

Synthèse des groupes thématiques

Lancé début 2017, VetFuturs France a pour objectif de préparer le futur de la profession de vétérinaire à la lumière des changements humains, sociaux, économiques, techniques et scientifiques qui impactent ou impacteront l'exercice quotidien en fixant des objectifs précis, mesurables, réalistes et acceptables pour les 15 ans à venir.

La première étape « état des lieux et anticipation » comprend trois volets : grande enquête sur les aspirations et les problèmes rencontrés par les vétérinaires (2 600 réponses), tour de France avec ateliers collectifs portant sur les enjeux et questions de demain, travaux en groupes thématiques. Chaque groupe de 6 à 10 personnes était piloté par un membre du Comité de Pilotage. La synthèse de ces groupes :

- Le vétérinaire, les clients et la société
 - Les métiers vétérinaires
 - L'entreprise vétérinaire
 - La révolution numérique
- est présentée ci-dessous.

De quoi parlent les groupes ?

Le vétérinaire, les clients et la société

Ce groupe a pour objectif d'évaluer la place de la profession vétérinaire dans la société, son rôle vis-à-vis de ses utilisateurs directs : clients détenteurs d'animaux de rente ou de compagnie, l'Etat pour les missions de santé publique et de protection du public ; mais aussi indirects : les consommateurs, et enfin la société, les citoyens, et l'opinion publique.

Les métiers vétérinaires

Ce groupe a pour objectif de répertorier les différents métiers de vétérinaire, de mieux cerner les aspirations des nouveaux entrants dans la profession, d'évaluer les difficultés et/ou facilités d'insertion professionnelle et de mieux connaître les changements de métiers.

L'entreprise vétérinaire

Le groupe s'intéresse à l'environnement interne et externe de l'entreprise vétérinaire et en particulier aux thèmes suivants :

- Les ressources humaines, le management et les moyens matériels
- L'économie de l'entreprise : son marché
- La structuration juridique et financière des entreprises

La révolution numérique

Ce groupe a pour objectif d'évaluer les impacts des progrès du numérique, de la transformation digitale et plus généralement des progrès induits par les NIBC (nanotechnologies, biotechnologies, informatique et sciences cognitives) sur la profession vétérinaire.





Principaux changements et préoccupations exprimés par les groupes



1. Le vétérinaire : une image externe très positive dans la société, une reconnaissance insuffisamment perçue par la profession

Selon une enquête OpinionWay pour le Ministère de l'agriculture (2013), le vétérinaire est la référence en matière de santé animale (81%) devant Internet (45%) et l'entourage (25%) pour avoir des conseils pour soigner son animal. Le vétérinaire est un référent incontournable en santé animale : caution médicale (le docteur des animaux), rapidité du diagnostic (élément de réassurance), honnêteté et transparence (relation de confiance).

Mais l'image du vétérinaire auprès du grand public est souvent réduite à celle du praticien soignant les animaux de compagnie et les animaux sauvages emblématiques. Cette vision, véhiculée notamment par les médias, est réductrice par rapport à la diversité des métiers et des activités vétérinaires (santé publique notamment).

Selon différentes enquêtes, les vétérinaires estiment que le public ne perçoit pas bien tout ce qu'ils apportent à la société (statut social non reconnu, critiques sur le coût de la santé des animaux, remises en cause de leurs pratiques médicales...).¹ Se pose notamment la question de la reconnaissance et des perspectives du mandat sanitaire des vétérinaires.

¹ Observatoire CVM Médiforce 2016



Transformation du rapport à l'animal dans la société

Depuis le milieu des années 2000, la société française se montre de plus en plus sensible à la question du bien-être animal (conditions d'élevage, d'abattage, mais aussi abandon des animaux domestiques...).

Selon un Eurobaromètre, les deux tiers des Français considèrent qu'il est très important de protéger le bien-être des animaux d'élevage et 36% « plutôt important »¹. Ce sont 44% des Européens qui pensent que le bien-être des animaux d'élevage devrait être mieux protégé qu'il ne l'est actuellement, soit 5 points de plus qu'il y a 10 ans².

Cette préoccupation se manifeste notamment dans les débats actuels sur les conditions d'élevage et d'abattage des animaux. Elle s'est aussi traduite par des évolutions des comportements des acteurs des industries agroalimentaires. Ainsi, la plupart des enseignes de grande distribution ont annoncé leur intention de ne plus vendre d'oeufs issus d'élevages en batterie d'ici 2020 ou 2025. Carrefour a annoncé la mise en place d'une certification sur le bien-être animal³.

A l'échelle européenne, les directives relatives au bien-être des animaux d'élevage se multiplient depuis les années 1980⁴. En France, cette préoccupation conduit aussi les pouvoirs publics à s'y intéresser, comme le montre la proposition de loi en cours concernant les conditions d'abattage⁵.

Par ailleurs, on observe une évolution de la relation que les propriétaires entretiennent avec leurs animaux. Selon un sondage réalisé par Opinionway, 97% des Français possédant un chat ou un chien le considèrent comme un confident, et la moitié préfèrent passer du temps avec lui qu'avec leurs amis⁶. Et les animaux représentent un budget non négligeable : les deux tiers des propriétaires dépensent en moyenne 600 euros par an pour leur animal : soins vétérinaires, alimentation, toilettage, jouets⁷ ...

¹ Eurobaromètre spécial 442 – Novembre/ Décembre 2015 – Fiche Attitudes des Européens à l'égard du bien-être animal

² Eurobaromètre spécial 442 – Novembre/ Décembre 2015 - Attitudes des Européens à l'égard du bien-être animal

³ <http://www.carrefour.fr/qualite-alimentaire/bien-etre-animal>

⁴ [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/583114/IPOL_STU\(2017\)583114_FR.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/583114/IPOL_STU(2017)583114_FR.pdf)

⁵ <http://www.vetitude.fr/abattoir-et-bien-etre-animal-une-proposition-de-loi-et-un-rapport-denquete-prevus-pour-la-rentree/>

⁶ <http://vous.bfmtv.com/animaux/51percent-des-francais-preferent-leurs-animaux-a-leurs-amis-1045421.html>

⁷ <https://www.santevet.com/articles/les-francais-ne-cedent-pas-tout-a-leurs-chiens-et-chats>

2. Les vétérinaires insuffisamment présents dans le débat public sur les relations homme/animal/société

La méconnaissance par le grand public, mais aussi par les décideurs, du rôle des vétérinaires s'explique notamment par le fait qu'ils sont peu présents, en tant que référents scientifiques, dans les débats publics sur les relations homme/animal. Il n'existe pas de porte-parole officiel, ni même de vétérinaire médiatique (à l'image de Michel Cymes chez les médecins), ni de discours officiel des vétérinaires concernant les grands enjeux actuels pour lesquels ils seraient tout à fait légitimes : questions sanitaires, bien-être animal, antibiorésistance, zoonoses...

3. Animaux de compagnie en pleine mutation, incertitude pour les animaux de rente

En 2016, un foyer français sur deux possède un animal domestique. Si la moitié d'entre eux sont des poissons, on compte aujourd'hui 13,5 millions de chats, soit une hausse de 3,5 millions en 10 ans². Parallèlement, le nombre de chiens est passé de 9 millions à 7,3 millions. Il y a 3,4 millions de lapins domestiques en France (autant qu'en 2008) et 5,8 millions d'oiseaux (stable). Les changements des modes de vie se traduisent, en tendance, par des animaux d'espèces ou de races de taille plus réduite, voire plus autonome.

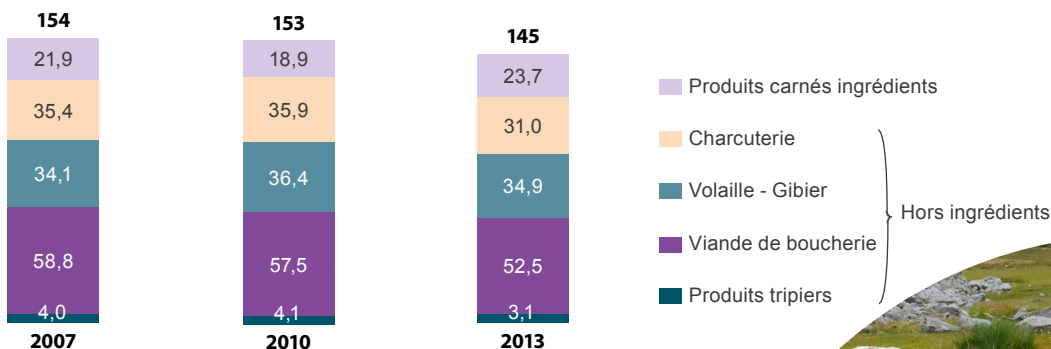
La France compte aujourd'hui près de 200 millions d'animaux d'élevage, dont 140 millions de poules³. Le nombre de bovins, d'ovins et de chevaux diminue régulièrement depuis une trentaine d'années, alors que porcs et volailles sont plutôt stables⁴.

² Enquête FACCO/KANTAR TNS

³ <http://agriculture.gouv.fr/levage-en-chiffres>

⁴ <https://www.viande.info/viande-lait-oeuf>

Evolution des quantités moyennes de produits carnés consommés par les adultes (18 ans et plus) (g/j) [Crédoc, Enquêtes CCAF 2007, 2010, 2013]



Source : CIV - La consommation de viande en France - Mai 2017



A l'horizon 2030, si plusieurs facteurs contribuent à réduire le nombre d'animaux d'élevage de notre marché domestique (concurrence d'autres pays producteurs, réduction de la consommation de viande rouge en France), le développement d'une base productive d'élevage à destination des marchés d'export reste possible, notamment pour les productions de grande qualité.

Rappelons qu'il est prévu un accroissement des besoins mondiaux en protéines à horizon 2050 de 70%⁵, en raison de la progression des classes moyennes en Inde et Chine, des changements de régime alimentaire, ...

⁵ http://www.oie.int/fileadmin/Home/fr/Media_Center/docs/pdf/Key_documents/ANIMAL-HEALTH-FR-FINAL.pdf

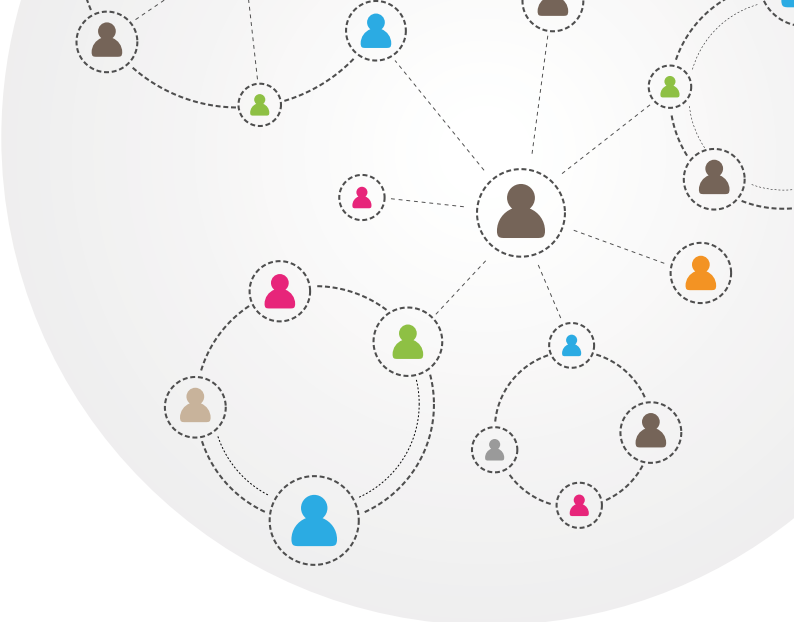


4. Des services aux animaux plus diversifiés

L'animal de compagnie prend une place de plus en plus importante au sein de la famille et, de ce fait, de nouveaux services et offres commerciales voient le jour pour les animaux de compagnie :

- Une offre alimentaire de plus en plus variée pour répondre à la fois aux spécificités santé des animaux (gammes spécifiques) mais aussi aux aspirations sociétales.
- L'offre en « pet-sitter » s'amplifie chaque jour répondant à la première problématique du propriétaire, celle de l'accueil de son animal pendant les vacances ou les week-end. Cette offre va jusqu'à la conception d'hôtels pour chats notamment.
- Les bars à chats, lieu pour « favoriser » la relation homme/animal.
- Les services aux propriétaires ont aussi investi le domaine des promenades avec, par exemple, des balades en forêt pour animaux de propriétaires citadins.
- L'offre en objets connectés pour animaux se diversifie chaque jour allant du collier de géolocalisation à celui du bien-être en passant par les gamelles ou les jouets connectés.
- Le champ du bien-être de l'animal est également source de nouveaux services tels que les massages canins, les spas,
- Une demande de services liés à la gestion du comportement des animaux fait l'objet d'une offre diversifiée (vétérinaire, dressage, éthologie, ...) en voie de structuration.
- Des formations aux premiers secours canins sont également proposées par certains acteurs.

Cette offre n'est généralement pas le fait de la profession vétérinaire même si elle peut être impliquée dans la conception des produits ou services. Cette offre devrait encore s'accroître dans les années à venir, l'enjeu pour les vétérinaires étant d'être impliqués dans les services ou produits en lien avec la santé animale dans toutes ses dimensions (« care » et « cure »).



5. Placer le vétérinaire au cœur de l'écosystème

Le vétérinaire interagit dans un écosystème qui évolue perpétuellement. La question cruciale est celle de son rôle central sur des problématiques telles que la bientraitance animale, l'évolution des modes et des systèmes alimentaires et son rôle en santé publique comme l'un des acteurs de One Health.

Dans le même temps, son propre système évolue en termes de structuration car il exerce dans des structures à « géométrie » variable : vétérinaire solo, clinique vétérinaire à plusieurs associés, hôpital vétérinaire, réseaux ou chaînes de cliniques....

Le développement d'approches collaboratives prendra donc tout son sens afin d'appréhender ces évolutions multiples. Mais la collaboration devra-t-elle se limiter à la simple constitution de structures capitalistiques ? L'apparition de nouveaux modes d'organisation du travail du type plateforme apprenante virtuelle⁶ pourrait répondre en partie à la gestion d'écosystèmes plus complexes.

D'autre part, la communication collective et la création de porte-parole pourraient permettre de placer les vétérinaires au cœur des questions sociétales.

⁶ <http://www.strategie.gouv.fr/publications/imaginer-lavenir-travail-quatre-types-dorganisation-travail-lhorizon-2030>



Transformation des technologies et du numérique

Les évolutions technologiques, en particulier sur les domaines Nanotechnologies¹, Biotechnologies², Informatique³ et Sciences cognitives⁴ (dénommées NBIC) vont profondément impacter la société.

Les progrès en matière de nanotechnologies ont déjà conduit à des applications présentes dans le domaine médical comme les puces à ADN permettant de détecter précocement des cancers mais aussi de dépister certaines antibiorésistances. Alliant ciblage et miniaturisation, de nouveaux nanovecteurs particuliers pourront cibler spécifiquement un tissu ou un agent infectieux. Ces technologies devraient permettre l'apparition de micro analyseurs (lab-on-chips) pour réaliser des analyses avec une simple goutte de sang ou de salive. Les nanobiomatériaux permettant de mimer le tissu physiologique aideront à la réparation des organes lésés.

1 Les nanotechnologies et les nanosciences sont l'étude, la fabrication et la manipulation de structures, de dispositifs et de systèmes matériels à l'échelle de moins d'une quarantaine de nanomètres.

2 Selon l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), il faut regrouper sous le terme « biotechnologie », toutes les applications de la science et de la technologie à des organismes vivants ou à leurs composantes, produits ou modélisations dans le but de modifier des matériaux, vivants ou inertes, à des fins de production de connaissances, de biens ou de services.

3 Science du traitement rationnel, notamment par machines automatiques, de l'information considérée comme le support des connaissances humaines et des communications dans les domaines technique, économique et social.

4 Les sciences cognitives constituent une discipline scientifique ayant pour objet la description, l'explication, et le cas échéant la simulation des mécanismes de la pensée humaine, animale ou artificielle, et plus généralement de tout système complexe de traitement de l'information capable d'acquérir, conserver, utiliser et transmettre des connaissances.

L'évolution des biotechnologies conduit à l'apparition de nouveaux traitements des maladies (vaccins, protéines recombinantes, anticorps monoclonaux, thérapie cellulaire et génique) mais également de nouveaux modes de diagnostic.

L'informatique est la technologie par laquelle tout est arrivé. C'est grâce à la puissance de calcul des ordinateurs, à la circulation et l'échange massif de l'information permise par internet et aux développements d'algorithmes de plus en plus sophistiqués que les autres technologies ont pris leur essor. Cette technologie est d'ores et déjà très présente dans les établissements de soins vétérinaires (fichier client, suivi de troupeaux, site internet, etc.). L'analyse des données massives (big data) ou le développement d'objets connectés vont également transformer les capacités de suivi, de diagnostic et de traitement de l'animal par les équipes vétérinaires.

Dans le champ des sciences cognitives, on peut citer l'intelligence artificielle (IA) dont les développements actuels et futurs laissent présager de nombreux bouleversements : interprétation des résultats de la biologie vétérinaire, interprétation de l'imagerie médicale vétérinaire automatisée, diagnostic, ... A titre d'exemple, l'IA développée par IBM, Watson, peut assimiler, hiérarchiser, interpréter en un temps record toute la bibliographie existante sur une pathologie donnée, elle peut interagir avec l'utilisateur. Les neurosciences font également partie des sciences cognitives.

Les défis que la profession vétérinaire a à relever sont d'anticiper et de comprendre les impacts de ces changements technologiques et surtout de les intégrer au mieux dans la chaîne de soins, au bénéfice de l'animal et de son propriétaire.



6. Une profession et des entreprises insuffisamment préparées aux changements numériques

La préparation de la profession vétérinaire reste faible au regard des mutations envisagées. Au mieux, ces dernières génèrent les craintes les plus vives et les opportunités qu'elles recèlent sont généralement mal entrevues.

Cette impréparation relative n'est ni surprenante ni irrémédiable car :

- la perception de l'impact du numérique dans notre vie professionnelle est faible actuellement
- Il n'y a pas ou peu de formation initiale et continue sur le sujet
- La vision de l'utilité du numérique est réduite à la communication avec ses effets positifs mais surtout néfastes comme l'e-réputation.

La profession a montré dans le passé qu'elle savait réagir et s'adapter aux changements. Toutefois, les mutations actuelles sont beaucoup plus rapides que tout ce que la profession a pu connaître jusqu'à maintenant.

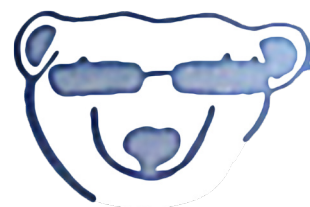
7. Vers le véto numérique ?

L'enjeu de demain est de faire un vétérinaire augmenté de ces nouvelles technologies et non pas un vétérinaire remplacé par ces nouvelles technologies. L'apparition de la télémedecine vétérinaire est inéluctable tout comme l'assistance par des robots ou l'interprétation automatisée de certaines analyses ou radiographies.

Face aux menaces potentielles, il existe de multiples opportunités pour le vétérinaire et l'équipe soignante :

- De nouveaux débouchés et de nouveaux métiers : des opportunités professionnelles seront à saisir, pouvant contribuer au "rayonnement" de la profession dans la société
- Une efficacité renforcée : le vétérinaire de demain, grâce à la valorisation du numérique, pourra être plus efficient qu'aujourd'hui
- Une excellence médicale grâce à des outils de plus en plus performants
- La mise en avant des qualités humaines et des spécificités d'une profession réglementée au titre protégé mais soumise à déontologie : éthique, qualité du service, confidentialité, empathie
- Développement du cerveau droit : faculté de vision d'ensemble, capacité de synthèse, qualités créatives et sensibles.

En bref, un vétérinaire augmenté qui aura su s'approprier la technologie pour en faire un atout.





8. Devenir vétérinaire aujourd'hui et demain : toujours une vocation mais de moins en moins un sacerdoce

Les différentes enquêtes réalisées auprès des étudiants vétérinaires montrent que cette profession constitue pour eux une vraie vocation, qui se déclare pour 80% d'entre eux avant 12 ans⁷. Cette vocation est notamment influencée par le cadre familial, le soutien des parents, la présence d'animaux et les loisirs pratiqués pendant l'enfance. On observe aussi une féminisation importante des vétérinaires.

Néanmoins, au-delà de ces aspirations, les étudiants ont d'autres motivations plus pragmatiques concernant le choix de leur lieu d'activité professionnelle : ils recherchent une ambiance agréable et de bonnes conditions de travail, veulent concilier vie familiale et vie professionnelle, etc. Ces motivations montrent que les jeunes vétérinaires ne sont pas prêts à tous les sacrifices au nom de leur vocation.

La profession vétérinaire se féminise de manière très importante. En France, en 5 ans, le nombre de vétérinaires inscrits au tableau de l'Ordre progresse de 11 % (+ 1 982 diplômés). Si le nombre d'hommes diminue de 1,6 % (- 147 diplômés), les femmes progressent de 26 % (+ 2 129 diplômés). Le pourcentage de femmes inscrites au tableau passe de 41,31 % au 31 décembre 2010 à 48,56 % au 31 décembre 2015 (+ 7,25 %). L'âge moyen des vétérinaires inscrits reste stable sur 5 ans.

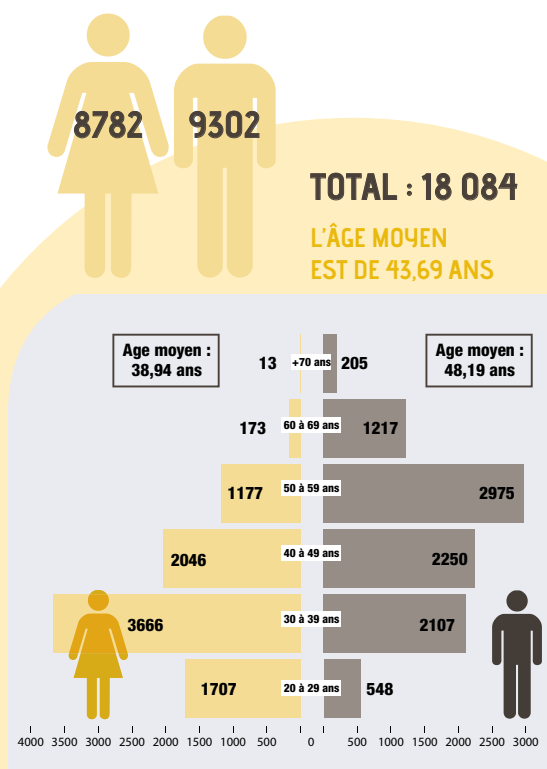
D'après la Fédération des Vétérinaires Européens⁹, 53% des vétérinaires en Europe sont des femmes et 47% des hommes. De plus, 70% des femmes sont âgées de 30 à 34 ans.

⁷ Motivation des étudiants vétérinaires et insertion professionnelle : analyses à partir d'enquêtes sur la promotion entrée en 2015. Thèse A. Guiller ENVT 2016

⁸ Atlas démographique de la profession vétérinaire 2016

⁹ FVE survey of the veterinary profession in Europe March 2015

Données Démographie vétérinaire - France 2016 -



9. Un diplôme, des métiers : une réalité mal connue par les étudiants

Le diplôme vétérinaire permet d'exercer de nombreux métiers : actuellement, près d'un quart des vétérinaires inscrits à l'Ordre n'exercent pas comme praticiens. Mais cette diversité des débouchés et des activités professionnelles est mal connue par les étudiants qui souhaiteraient en être mieux informés au cours de leur cursus. Ainsi, 40% des étudiants considèrent qu'il existe un écart important entre leur vision du métier et la réalité, notamment concernant le manque d'embauches dans certains domaines et la pression au travail¹⁰.

Les initiatives visant à mieux les informer se multiplient d'ailleurs dans les écoles : sections « juniors » des différentes associations professionnelles, soirées thématiques, modules spécifiques dans les Ecoles (ex : « Les vétérinaires du 21^{ème} siècle : les grands enjeux » à VetAgroSup), implication de professionnels dans les cursus, possibilité de faire des stages facultatifs pendant les vacances...

Au-delà de ces initiatives, une stratégie globale d'information sur la diversité des métiers qui peuvent être exercés apparaît nécessaire, tant pour les étudiants que pour le grand public.

10. La formation initiale permettra-t-elle de former les professionnels dont on aura besoin ?

Plusieurs questions sont posées par les vétérinaires dans le cadre de l'enquête Vetfuturs et des groupes thématiques, notamment :

- quelle pertinence pour les classes préparatoires ?
- quelles modalités de sélection : faut-il étendre l'entretien de motivation lors du concours A comme pour les autres voies de recrutements (B, C, D) ? faut-il imposer un stage avant le concours ?

¹⁰ Résumé des thèses Guiller ENVT 2016, Langford ENVT 2010 et Bertrand ENVA 2014



- d'autres remarques reviennent dans les enquêtes conduites auprès des étudiants en particulier sur le contenu des études : le manque d'enseignement de la gestion d'entreprise arrive en tête¹¹.

De manière générale, la formation au management et au travail en équipe apparaît comme un fondamental insuffisamment enseigné en école vétérinaire. Ce point est mentionné à la fois par les professionnels et les étudiants.

11. Mieux accompagner les trajectoires professionnelles

À l'horizon 2030, les trajectoires professionnelles seront probablement de moins en moins linéaires et la logique du métier à vie pourrait être de plus en plus remise en cause. Les vétérinaires n'échapperont pas à cette transformation : selon une enquête, près de la moitié des vétérinaires interrogés n'envisagent pas d'exercer ce métier jusqu'à 60 ans, à cause de l'exigence des gardes, d'une mauvaise ambiance de travail et/ou pour privilégier leur vie de famille¹². Cette évolution entraînera des besoins de passerelles entre les métiers vétérinaires, mais aussi des possibilités de reconversion professionnelle.

Par ailleurs, au sein des entreprises vétérinaires, on observe une volonté d'accompagner l'évolution des compétences de l'ensemble des équipes (vétérinaires, ASV, ...).

¹¹ Bilan enquête d'insertion Agreenium 2016.

¹² Les facteurs de stress en cabinet vétérinaire. Thèse A. Bertrand ENVA 2014





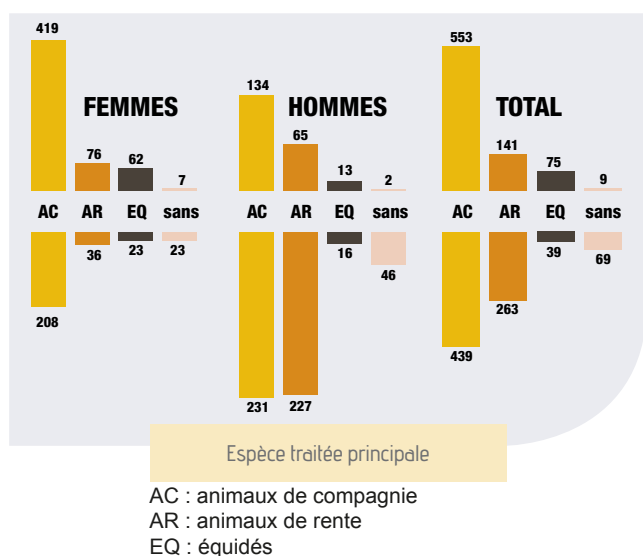
12. Difficultés de recrutement et de remplacement : des tensions locales et des interrogations majeures pour l'avenir.

L'une des préoccupations majeures pour les entreprises vétérinaires est actuellement celle du recrutement ou du remplacement de praticiens.

Pour l'année 2016, les statistiques ordinales¹³ montrent un solde négatif de la balance des entrants/sortants, s'expliquant notamment par les retraits temporaires du tableau.

13 Atlas démographique de la profession vétérinaire - 2016

Source : Atlas démographique de la profession vétérinaire 2016



L'une des probables causes est celle de la mauvaise anticipation collective des besoins en vétérinaires au début des années 2000. La modification substantielle du temps de travail (moins de garde par ETP¹⁴, temps de travail quotidien par ETP plus restreint, jours travaillés par mois et par ETP également plus faible) a entraîné cette sous-évaluation des besoins : un ETP sortant est probablement maintenant remplacé par 1,5 à 2 ETP.

Il en résulte la nécessité, pour la profession, de quantifier précisément les besoins en ETP pour les années à venir tout en tenant compte des diverses mutations (ex : technologiques) qui pourraient modifier l'organisation du travail.

¹⁴ ETP = équivalent temps plein

Transformation du rapport au travail dans la société

À l'échelle de la société française, le rapport au travail évolue : la profession et les entreprises vétérinaires devront donc prendre en compte de nouvelles aspirations et attentes des employeurs et des employés. Parmi les transformations les plus structurantes, notamment chez les 18-35 ans, citons :

- la réussite professionnelle considérée comme une source d'épanouissement personnel ;
- un besoin de reconnaissance professionnelle très marqué ;
- une exigence croissante d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ;
- une recherche de bien-être et d'un environnement agréable au travail ;
- l'attente de modes de management plus participatifs et plus collaboratifs.

Ces attentes sont notamment exprimées dans les différentes enquêtes menées auprès des étudiants et des jeunes vétérinaires.

13. L'entreprise vétérinaire demain : une équipe pluridisciplinaire

L'organisation des structures vétérinaires se modifie. Même s'il subsiste des structures unipersonnelles (14,8 % des inscrits (-2,4 % / N-1) en 2016), la tendance actuelle, entamée en zones rurales pour des questions de gestion des gardes, est celle du regroupement ou de l'organisation en réseau.

Les tailles de structures s'accroissent et, de ce fait, les équipes se modifient en intégrant des profils plus spécialisés. L'organisation du travail se complexifie nécessitant des fonctions intermédiaires et des fonctions supports.



En premier lieu, cela concerne les profils vétérinaires avec l'intégration de spécialistes. Mais, cela inclut aussi les postes de gestion avec l'intégration de profils de type manager. La formation des auxiliaires vétérinaires permet aussi une modification et parfois une spécialisation des tâches effectuées.

Cette tendance devrait se poursuivre dans les années futures avec :

- L'évolution des fonctions des auxiliaires vétérinaires (front office/back office) allant jusqu'à la délégation de certains soins dans certains cas
- L'intégration, selon la ou les activités de la structure, de profils techniques non spécifiquement vétérinaires tels qu'analyste de données, animateur de réseaux sociaux, directeur de clinique, ...

14. Des clients plus exigeants, plus informés et moins fidèles

L'amplification des sources d'informations grâce au développement d'Internet et de la communication numérique a entraîné une meilleure information des clients, sans préjuger de la qualité de cette dernière. L'amélioration de la médecine vétérinaire a accru le niveau d'exigence des propriétaires. Au-delà de l'aspect purement qualitatif, les clients sont également extrêmement exigeants en matière de disponibilité des équipes soignantes vétérinaires, habitués à des services 7j/7j et 24h/24h.

Tout cela s'est accompagné d'une plus grande nomadisation de la clientèle souvent pour des questions financières.

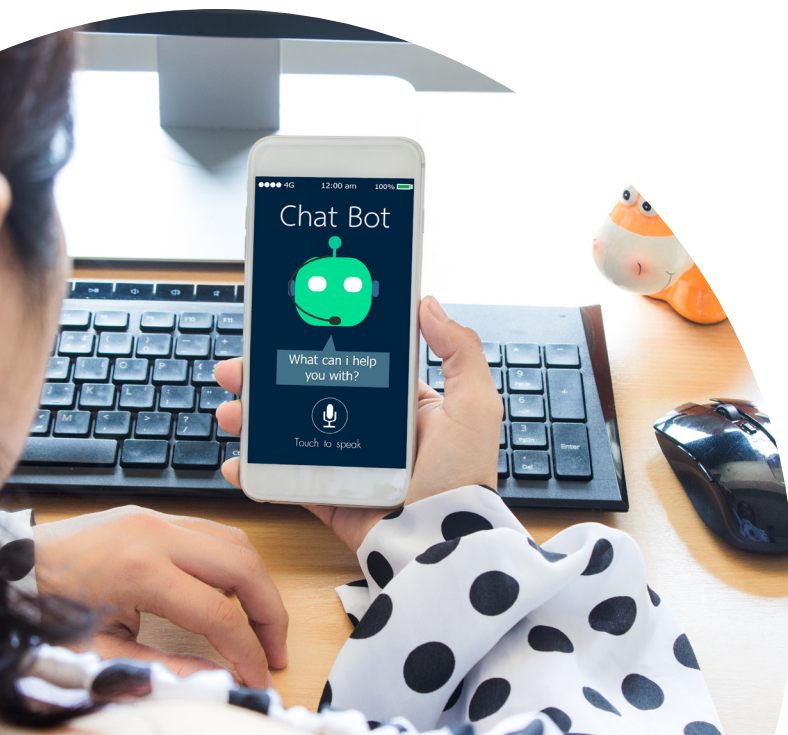
L'enjeu de demain est d'améliorer la relation client en utilisant notamment les moyens numériques et technologiques tout en s'appuyant sur l'humain, pour agir sur la qualité des soins et la fidélisation.



15. Des modèles d'affaires plus diversifiés et plus évolutifs

Les vétérinaires ont débuté leurs activités avec le cheval de travail jusqu'à l'essor de l'automobile, la traction mécanique remplaçant alors la traction animale. Puis l'élevage d'animaux de rente a concentré toute l'énergie de la profession jusqu'au développement de la médecine et chirurgie des carnivores domestiques, principalement le chien, et du cheval de sport. Puis sont arrivés les nouveaux animaux de compagnie (NAC) à poils, à plumes et à écailles ainsi que les abeilles et les poissons, sans oublier la faune sauvage en captivité ou en liberté, et l'avènement du chat, l'animal numéro un des foyers français. En même temps, les formes d'exercice évoluent : du vétérinaire solo travaillant sans relâche avec l'aide de son conjoint, nous passons à des formes d'exercice en commun, de travail à plusieurs, les conjoints étant au fil du temps remplacés par les ASV, allant du cabinet médico-chirurgical à l'hôpital vétérinaire avec des montages juridiques et financiers élaborés.

Parallèlement également, de nouvelles disciplines apparaissent telles que la dermatologie, l'imagerie, l'orthopédie et l'éthologie, servies par de nouvelles technologies venues de la médecine humaine comme l'échographie, la fibroscopie, le scanner et les automates de laboratoires. Tout ceci incite certains vétérinaires à se spécialiser dans une discipline ou à se consacrer à une espèce animale précise, d'autres à se grouper pour élargir la palette de services offerts aux détenteurs d'animaux. La mission de conseil vient aussi compléter celle de soins, la prévention prend sa place aux côtés du traitement. Que de changements ces vingt dernières années ! et il en est un qui n'est pas des moindres, et qui n'a pas encore été cité : le vétérinaire devient chef d'entreprise.





Un élément permanent tout au long de l'évolution précédemment décrite est le fait que le vétérinaire est autorisé de manière dérogatoire à délivrer les médicaments qu'il prescrit. Le médicament vétérinaire devient ainsi un pilier de l'économie des cabinets et cliniques vétérinaires. Et force est de constater que les discussions actuellement en cours au niveau de l'Union Européenne ainsi que l'arrivée d'Internet pourraient fortement bousculer le modèle économique actuel. Aussi réfléchir à de nouveaux modèles moins dépendants, voire même indépendants, du médicament vétérinaire, constitue non seulement une prise de conscience mais traduit également une forme de responsabilité et un réalisme certain de la profession vétérinaire.

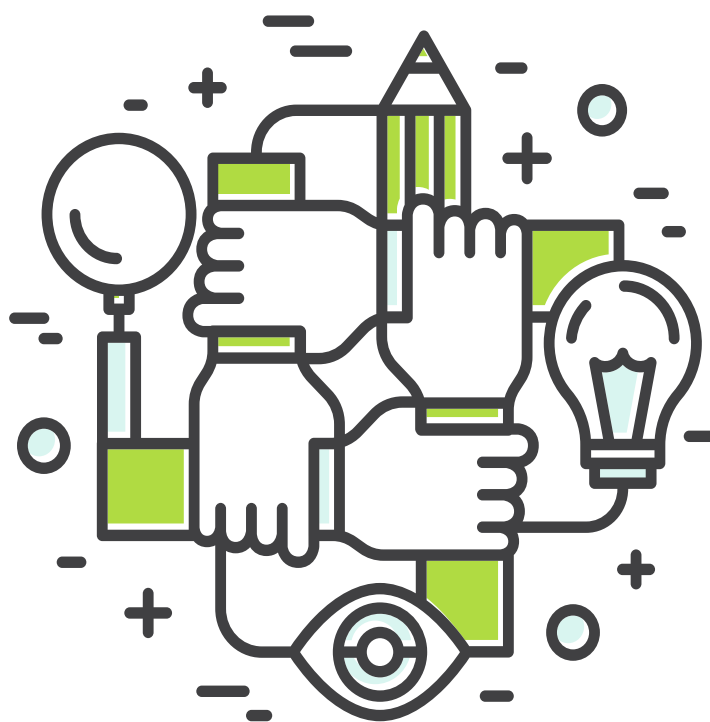
Par ailleurs, de nouveaux acteurs viennent d'apparaître dans l'écosystème vétérinaire : les chaînes de cliniques et les cliniques dites « low cost ». Challenge ou opportunité ? Les chaînes, avec apport de capitaux, peuvent être un compromis pour nos jeunes vétérinaires qui aspirent à un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle et qui sont rebutés par les tâches non vétérinaires. Elles constituent également une possibilité de transmission de l'entreprise vétérinaire pour ceux qui sont plus âgés. Il est indubitable que l'exercice solitaire de l'art vétérinaire dans ce nouvel environnement est voué à disparaître, ne serait-ce que par l'incapacité à répondre aux demandes sociétales de plus en plus exigeantes en termes de soins, de médecine ou de réglementation. En revanche, leur regroupement permettra leur essor avec la mise en réseau et la mutualisation raisonnée de moyens humains et techniques.

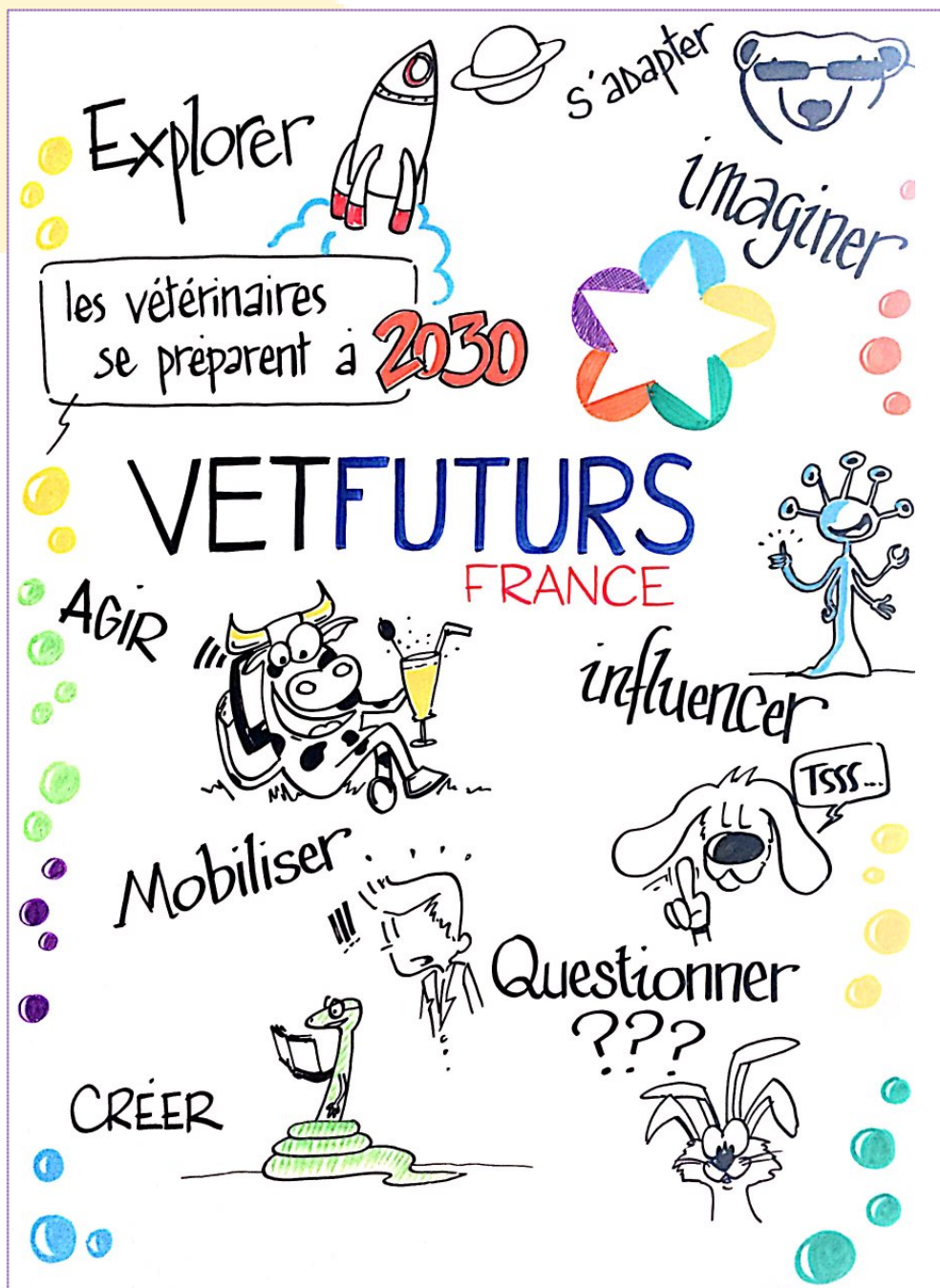
Ainsi, se dessinent des modèles d'affaires non seulement plus diversifiés mais également plus évolutifs sur lesquels il va falloir réfléchir.



16. Inventer de nouvelles formes de mutualisation

Les techniques évoluent de plus en plus vite et les disciplines repoussent de plus en plus leurs limites. Il devient donc difficile de s'équiper et de maintenir un niveau de connaissance ad hoc sur tous les fronts, que ce soit pour des raisons humaines ou financières. D'où l'intérêt de la mutualisation des moyens qui aurait en plus pour vertu de développer le travail en équipe, et pourquoi pas, de raviver la flamme de la confraternité.





Crédits photos : Shutterstock, David Quint, Co-design, it

REJOIGNEZ LA DÉMARCHE

WWW.VETFUTURSFRENCE.FR

f VETFUTURS FRANCE

t #vetfutursfrance

In vetfutursfrance

VetFuturs France

Responsable du projet : Christophe Buhot

Comité de pilotage (CNOV et SNVEL) :
 Denis Avignon, Christophe Buhot,
 Pierre Buisson, Anne Daumas,
 Béangère Duranson, Jacques Guérin,
 Pascal Fanuel, Anne Laboulais,
 Eric Lejeau, Laurent Perrin et Marc Veilly

Rédaction : François Bourse (Futuribles),
 Cécile Desaunay (Futuribles), Christophe
 Buhot, Anne Daumas