnaire et le reprendre là où vous l'avez laissé, vous devrez y répondre en une fois.

A la fin, vous serez libre de laisser vos remarques et suggestions, je les lirai avec grand intérêt. Vous pouvez aussi m'écrire à cette adresse : ariane.vasseur@vetagro-sup.fr.

Voici quelques abréviations utilisées dans les questions :

NC = non concernée

NSP = ne sait pas/plus

NSSP = ne se souvient plus

*** Disclaimer juridique ***

Les données personnelles collectées dans ce formulaire sont recueillies par Ariane VASSEUR, responsable de traitement, sur la base de votre consentement. Elles sont recueillies aux fins de réalisation d'une thèse d'exercice vétérinaire. Toute publication ou communication de ces données à une autre personne que l'auteur de cette thèse se fera sous une forme anonymisée. Vos données seront conservées pour une période maximale d'un an. A l'issue de celle-ci, elles feront l'objet d'une procédure d'anonymisation irréversible. Avant cela, elles ne seront transférées à aucun tiers. Elles ne feront jamais l'objet d'un profilage automatisé.

Vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos données personnelles et vous opposer à leur traitement à tout moment. Vous pouvez aussi en demander la suppression ou encore la copie. Pour cela, il vous suffit d'envoyer un courriel à ariane.vasseur@vetagro-sup.fr.

Dans le cas où votre demande ne serait pas satisfaite, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL par courrier à l'adresse : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par internet à cette adresse : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

***Obligatoire**

Je consens au traitement de mes données personnelles recueillies dans ce formulaire aux fins de la réalisation de la thèse d'exercice vétérinaire d'Ariane Vasseur et j'ai lu les informations préalablement exposées sur le traitement de ces données (nécessaire pour accéder au questionnaire) *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui *Passer à la question 2*
- ☐ Non *Passer à la question 71*

Formation ASV

1- ASV était-il votre premier emploi salarié ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non

1 bis- Si non, quel(s) autre(s) emploi(s) avez-vous occupé(s) auparavant ?

2- Quelle formation avez-vous suivie pour être ASV ? Plusieurs réponses possibles *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ GIPSA/ApForm
- ☐ ESAV/Bonaparte
- ☐ SupVéto
- ☐ Les Etablières
- ☐ IFSA
- ☐ Apivet
- ☐ Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)
- ☐ "Sur le tas", pas de formation

Autre : ☐ _____

3- Pourquoi avoir choisi le métier d'ASV ? Plusieurs réponses possibles. Merci de retenir ou de noter vos réponses à cette question, certaines d'entre elles seront utilisées à la page suivante. *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Métier au contact des animaux
- ☐ Métier polyvalent
- ☐ Métier dans le secteur du soin et de la santé
- ☐ Métier stable
- ☐ Métier au contact des clients et du public
- ☐ Je n'ai pas particulièrement choisi ce métier, je le suis devenue par un concours de circonstances
- ☐ Un poste était disponible près de chez moi
- ☐ Équilibre entre vie privée et vie professionnelle (horaires, congés)
- ☐ Salaire
- ☐ Connaissance ou membre de la famille déjà dans le métier d'ASV
- ☐ Souhait de se rapprocher au plus du métier de vétérinaire en suivant des études moins contraignantes
- ☐ Je suis de la famille du vétérinaire
- ☐ Suite à une demande du vétérinaire dont j'étais cliente

Autre : ☐ _____

4- En quelle année avez-vous commencé à travailler comme ASV ? Si vous ne savez plus, écrire "NSP" *

5- En quelle année avez-vous arrêté ? Si vous ne savez plus, écrire "NSP" *

Structure vétérinaire (1/2)

6- Une fois en poste, quels étaient les aspects du métier d'ASV que vous préféreriez ? Plusieurs réponses possibles *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ L'absence de routine
- ☐ Le contact avec les clients
- ☐ Le fait d'avoir des responsabilités
- ☐ Le contact avec les animaux
- ☐ Le salaire
- ☐ L'ambiance de la clinique
- ☐ Les horaires
- ☐ Les congés
- ☐ L'utilisation de connaissances scientifiques, le conseil aux propriétaires
- ☐ Le fait de faire un métier "qui bouge" physiquement, souvent debout ou en mouvement
- ☐ Le fait d'avoir de la reconnaissance de la part du reste de l'équipe ou des clients
- ☐ La réalisation de gestes techniques
- ☐ L'assistance en chirurgie
- ☐ L'assistance en anesthésie

Autre : ☐ _____

7- A l'inverse, quels étaient les aspects du métier d'ASV qui vous déplaçaient le plus ? Plusieurs réponses possibles *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Le manque de reconnaissance de la part du/des vétérinaire(s)
- ☐ Le manque de reconnaissance de la part des clients
- ☐ Les horaires
- ☐ L'existence d'une certaine routine
- ☐ La réalisation de "tâches ingrates"
- ☐ L'ambiance de la clinique (pesante, mauvaise)
- ☐ Le salaire
- ☐ Trop peu de congés
- ☐ Peu ou pas de perspectives d'évolution
- ☐ Le métier que vous jugiez trop difficile mentalement (fin de vie, maladies graves, maltraitance)
- ☐ Le métier que vous jugiez trop difficile physiquement (station debout prolongée, port de charges lourdes)
- ☐ Le métier que vous jugiez trop dangereux (morsures, griffures, etc.)

Autre : ☐ _____

8- La réalité du métier a-t-elle bien correspondu à ce que vous en attendiez ?
 Voir vos réponses à la question 3 *

Une seule réponse possible par ligne.

	Je n'ai pas coché cette réponse à la question 3	Oui tout à fait	Oui en partie	Non le plus souvent	Non pas du tout
Métier au contact des animaux	☐	☐	☐	☐	☐
Métier polyvalent	☐	☐	☐	☐	☐
Métier dans le secteur du soin et de la santé	☐	☐	☐	☐	☐
Métier stable	☐	☐	☐	☐	☐
Équilibre entre vie privée et vie professionnelle (horaires, congés)	☐	☐	☐	☐	☐
Métier au contact des clients et du public	☐	☐	☐	☐	☐
Salaire	☐	☐	☐	☐	☐

9- Dans quelle structure travailliez-vous ? Plusieurs réponses possibles en cas de plusieurs emplois simultanés. *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Canine pure (chiens, chats, NAC)
- ☐ Équine pure
- ☐ Rurale pure
- ☐ Mixte à dominante canine
- ☐ Mixte à dominante équine
- ☐ Mixte à dominante rurale

10- Sur combien de sites travailliez-vous ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Un seul site
- ☐ Au moins 2 sites d'une même structure
- ☐ Au moins 2 sites de structures différentes
- ☐ Autre : _____

11- Combien de personnes travaillaient-elles dans la structure, vous y compris ? En cas de structure répartie sur plusieurs sites, prendre le cumul de personnel sur tous les sites. Plusieurs réponses possibles en cas de plusieurs emplois simultanés. *

Plusieurs réponses possibles.

	0	1	2 ou 3	4 ou 5	6 ou 7	>7	NSP
Nombre de vétérinaires	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nombre d'ASV ou assimilé, vous compris	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nombre de personnel exclusivement administratif (comptable, DRH, manager, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

structure vétérinaire (2/2)

12- Quelles étaient vos tâches, même ponctuelles ? Plusieurs réponses possibles *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Entretien des locaux
- ☐ Entretien des textiles
- ☐ Accueil physique et téléphonique
- ☐ Vente au comptoir de produits et médicaments sans ordonnance
- ☐ Vente au comptoir de produits et médicaments sous ordonnance
- ☐ Gestion des stocks et des commandes
- ☐ Comptabilité
- ☐ Gestion des impayés
- ☐ Contention des animaux
- ☐ Assistance pour les examens complémentaires
- ☐ Assistance aux soins (en consultation et en hospitalisation)
- ☐ Entretien du matériel chirurgical
- ☐ Aide opératoire
- ☐ Gestion des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.) et de l'e-réputation de la clinique
- ☐ Ambiance de la salle d'attente (décoration au moment des fêtes, flyers saisonniers, affichage numérique, etc)
- ☐ Réception des délégués de laboratoire et des fournisseurs et/ou gestion des partenariats
- ☐ Détartrage SEULE, sans intervention du vétérinaire
- ☐ Stérilisations de convenance SEULE, sans intervention du vétérinaire
- ☐ Tatouage SEULE, sans intervention du vétérinaire
- ☐ Parage d'abcès ou de petites plaies nécessitant des points cutanés SEULE, sans intervention du vétérinaire
- ☐ Prise de sang ou pose de cathéter SEULE, sans intervention du vétérinaire
- ☐ Suivi du post-op et changement des pansements (type Robert Jones) SEULE, sans intervention du vétérinaire

Autre : ☐ _____

13- Auriez-vous souhaité plus de responsabilités ? *

Une seule réponse possible.

☐ Oui

☐ Non

13 bis - Si oui, lesquelles ?

14- Au contraire, auriez-vous souhaité moins de responsabilités ? Si oui, merci de préciser lesquelles et pourquoi. Si non, passez à la question suivante.

15- Évaluez de 1 (très mauvaise) à 10 (excellente) la qualité de votre relation avec : *

Une seule réponse possible par ligne.

	Non concernée	1	2	3	4	5	6	7
Le ou les vétérinaire(s)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les autres ASV	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les autres membres de l'équipe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les clients en général	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16- Vous sentiez-vous valorisée/reconnue à votre juste valeur par : *

Une seule réponse possible par ligne.

	Non concernée	Oui tout à fait	Oui en partie	Non le plus souvent	Non pas du tout
Le ou les vétérinaire(s) ?	☐	☐	☐	☐	☐
Vos collègues ASV ?	☐	☐	☐	☐	☐
Le personnel administratif ?	☐	☐	☐	☐	☐
Les clients ?	☐	☐	☐	☐	☐

17- Quelle forme de contrat aviez-vous ? (Plusieurs réponses possibles si plusieurs emplois simultanés) *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ CDI temps plein (39h)
- ☐ CDI temps plein (35h)
- ☐ CDI temps partiel
- ☐ CDD temps plein (39h)
- ☐ CDD temps plein (35h)
- ☐ CDD temps partiel
- ☐ Intérim
- ☐ Contrat de professionnalisation
- ☐ Contrat d'apprentissage
- ☐ NSP

Autre : ☐ _____

18- Ce type de contrat vous convenait-il ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui tout à fait
- ☐ Oui et non
- ☐ Non pas du tout
- ☐ NSP

18 bis- Si vous avez répondu "oui et non" ou "non pas du tout" à la question précédente, pourriez-vous préciser pourquoi et ce que vous auriez souhaité à la place ?

19- Comment était organisé votre planning ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Annualisation (horaires programmés sur l'année en périodes chargées et moins chargées)
- ☐ Modulation (cycle de travail se répétant sur 2 à 8 semaines)
- ☐ Planning classique (semaine type aux horaires fixes quel que soit le jour ou le mois)

20- Cela vous convenait-il ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui tout à fait
- ☐ Oui et non
- ☐ Non pas du tout

20 bis- Si vous avez répondu "oui ou non" ou "non pas du tout", pourriez-vous préciser pourquoi ?

21- A quelle hauteur étiez-vous rémunérée ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ J'étais au-dessus de la convention collective (prime de Noël ou d'anniversaire, 13e mois, prime d'intéressement, chèque-cadeau des petfooders, etc.)
- ☐ J'étais à la convention collective (incluant prime d'ancienneté, heures supplémentaires et heures de nuit)
- ☐ J'étais en-dessous de la convention collective
- ☐ NSP

21 bis - En étiez-vous satisfaite ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Au regard du travail et des horaires effectués, j'aurais souhaité une meilleure rémunération
- ☐ Au regard du travail et des horaires effectués, je trouve que j'étais rémunérée ce qu'il fallait
- ☐ Au regard du travail et des horaires effectués, je trouve que j'étais confortablement rétribuée
- ☐ NSSP

22- A propos de vos heures supplémentaires/complémentaires (plusieurs réponses possibles) : *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Elles étaient payées et je n'avais pas de mal à obtenir ma rémunération
- ☐ Elles étaient payées mais j'avais du mal à obtenir ma rémunération
- ☐ Elles étaient récupérées et je n'avais pas de mal à poser de journées, demi-journées ou journées de récupération
- ☐ Elles étaient récupérées mais j'avais du mal à poser des journées, demi-journées ou journées de récupération
- ☐ NSSP/NC

Autre : ☐ _____

23- Y avait-il un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle (loisirs, famille, congés, etc.) ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui tout à fait
- ☐ Oui la plupart du temps
- ☐ Non la plupart du temps
- ☐ Non pas du tout

24- En ce qui concerne les plannings : *

Une seule réponse possible par ligne.

	D'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
Les ASV étaient impliquées et donnaient leur avis lors de la construction des plannings	☐	☐	☐	☐	☐
Les plannings étaient construits de manière équitable sans aucune forme de favoritisme	☐	☐	☐	☐	☐
Les plannings étaient communiqués suffisamment à l'avance pour laisser à tous le temps de s'organiser	☐	☐	☐	☐	☐
Le planning n'était PAS une source de conflit ou de tension au sein de la structure	☐	☐	☐	☐	☐

24 bis- Espace d'expression libre si vous souhaitez ajouter une précision sur la question précédente :

- 25- Évaluez de 1 (pas du tout heureuse) à 10 (tout à fait heureuse) votre niveau de bonheur au travail : *

Une seule réponse possible par ligne.

	1 (pas du tout heureuse)	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (tout à fait heureuse)
A la prise de votre 1 ^{er} poste	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Au moment de votre départ final	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Départ

- 26- Pour quelle(s) raison(s) avez-vous décidé de quitter le métier ? Plusieurs réponses possibles *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Manque de reconnaissance
- ☐ Pas le temps de bien faire mon travail d'ASV, pas assez d'ASV dans la structure
- ☐ Raison familiale
- ☐ Problème de santé
- ☐ Ennui, impression d'être sous-utilisée
- ☐ Désaccord avec l'organisation, les objectifs ou les valeurs de mon employeur
- ☐ Manque de formation à des tâches complexes
- ☐ Mauvaises relations avec le(s) vétérinaire(s)
- ☐ Mauvaises relations avec les autres ASV
- ☐ Mauvaises relations avec les clients
- ☐ Le métier ne me convenait pas
- ☐ Salaire trop bas
- ☐ Pas d'équilibre vie privée-vie professionnelle
- ☐ Pas de perspective d'évolution

Autre : ☐ _____

- 26 bis- Espace d'expression libre si vous souhaitez ajouter une précision sur la question précédente ie les raisons qui vous ont poussé à quitter ce métier :

27- En avez-vous discuté avec votre employeur avant d'annoncer votre départ ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
☐ Non

27 bis - Si oui, quelle a été sa réaction ? (Plusieurs réponses possibles)

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Compréhension
☐ Bienveillance
☐ Soulagement
☐ Incompréhension
☐ Surprise
☐ Mécontentement
☐ Tristesse
☐ Colère
☐ Mépris
☐ Inquiétude pour la structure
☐ Inquiétude pour vous (votre santé, votre futur)
☐ Indifférence

Autre : ☐ _____

28- Aurait-il été possible que vous restiez si le vétérinaire avait réagi différemment ? *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Non, ma décision était prise
☐ Non, les causes de mon départ étaient indépendantes du vétérinaire
☐ Oui, s'il/elle avait modifié mon contrat (horaires, salaire, tâche, etc.)
☐ Oui, s'il/elle avait modifié son comportement avec le reste de l'équipe
☐ Oui, s'il/elle avait modifié son comportement avec les animaux
☐ Oui, s'il/elle avait modifié son comportement avec les clients
☐ Oui, s'il/elle avait engagé plus de personnel

Autre : ☐ _____

29- Y a-t-il d'autre(s) élément(s) qui aurai(en)t pu vous faire rester ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
☐ Non

29 bis- Si oui, le(s)quel(s) ?

30- Pensez-vous avoir assisté à des situations que vous considérez comme étant inacceptables (maltraitance, harcèlement moral ou sexuel, abus de pouvoir...) de la part du personnel de la clinique ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non

30 bis- Si oui, pourriez-vous en préciser les faits et l'auteur (vétérinaire, ASV, etc.) AINSI QUE sa tranche d'âge même approximative ? N'hésitez pas à donner le maximum de détails

31- Avez-vous remarqué une différence de mentalité chez les vétérinaires selon leur âge ? (management, considération pour leurs employés, etc.) *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui, dans l'ensemble les "jeunes vétérinaires" sont plus corrects avec le personnel
- ☐ Oui, dans l'ensemble les "vieux vétérinaires" sont plus corrects avec le personnel
- ☐ Non, je n'ai pas remarqué de différence notable
- ☐ Autre : _____

31 bis- Même question selon leur sexe :

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui, dans l'ensemble les vétérinaires femmes sont plus correctes avec le personnel
- ☐ Oui, dans l'ensemble les vétérinaires hommes sont plus corrects avec le personnel
- ☐ Non, je n'ai pas remarqué de différence notable
- ☐ Autre : _____

32- Quel est le mode de rupture de contrat utilisé ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Démission
- ☐ Rupture conventionnelle
- ☐ Prise d'acte de la rupture
- ☐ Licenciement pour faute
- ☐ Licenciement pour motif professionnel
- ☐ Licenciement pour inaptitude
- ☐ NSSP
- ☐ Autre : _____

33- Pourquoi avoir choisi une reconversion totale plutôt qu'un "simple" changement d'employeur ou de structure ? *

34- Vous souvenez-vous de l'élément déclencheur qui vous a fait prendre la décision d'arrêter ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non

34 bis- Si oui, précisez :

35- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure aviez-vous préparé cette reconversion ? *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Sur un coup de tête	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	J'y ai mûrement réfléchi

36- Avant de quitter votre emploi, avez-vous contacté ou été conseillée par un(e) ex-ASV qui a lui/elle-même sauté le pas auparavant ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non

37- Comment la nouvelle a-t-elle été accueillie par vos proches ? Quel soutien avez-vous reçu pendant cette phase de reconversion ? *

Une seule réponse possible par ligne.

	Non concernée	D'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Mes proches étaient inquiets pour la suite et m'avaient incitée à rester à ce poste d'ASV	☐	☐	☐	☐	☐
Mes proches m'incitaient à quitter ce poste et ont été soulagés de mon départ	☐	☐	☐	☐	☐
Mes proches étaient persuadés du bien- fondé de ma reconversion	☐	☐	☐	☐	☐
Mes proches m'ont aidée dans la recherche de mon nouvel emploi/le lancement de ma nouvelle activité	☐	☐	☐	☐	☐

Après ASV

38- Dans quel métier avez-vous choisi de vous reconvertir ? *

39- Comment y parvenez-vous ou y êtes-vous parvenue ? *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ J'ai dû reprendre des études
- ☐ Je suis ou j'ai suivi une formation entre mes 2 emplois
- ☐ J'ai passé un concours
- ☐ J'ai été engagée sans besoin de formation
- ☐ J'ai lancé mon activité seule (auto-entrepreneur, indépendant, etc.)

Autre : ☐ _____

40- Qu'est-ce qui vous a amenée vers ce métier ? *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Vous en aviez envie depuis longtemps déjà
- ☐ Vous aviez un ou des proche(s) déjà dans ce milieu
- ☐ Suite à un bilan de compétences
- ☐ Suite à un entretien avec un conseiller d'orientation ou de Pôle Emploi
- ☐ Suite à une rencontre avec des professionnels du secteur
- ☐ Vous êtes retournée à un métier précédent ou une activité débutée en parallèle d'ASV
- ☐ Par hasard (petite annonce, bouche à oreille)
- ☐ Par sa proximité avec le métier d'ASV
- ☐ Par nécessité familiale (naissance d'un enfant)

Autre : ☐ _____

40 bis- Espace d'expression libre si vous souhaitez ajouter une précision sur la question précédente :

41- Votre ancienne activité d'ASV représente-t-elle un avantage dans ce nouveau métier ? (Plusieurs réponses possibles) *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Non pas du tout
- ☐ Oui dans les gestes techniques (prise de sang, contention, etc.)
- ☐ Oui dans les connaissances scientifiques (biologie, comportement, etc.)
- ☐ Oui dans le savoir-être et la relation clientèle
- ☐ Oui c'est même un critère de recrutement
- ☐ Oui dans la gestion administrative

Autre : ☐ _____

42- Sur une échelle de 1 à 10, vouliez-vous trouver un métier en rupture avec ASV ou au contraire qui s'en rapproche ? *

Une seule réponse possible.

1 2 3 4

Quelque chose qui s'en rapproche (contact avec les animaux, milieu médical) ☐ ☐ ☐ ☐

43- Quelles difficultés avez-vous rencontrées après votre départ ? (Plusieurs réponses possibles) *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Baisse des revenus pendant la période de transition
- ☐ Difficultés à reprendre les études et le travail scolaire après plusieurs années de travail salarié
- ☐ Difficultés à suivre des études ou une formation en étant la plus âgée du groupe
- ☐ Absence de projet professionnel clairement défini
- ☐ Manque d'informations claires sur l'activité que vous avez choisie (formation, démarches)
- ☐ Reproches et incompréhension de la part de votre entourage
- ☐ Reproches et incompréhension de la part de votre ex-employeur ou de vos ex-collègues même après avoir quitté la structure vétérinaire
- ☐ Baisse de moral, passage à vide
- ☐ Difficultés d'ordre administratif
- ☐ Aucune difficulté notable

Autre : ☐ _____

44- Avez-vous déjà éprouvé des regrets d'être partie ou l'envie de redevenir ASV ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui et c'est encore le cas maintenant
- ☐ Oui au début mais plus maintenant
- ☐ Non jamais

44 bis- Si vous avez coché "Oui et c'est encore le cas maintenant", merci de préciser pourquoi :

45- Évaluez de 1 (pas du tout heureuse) à 10 (tout à fait heureuse) votre niveau de bonheur au travail actuel : *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas du tout heureuse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

46- Auriez-vous un message à faire passer à un(e) ASV actuellement en difficulté et qui hésite à quitter son métier ? *

Une seule réponse possible.

☐ Oui

☐ Non

46 bis- Si oui, précisez :

46- Vous êtes-vous ?

Cette partie permet de mieux vous connaître personnellement :)

47- Vous êtes : *

Une seule réponse possible.

☐ Je ne souhaite pas le préciser

☐ Une femme

☐ Un homme

☐ Autre : _____

48- Âge : *

Une seule réponse possible.

☐ Je ne souhaite pas le préciser

☐ 18-24 ans

☐ 25-30 ans

☐ 31-35 ans

☐ 36-40 ans

☐ 41-45 ans

☐ 46-50 ans

☐ 51-55 ans

☐ > 55 ans

49 - Région de domiciliation : *

Une seule réponse possible.

- ☐ Je ne souhaite pas le préciser
- ☐ Auvergne-Rhône-Alpes
- ☐ Bourgogne-Franche-Comté
- ☐ Bretagne
- ☐ Centre-Val de Loire
- ☐ Corse
- ☐ Grand-Est
- ☐ Hauts-de-France
- ☐ Île-de-France
- ☐ Occitanie
- ☐ Normandie
- ☐ Nouvelle-Aquitaine
- ☐ Pays de la Loire
- ☐ Provence-Alpes-Côtes d'Azur
- ☐ Guadeloupe
- ☐ Guyane
- ☐ Mayotte
- ☐ Martinique
- ☐ Réunion
- ☐ Belgique
- ☐ Suisse
- ☐ Autre

50- Situation maritale :

Une seule réponse possible.

- ☐ Je ne souhaite pas le préciser
- ☐ Célibataire
- ☐ Mariée/pacsée/en concubinage
- ☐ Divorcée/séparée
- ☐ Veuve
- ☐ Autre : _____

51- Nombre d'enfants : *

Une seule réponse possible.

- ☐ Je ne souhaite pas le préciser
- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5 ou plus

52- Merci de laisser votre adresse mail (obligatoire pour vous recontacter si j'ai besoin de vous demander des précisions sur vos réponses) *

53- Selon l'évolution de mes travaux, je ferai peut-être des entretiens téléphoniques individuels avec certaines d'entre vous. Si vous êtes intéressée pour y participer, merci de laisser votre numéro ci-dessous :

54 - Souhaitez-vous recevoir une copie de l'étude par mail lorsqu'elle sortira (probablement courant 2021) ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui, j'aimerais recevoir les résultats par mail
- ☐ Non merci

Remerciements

C'est la fin de ce questionnaire, merci beaucoup d'y avoir participé ! Avez-vous une remarque, une question, une suggestion ?

LES RECONVERSIONS PROFESSIONNELLES CHEZ LES ASV

Auteur

VASSEUR Ariane

Résumé

La première partie de la thèse présente le métier d'Auxiliaire vétérinaire et met en perspective la notion de souffrance au travail en fonction des corps de métier. Les modalités de reconversion professionnelle en France sont également discutées.

Dans un second temps, un questionnaire soumis à des ASV déjà reconverties permet d'analyser les raisons de leur départ ainsi que la voie professionnelle qu'elles ont choisie. Enfin, des pistes de solution sont avancées, aussi bien à l'intention des employeurs que des autorités compétentes.

Mots-clés

Auxiliaire vétérinaire

Gestion d'entreprise

Reconversion professionnelle

Epuisement professionnel

Jury

Présidente du jury : **Madame la Professeure FROMENT Caroline**

Directeur de thèse : **Monsieur le Professeur CADORE Jean-Luc**

assesseur : **Monsieur le Docteur BRUYERE Pierre**