



HAL
open science

Exploration et comparaison des attentes d'éleveurs bovins laitiers et allaitants vis-à-vis de la communication interpersonnelle de leur vétérinaire en consultation

Anitha Fontaine

► To cite this version:

Anitha Fontaine. Exploration et comparaison des attentes d'éleveurs bovins laitiers et allaitants vis-à-vis de la communication interpersonnelle de leur vétérinaire en consultation. Médecine vétérinaire et santé animale. 2023. dumas-04415414

HAL Id: dumas-04415414

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04415414v1>

Submitted on 24 Jan 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Année 2023

**EXPLORATION ET COMPARAISON DES ATTENTES
D'ÉLEVEURS BOVINS LAITIERS ET ALLAITANTS VIS-À-VIS
DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE DE LEUR
VÉTÉRINAIRE EN CONSULTATION**

THÈSE

pour obtenir le diplôme d'État de

DOCTEUR VÉTÉRINAIRE

présentée et soutenue publiquement devant

la Faculté de Médecine de Créteil (UPEC)

le 13 décembre 2023

par

Anitha, Nicole, Pascale FONTAINE

sous la direction de

Helène ROSE

JURY

Président du jury :	M. Karim ADJOU	Professeur à l'EnvA
Directrice de thèse :	Mme Hélène ROSE	Maître de Conférences associé à l'EnvA
Examinatrice :	Mme Isabelle BARASSIN	Maître de Conférences à l'EnvA
Examineur :	M. Yves MILLEMANN	Professeur à l'EnvA

Liste des enseignants intervenant dans l'encadrement des thèses de Doctorat vétérinaire



version décembre 2023

Liste des Professeurs et Maîtres de conférences titulaires de l'HDR

M	Adjou	Karim	Professeur	DPASP	1
M	Audigié	Fabrice	Professeur	DEPEC	2
M	Bellier	Sylvain	Professeur	DSBP	3
Mme	Benckroun	Ghita	Maître de conférences HDR	DEPEC	4
M	Blaga	Radu	Professeur	DSBP	5
M	Blot	Stéphane	Professeur	DEPEC	6
M	Boulouis	Henri-Jean	Professeur émérite	DSBP	7
Mme	Chahory	Sabine	Professeur	DEPEC	8
Mme	Chastant	Sylvie	Professeur	DPASP	9
M	Chateau	Henry	Professeur	DSBP	10
Mme	Chetboul	Valerie	Professeur	DEPEC	11
Mme	Crevier-Denoix	Nathalie	Professeur	DSBP	12
M	Degueurce	Christophe	Professeur	DSBP	13
M	Denoix	Jean-Marie	Professeur	DEPEC	14
M	Desquilbet	Loic	Professeur	DSBP	15
Mme	Dufour	Barbara	Professeur émérite	DPASP	16
M	Eloit	Marc	Professeur	DSBP	17
M	Fayolle	Pascal	Professeur émérite	DEPEC	18
M	Federighi	Michel	Professeur	DPASP	19
M	Fontbonne	Alain	Professeur	DEPEC	20
Mme	Gilbert	Caroline	Professeur	DSBP	21
M	Grandjean	Dominique	Professeur	DEPEC	22
Mme	Grimard-Ballif	Bénédicte	Professeur	DPASP	23
Mme	Haddad-Hoang Xuan	Nadia	Professeur	DPASP	24
M	Jouvion	Gregory	Professeur	DSBP	25
M	Kohlhauer	Matthias	Professeur	DSBP	26
Mme	Le Poder	Sophie	Professeur	DSBP	27
Mme	Le Roux	Delphine	Maître de conférences HDR	DSBP	28
M	Manassero	Mathieu	Professeur	DEPEC	29
Mme	Maurey-Guéneq	Christelle	Professeur	DEPEC	30
M	Millemann	Yves	Professeur	DPASP	31
M	Ponter	Andrew	Professeur	DPASP	32
Mme	Risco-Castillo	Véronica	Maître de conférences HDR	DSBP	33
Mme	Rivière	Julie	Maître de conférences HDR	DPASP	34
Mme	Robert	Céline	Professeur	DSBP	35
M	Tiret	Laurent	Professeur	DSBP	36
M	Tissier	Renaud	Professeur	DSBP	37
M	Verwaerde	Patrick	Professeur	DEPEC	38
Mme	Viateau	Véronique	Professeur	DEPEC	39

Liste des Maîtres de conférences et Ingénieurs de recherche DMV

M	Amé	Pascal	Maître de conférences	DPASP	1
Mme	Barassin	Isabelle	Maître de conférences	DPASP	2
Mme	Barbarino	Alix	Ingénieur de recherche (DMV)	DEPEC	3
Mme	Bertoni	Lelia	Maître de conférences	DEPEC	5
Mme	Canonne-Guibert	Morgane	Maître de conférences	DEPEC	7
Mme	Chevallier	Lucie	Maître de conférences	DSBP	8
Mme	Cochet-Faivre	Noëlle	Maître de conférences	DEPEC	9
Mme	Cordonnier-Lefort	Nathalie	Maître de conférences	DSBP	10
Mme	Coudry	Virginie	Ingénieur de recherche (DMV)	DEPEC	11
Mme	Crepeaux	Guillemette	Maître de conférences	DSBP	12
M	Crozet	Guillaume	Maître de conférences	DPASP	13
Mme	De Paula Reis	Aline	Maître de conférences	DPASP	14
M	Delsart	Maxime	Maître de conférences	DPASP	15
Mme	Denis	Marine	Ingénieur de recherche (DMV)	DPASP	16
M	Deshuillers	Pierre	Maître de conférences	DSBP	17
M	Gauthier	Michel	Maître de conférences associé	DPASP	18
Mme	Guérin	Virginie	Maître de conférences	DSBP	19
Mme	Guélin-Poirier	Valentine	Maître de conférences	DPASP	20
Mme	Jacquet	Sandrine	Ingénieur de recherche (DMV)	DEPEC	21
M	Kurtz	Maxime	Ingénieur de recherche (DMV)	DEPEC	22
Mme	Lagrée	Anne-Claire	Maître de conférences	DSBP	23
Mme	Le Dudal	Marine	Ingénieur de recherche (DMV)	DSBP	24
Mme	Legrand	Chantal	Maître de conférences associé	DSBP	25
M	Mammeri	Mohamed	Maître de conférences	DSBP	26
Mme	Manguin	Estelle	Maître de conférences	DEPEC	27
Mme	Marignac	Genevieve	Maître de conférences	DSBP	28
Mme	Marotto	Stéphanie	Ingénieur de recherche (DMV)	DEPEC	29
Mme	Maurice	Emeline	Ingénieur de recherche (DMV)	DEPEC	31
Mme	Mespoules-Rivière	Céline	Ingénieur de recherche (DMV)	DEPEC	32
Mme	Mtimet	Narjès	Maître de conférences	DPASP	33
M	Mortier	Jérémy	Maître de conférences associé	DEPEC	34
M	Nudelmann	Nicolas	Maître de conférences	DEPEC	35
M	Pignon	Charly	Ingénieur de recherche (DMV)	DEPEC	36
M	Polack	Bruno	Maître de conférences	DSBP	37
Mme	Quéré	Émilie	Ingénieur de recherche (DMV)	DEPEC	38
Mme	Ravary-Plumioën	Bérandère	Ingénieur de recherche (DMV)	DPASP	39
M	Reyes-Gomez	Edouard	Maître de conférences	DSBP	40
Mme	Rose	Hélène	Maître de conférences associé	DSBP	41
M	Tanquerel	Ludovic	Maître de conférences	DEPEC	42

Remerciements

Au Président du Jury de cette thèse, M. Adjou Karim, Professeur à l'EnvA, d'avoir accepté la présidence de cette thèse, mes sincères remerciements et hommages respectueux.

À Mme Barrassin Isabelle, Maître de conférences à l'ENVA, et à M. Millemann Yves, Professeur à l'EnvA, d'avoir accepté d'être examinateurs de cette thèse, merci de l'intérêt que vous avez porté à ce sujet. Sincères remerciements.

À Mme Rose Hélène, Maître de conférences associé à l'EnvA, d'avoir accompagné ce travail avec bienveillance et pédagogie, votre aide et vos conseils ont été précieux. Sincères remerciements.

Table des matières

Liste des figures.....	3
Liste des tableaux.....	5
Liste des abréviations.....	7
Introduction.....	9
Première partie : Étude bibliographique.....	11
Chapitre 1 : La communication en médecine vétérinaire.....	11
1. Qu'est-ce que la communication ?.....	11
A. Définition.....	11
B. Principes et théories de la communication.....	12
a. Les canaux de la communication orale.....	12
b. Réussite et échec de la communication.....	13
C. La communication en consultation.....	14
2. Importance de la communication en médecine humaine et vétérinaire.....	16
A. Attentes et satisfaction des patients en médecine humaine.....	16
B. Attentes des clients en médecine vétérinaire.....	17
a. Une bonne communication permet une satisfaction des clients.....	17
b. Une meilleure confiance dans les recommandations.....	17
c. Une meilleure acceptation des coûts.....	17
C. Satisfaction du vétérinaire.....	17
3. Apprentissage de la communication.....	18
A. Importance de l'apprentissage de la communication.....	18
B. Comment apprendre la communication.....	19
C. Différents modèles adaptés de la médecine humaine.....	20
a. Pourquoi est-ce pertinent d'adapter de la médecine humaine ?.....	20
b. Le modèle de Calgary-Cambridge.....	20
c. Les quatre compétences de Jane Shaw.....	22
Chapitre 2 : La communication entre vétérinaires ruraux et éleveurs bovins.....	26
1. Évolution des métiers vétérinaires ruraux et éleveurs bovins.....	26
A. Une relation historique.....	26
B. État des lieux des métiers.....	26
a. Les vétérinaires.....	26
b. Les éleveurs.....	28
c. La relation entre les deux parties.....	29
C. Des perspectives d'avenir.....	29
2. La relation éleveur-vétérinaire.....	30
A. Le vétérinaire – un conseiller de l'élevage.....	30
B. Les attentes des éleveurs mal comprises par les vétérinaires.....	31
a. Une différence de perception des rôles et approches.....	31
b. Une initiative qui devrait être prise par le vétérinaire.....	33
c. Des éleveurs demandeurs de conseils.....	33
C. La discussion des coûts – un point central de la relation éleveurs-vétérinaires.....	34
3. La communication en médecine rurale.....	36
A. Comprendre les éleveurs.....	37
a. Modèles de typologie des éleveurs.....	37
b. Comprendre l'état d'esprit des éleveurs.....	40
B. Adaptation de la communication aux éleveurs bovins.....	41
C. Amélioration des compétences de communication en pratique.....	42
a. Modèle de communication adaptés en médecine rurale.....	42
b. Programmes d'amélioration de la communication des vétérinaires ruraux.....	44
Deuxième partie : Étude qualitative – entretiens ouverts avec des éleveurs bovins.....	47
Présentation.....	47

A. Objectif et présupposé de départ.....	47
B. Présentation de l'article.....	47
C. Étude qualitative.....	49
a. Intérêt d'une étude qualitative.....	49
b. Choix du type d'étude.....	49
2. Mise en place de l'étude.....	50
A. Élaboration du guide d'entretien.....	50
a. Questions personnelles.....	50
b. Questions ouvertes.....	51
c. Questions fermées sur les compétences du guide de Calgary-Cambridge.....	51
B. Recrutement des élèves.....	52
C. Déroulement des entretiens.....	53
D. Retranscription et analyse.....	53
3. Résultats.....	54
A. Profil des participants.....	54
B. Présentation des résultats.....	55
a. Le rôle du vétérinaire au sein de l'exploitation.....	55
b. Notes des compétences de communication du vétérinaire.....	57
c. Expériences positives.....	58
d. Liste des compétences importantes à avoir en communication.....	60
e. Expériences négatives.....	61
f. Les compétences du guide de Calgary-Cambridge.....	63
4. Exploitation des résultats.....	68
A. Analyse des réponses aux questions du guide d'entretien.....	68
a. Le rôle du vétérinaire au sein de l'exploitation.....	68
b. Notes des compétences en communication et expériences positives.....	71
c. Retour sur les expériences négatives.....	74
d. Les compétences.....	76
B. Absence de différences entre éleveurs laitiers et allaitants.....	78
C. Analyse de profils de certains éleveurs.....	78
a. Un éleveur « modéré dépendant ».....	79
b. Des éleveurs « volontaires accompagnés ».....	79
c. Un éleveur « difficile à atteindre ».....	80
d. Un éleveur difficile à classer.....	80
5. Limites et ouvertures.....	81
A. Limites de l'étude.....	81
a. Analyse critique des entretiens.....	81
b. Biais de sélection des éleveurs et biais de motivation.....	82
B. Ouverture vers un travail quantitatif.....	83
Conclusion.....	85
Liste des références bibliographiques.....	87
Annexe 1 : Guide de Calgary-Cambridge.....	93
Annexe 2 : Guide d'entretiens.....	99

Liste des figures

Figure 1 : Le processus de communication (d'après Brière, 2018).....	9
Figure 2 : Répartition de l'impact des composantes de la communication orale (d'après Mehrabian et Ferris, 1967).....	11
Figure 3 : Les différents modèles de relation clinicien-client, adapté de Roter (2000), (d'après Brière 2018).....	13
Figure 4 : Diagramme résumant le guide d'une consultation vétérinaire basée sur le GCC, (d'après Rose, 2023).....	20
Figure 5 : Niveau de formation le plus élevé des exploitants ¹ en 2020 (d'après Agreste, 2022).....	26
Figure 6 : Distribution réponses des vétérinaires et éleveurs aux questions « En tant que vétérinaire rural, quel est selon vous votre rôle principal ? » / « Le rôle majeur de mon vétérinaire dans mon exploitation est... » (Hall et Wapenaar, 2012).....	30
Figure 7 : Distribution des réponses de vétérinaires et éleveurs aux questions : « Comment vous présentez-vous à vos clients ? » / « Pour vous, comment se place le vétérinaire vis-à-vis de vous et votre exploitation ? » / « Quelle approche de la part de votre vétérinaire désiriez-vous ? » (Hall et Wapenaar, 2012).....	31
Figure 8 : Satisfaction des éleveurs avec différents services vétérinaires pendant une visite (Ritter <i>et al.</i> , 2019).....	33
Figure 9 : Satisfaction de l'éleveur concernant l'offre de service dont il dispose selon trois critères (en pourcentage des réponses, n=13) (Leblanc, 2016).....	33
Figure 10 : Cinq familles d'éleveurs laitiers dans les Pays de la Loire (d'après Dockes <i>et al.</i> , 1999).....	36
Figure 11 : Différents types d'éleveurs « difficiles à atteindre », à partir de 24 entretiens qualitatifs semi-structurés (d'après Jansen <i>et al.</i> , 2010).....	37
Figure 12 : Le modèle de Croyance en matière de santé (d'après Jansen et Lam, 2012).....	39
Figure 13 : Caractérisation temporelle des différents niveaux de communication en pratique vétérinaire rurale (d'après Kleen <i>et al.</i> , 2011).....	42
Figure 14 : Répartition géographique des répondants.....	53

Liste des tableaux

Tableau 1 : Données démographiques des répondants.....	54
Tableau 2 : Réponses des éleveurs à la question « quel rôle joue le vétérinaire dans votre exploitation ? ».....	56
Tableau 3 : Répartition des rôles du vétérinaire selon la production de l'éleveur.....	57
Tableau 4 : Exemples d'expériences positives racontées par les éleveurs.....	59
Tableau 5 : Rang d'importance des compétences cités par les éleveurs en réponse à la question « pouvez-vous citer les compétences les plus importantes qu'un vétérinaire doit avoir en terme de communication ? ».....	61
Tableau 6 : Réponses à la question « avez vous des conseils à donner à de jeunes vétérinaires ruraux ? ».....	62
Tableau 7 : Importance des compétences de communication « fondamentales » du GCC pour les éleveurs.....	64
Tableau 8 : Moyenne pondérées des compétences « fondamentales » en séparant les éleveurs allaitants des éleveurs laitiers.....	66
Tableau 9 : Importance des compétences de communication « essentielles » du GCC pour les éleveurs.....	67
Tableau 10 : Moyenne pondérées des compétences « essentielles » en séparant les éleveurs allaitants des éleveurs laitiers.....	68

Liste des abréviations

GCC : Guide de Calgary-Cambridge

MWU CVM : Midwestern University College of Veterinary Medicine

Introduction

La communication, au sens large, est l'ensemble des moyens et techniques qui permettent de diffuser un message auprès d'un public. Faire preuve d'une bonne communication, c'est diffuser son message de façon exacte et compréhensible, sans perte d'information, et que « ce que je veux dire » se rapproche le plus possible de « ce que mon interlocuteur comprend ».

C'est une compétence importante dans toute relation avec les autres, et comme toute compétence, elle n'est pas innée. Bien qu'elle semble venir naturellement à certaines personnes, qui arrivent facilement à lire les émotions des autres et à adapter leur discours à la personne en face d'eux, pour d'autres, communiquer peut être source de stress. Bernard Werber écrit dans son Encyclopédie du Savoir Relatif et Absolu « Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous avez envie d'entendre, ce que vous croyez entendre, ce que vous entendez, ce que vous avez envie de comprendre, ce que vous comprenez, il y a neuf possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même ». Il est possible d'apprendre à bien communiquer, que ce soit dans la vie quotidienne ou en consultation de médecine vétérinaire.

En effet la communication est une compétence essentielle dans tout métier où l'on a affaire à un client, et est donc fondamentale et inséparable du métier de vétérinaire. L'importance d'enseigner la communication dans le cursus vétérinaire est de plus en plus comprise et documentée. Inspirée de la façon dont est enseignée la communication en médecine humaine, la médecine vétérinaire offre de plus en plus de ressources pour apprendre à communiquer avec ses clients (cours à part entière dans les écoles vétérinaires, conférences, séminaires, formations...). Une attention particulière est portée à la communication avec les propriétaires de chiens et de chats, avec une grande part dédiée à l'affect et au côté émotionnel lié à une consultation chez le vétérinaire.

En médecine rurale, différents facteurs peuvent influencer la dynamique entre éleveur et vétérinaire. Les attentes des éleveurs bovins français en termes de communication sont encore peu documentées, mais il est possible que la relation entre vétérinaires et éleveurs soit très différente de celle entre vétérinaires et propriétaires d'animaux de compagnie. Les éleveurs sont des professionnels, avec des exigences différentes vis-à-vis de leurs animaux. Être conscient de leurs attentes permettrait d'y répondre au mieux et de garantir une relation de confiance durable entre vétérinaire rural et éleveur bovin.

S'inspirant d'un article américain orienté vers des propriétaires de chiens et de chats, neuf éleveurs bovins français ont été interrogés lors d'entretiens semi-dirigés composés de questions ouvertes sur leur relation avec leur vétérinaire, leurs attentes en terme de communication, les pratiques de leurs vétérinaires et ce qui, selon eux, pourrait être amélioré. Cette étude qualitative est une première approche qui a pour objectif d'être étendue à une échelle quantitative, pour comprendre de façon plus large les attentes des éleveurs bovins français et préparer au mieux les futurs vétérinaires ruraux sortant d'école.

Première partie : Étude bibliographique

Chapitre 1 : La communication en médecine vétérinaire

1. Qu'est-ce que la communication ?

A. Définition

La communication est une notion complexe qui ne peut être résumée en quelques mots. Le dictionnaire en ligne Larousse nous donne comme définition du verbe transitif « communiquer » :

- « - Transmettre à quelqu'un un savoir, un don, faire qu'il ait ce savoir, ce don, cette qualité, etc. ;
- Faire partager à quelqu'un un sentiment, un état, faire qu'il ait le même sentiment, qu'il soit dans le même état, etc. ;
- Faire passer quelque chose à quelqu'un pour qu'il en prenne connaissance ;
- Faire savoir quelque chose à quelqu'un, le lui révéler, lui en donner connaissance ; transmettre, divulguer. » (Larousse en Ligne, 2023)

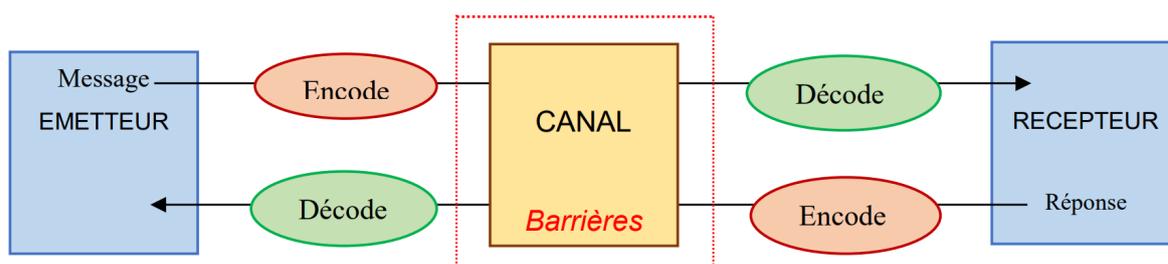
La communication est donc l'ensemble des moyens et techniques permettant de partager un sentiment, un savoir, un point de vue à un public. Il y a deux acteurs dans la communication : un émetteur, qui envoie un message, et un récepteur du message. Mais la communication n'est pas un transfert d'information à sens unique, et toute émission d'un message est suivie d'une réponse. Il y a une notion de réciprocité dans la communication, et les deux parties jouent tour à tour le rôle d'émetteur et de récepteur d'information.

Ce partage d'information et cette réciprocité permettent d'aboutir, à un certain degré et par ajustement progressif des points de vue, à une réalité commune entre l'émetteur et le récepteur de l'information (Rose, 2023). Communiquer ne signifie pas imposer son point de vue à l'autre, mais s'assurer que « ce que je veux dire » correspond à « ce que mon interlocuteur comprend ».

Cependant entre l'émission du message et sa réception, il peut y avoir des obstacles ; le message est alors déformé, rendant la communication difficile. Être conscient de cette déformation est la première étape pour aboutir à un point de vue commun. Les barrières à la communication peuvent être l'environnement, nos propres croyances ou les expériences passées qui interfèrent avec notre interprétation du message. Le message est encodé par l'émetteur et doit être décodé par le récepteur (Brière, 2018).

La communication peut être schématisée, cf Figure 1.

Figure 1 : Le processus de communication (d'après Brière, 2018)



Entre l'émetteur et le récepteur, il y a donc une voie de communication. Cela peut être la parole, des écrits, des supports visuels... Nous nous concentrerons sur la communication orale.

De plus, nous parlerons de communication interpersonnelle, c'est-à-dire entre deux personnes exclusivement, à l'opposée d'une communication de groupe ou de masse, où une personne s'adresse à un public plus large.

B. Principes et théories de la communication

Il existe un grand nombre de définitions, de théories et de notions en communication. Depuis les années 1950, un grand nombre d'auteurs ont tenté de théoriser sur la communication et de définir des modèles pour apprendre à communiquer. Bien qu'il soit donc impossible de fournir une définition exhaustive de la communication et d'expliquer tous les modèles proposés au cours des 70 dernières années, il est important de rappeler certaines bases utiles à notre sujet et sur lesquelles notre étude va ensuite s'appuyer.

a. Les canaux de la communication orale

En communication orale, il existe trois canaux de communication (Rose, 2023).

- ***Le canal verbal***

Le canal verbal, en premier lieu, correspond au contenu linguistique d'une conversation. Entrent dans cette définition les mots et phrases prononcés, le niveau de langue et le lexique spécifique utilisé. C'est ce qui a tendance à être le plus contrôlable, et ce sur quoi il est plus facile de se concentrer en situation de stress par exemple. C'est tout ce qui passe par la parole directement, et cela ne constitue qu'une petite partie de la communication orale.

- ***Le canal vocal***

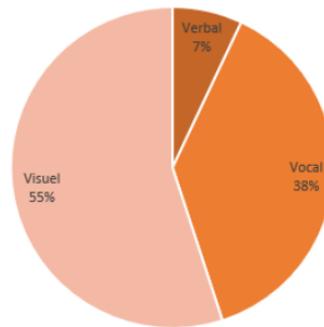
Le canal vocal comprend le rythme de parole, l'intonation de la voix, le débit... Tout cela peut être défini par ce qui est « paraverbal », autour du canal verbal (Rose, 2023). Ce sont autant de choses qui peuvent être interprétées, positivement ou négativement lors d'une conversation. Un débit de parole rapide traduira de la nervosité par exemple.

- ***Le canal visuel***

Enfin le canal visuel regroupe les gestes, les expressions du visage, les réactions que l'on peut avoir en parlant ou en réagissant lors d'une discussion. C'est tout ce qui est non-verbal, mais qui peut être, comme le canal vocal, détecté et interprété par un interlocuteur. Par exemple, regarder dans les yeux lorsque l'on s'adresse à quelqu'un est un exemple de communication non-verbale. Ce sont des signaux qui permettent de bien communiquer, lorsque l'on en a conscience, et qui peuvent donc être recherchées par l'interlocuteur dans une discussion.

En 1967, une étude de Mehrabian et Ferris propose une répartition des canaux de communication dans une conversation (cf Figure 2). La partie verbale ne représenterait que 7 % des composantes de la communication orale selon ce modèle.

Figure 2 : Répartition de l'impact des composantes de la communication orale (d'après Mehrabian et Ferris, 1967)



Ainsi la communication orale ne se limite pas à la parole, et avoir conscience de la part des canaux visuel et vocal dans une discussion permet de maîtriser au mieux la transmission de son message, pour éviter une déformation de l'information par le récepteur. Les situations où le non-verbal est limité peuvent compliquer la communication, comme par exemple au téléphone ou par e-mail.

De plus, il faut de la congruence entre les trois aspects de la communication orale. La congruence en géométrie est définie comme l'ajustement parfait de deux figures (Nothhelfer, 2015). En communication, l'ajustement entre les trois canaux précédemment cités permet une correspondance entre ce que l'on pense et ressent d'une part et ce que l'on dit et montre d'autre part (Rose, 2023). Un défaut de congruence entre les trois canaux rendra le message confus et brouillon. Par exemple, on ne peut pas annoncer une mauvaise nouvelle, comme un mauvais pronostic, d'un ton enjoué. Il faut de la congruence entre les différents canaux pour que le message soit clair et compréhensible pour l'interlocuteur.

Les signaux non-verbaux ne sont pas toujours consciemment repérés, mais ils sont toujours inconsciemment interprétés, et il est important d'en avoir conscience et d'afficher une bonne congruence entre tous les canaux pour ne pas perdre notre interlocuteur.

b. Réussite et échec de la communication

On parle de réussite de la communication lorsque le message passe de l'émetteur au récepteur avec un minimum de déformation. L'information est comprise par le récepteur comme l'émetteur l'entend. Au contraire, en cas d'échec, l'information n'est pas comprise par l'interlocuteur, aboutissant à de la confusion, de l'incompréhension voire de l'énervement.

Un grand nombre de facteurs entrent en jeu, liés au message, à l'une des personnes de l'interaction ou à la relation entre les deux (Châtelais, 2021).

- ***Facteurs liés au message***

Pour que la communication soit réussie, il est important que le message soit le plus clair possible et qu'il ait un but et une utilité qui soit compréhensibles. Si le but n'est pas compris, l'interlocuteur peut vite être perdu (Sananès, 2011). Si le message est complexe, il faut s'attarder et passer plus de temps à le rendre compréhensible, et tenter d'utiliser d'autres voies de communication. Des supports visuels (dessins ou fiches explicatives) par exemple peuvent appuyer le propos (Lonwdes et Rozenbaum, 2015). Dans le cadre d'une consultation, il faut également que le message réponde à la demande du client : un message peut être clair, s'il ne répond pas au motif de consultation initial cela peut résulter en une rupture de communication.

- *Facteurs liés à une personne*

Le cadre de référence d'une personne est l'ensemble des idées, croyances, valeurs, connaissances et opinions d'un individu (Châtelais, 2021). Propre à chacun, ce cadre de référence va faire que deux personnes vont communiquer différemment sur un même sujet. Cela peut aussi inclure la langue (Sananès, 2011), qui, si elle n'est pas commune aux deux parties, va entraîner une rupture de communication.

Les capacités sociales des deux personnes sont également importantes. Leurs capacités à analyser les signaux visuels et vocaux de chacun permettent de faire avancer la discussion d'autant plus rapidement. Comme mentionné précédemment, des signaux non-verbaux comme des hochements de têtes, regarder dans les yeux ou des sourires seront des signes recherchés par l'émetteur pour s'assurer que son message est bien passé, et auxquels il pourra répondre également (Lowndes et Rozenbaum, 2015).

L'attitude de l'émetteur va changer la réception du message, s'il est timide il sera moins assuré et le message sera difficile à transmettre, s'il est plus assuré la transmission sera plus facile. Des doutes vis-à-vis du message transmis entraîneront des interrogations sur la vérité du contenu du message (Dumortier et Bister, 2018). Par exemple, si le vétérinaire en consultation n'est pas sûr du diagnostic et n'ose pas l'avouer au client, cela peut transparaître dans son discours et son attitude. Enfin, être sûr de son message permet une bonne congruence entre la communication verbale et non-verbale.

Enfin, le récepteur peut avoir des capacités et vitesses d'assimilations d'information différentes de celles de l'émetteur, particulièrement en situation de stress, et il est important de le prendre en compte pour ne pas noyer le récepteur sous trop d'informations. L'état mental de la personne, émetteur comme récepteur, est important à prendre en compte dans une conversation, et le connaître permet d'adapter son message (Châtelais, 2021).

- *Facteurs liés à la relation entre les parties*

L'attitude des deux parties peut jouer un grand rôle dans l'efficacité de la communication. Si l'un ou l'autre est négatif, agressif, condescendant, la communication s'en trouvera compliquée.

Le statut social et le rôle de chacun peut avoir une importance en communication. Le statut est défini comme la place d'un individu dans un système social déterminé à un moment donné. Le rôle quant à lui est un « modèle de conduite relatif à une position de l'individu dans un ensemble interactionnel » (Châtelais, 2021). Ces deux choses ne sont pas fixes et peuvent changer d'une conversation à l'autre, mais un conflit de rôle peut perturber la communication, avec l'adoption d'un comportement non adapté. On peut également se retrouver face à une rigidité de rôle, c'est-à-dire que le même rôle est utilisé pour toutes les situations. En consultation, le vétérinaire et le client ont chacun un rôle, imposé par le contexte de la consultation. Mais le vétérinaire peut avoir un rôle de soigneur, de conseiller, d'accompagnateur du client, de décisionnaire... Adapter son rôle à la personne en face de soi et à la situation permet une meilleure réussite de la communication.

C. La communication en consultation

Nous avons vu les grands principes de la communication dans la vie de tous les jours. Voyons à présent les différences notables avec la communication en consultation de médecine vétérinaire.

La principale différence entre la communication au quotidien et la communication en consultation est la relation client-clinicien qui se met en place, due à la nécessité pour le praticien de proposer un service au client. Vaccination de l'animal, conseil d'éducation, consultation explicative avant et après chirurgie, explication d'un diagnostic compliqué ou fin de vie, le client

vient en général avec une demande précise, à laquelle le praticien doit adapter sa communication. Il faut également prendre en compte le côté émotionnel qui peut être présent en consultation.

Il existe plusieurs types de relations entre client et clinicien, et une façon de les classer est en étudiant quel partie possède le pouvoir décisionnaire et qui guide la consultation. On peut avoir trois cas de figure : le pouvoir est détenu par le clinicien, par le client, ou le pouvoir est partagé entre les deux acteurs. Cette répartition du pouvoir détermine le rôle du clinicien en consultation, comme illustré par la figure 3.

Figure 3 : Les différents modèles de relation clinicien-client, adapté de Roter (2000), (d'après Brière 2018)

		Pouvoir du clinicien		
		Fort	Faible	
Pouvoir du client	Fort	Rôle du clinicien But et marche à suivre Valeurs du client	CONSEILLER Négociés Examinés → Mutualité	TECHNICIEN-CONSULTANT Définis par le client Non examinés → Consumérisme
	Faible	Rôle du clinicien But et marche à suivre Valeurs du client	GARDIEN Définis par le clinicien Supposés par le clinicien → Paternalisme	NON DÉFINI Non définis Non définies Absence

Historiquement, les médecins avaient tendance à se placer de manière paternaliste envers leurs patients, c'est-à-dire avec un rapport de force en faveur du clinicien. Se positionnant comme experts par rapport à la moyenne de leurs patients, ils s'imposaient en seul décisionnaire en consultation, menant la consultation avec très peu de prise en compte de l'avis et du ressenti du patient. Ce type de relation est encore beaucoup rencontré aujourd'hui, en médecine humaine et en médecine vétérinaire (Shaw *et al*, 2006 ; Ritter *et al*, 2019).

L'inverse extrême est une relation où le clinicien n'est qu'un technicien ou consultant. Le pouvoir est plutôt du côté du client, qui est le seul décisionnaire. Le clinicien, dans ce cadre consumériste, n'est là que pour informer le client et ne participe pas du tout à la prise de décision.

L'approche idéale en théorie, intermédiaire, est celle où le clinicien est un conseiller pour le client, et où tous les deux sont impliqués dans la discussion et la prise de décision. Ce type de relation en consultation apparaît comme encore minoritaire par rapport aux relations paternalistes, alors qu'il a été observé que se placer en conseiller apportait une plus grande satisfaction aux patients et de meilleurs résultats d'adhésion aux traitements (Shaw *et al*, 2006). Les propriétaires souhaitent en général une relation de partenariat avec le vétérinaire, où ils peuvent participer à la consultation et à la prise de décision (Coe *et al.*, 2008). Toutefois, il n'existe pas de « relation de référence », et il est important de s'adapter au patient. Certains patients estiment que le praticien est le plus à même de prendre les bonnes décisions et ne souhaitent pas s'impliquer (Morin, 2021). Il faut rechercher ce que veut le client pour répondre au mieux à ses besoins.

De plus, il faut accueillir le client de façon inconditionnelle et sans jugement. En adoptant une attitude chaleureuse et encourageante au cours de la consultation, une relation de confiance pourra se mettre en place, propice à l'expression et à l'écoute (Nothhelfer, 2015).

Dans cette optique de conseiller, le clinicien peut utiliser différents outils en consultation pour se faire comprendre. Poser des questions ouvertes et efficaces (par exemple « comment sont les selles » plutôt que « est-ce que vous pourriez peut-être me décrire ses selles ? ») pour en

apprendre un maximum sur le patient, reformuler ce qui vient d'être dit, recadrer la conversation si on s'éloigne du sujet, utiliser des quitus pour encourager le patient à continuer (hocher la tête, dire « d'accord » pour montrer que l'on est attentif) sont autant de choses faisables en consultation pour avancer dans une même direction avec le client (Rose, 2023).

Ces outils de communication favorisent la synchronisation entre le client et le clinicien. La synchronisation permet de créer le rapport et de l'entretenir de manière positive en s'adaptant à l'interlocuteur. Elle se met en place naturellement entre deux personnes qui échangent de manière neutre ou positive. Elle se repère dans un échange lorsque les deux personnes adoptent la même posture, imitent spontanément l'autre, adoptent les mêmes rythmes et volumes de voix, les mêmes expressions et mots... En consultation, il est intéressant de repérer si on est ou non synchronisé avec la personne avec laquelle on échange, et si ce n'est pas le cas, de s'adapter : en adoptant la même posture que la personne, on peut mieux comprendre son état émotionnel, fluidifier la conversation et plus facilement le faire adhérer à notre discours (Rose, 2023).

La communication interpersonnelle est donc un partage mutuel d'information, où deux personnes se transmettent un message pour aboutir à une réalité commune. En consultation spécifiquement, la communication est complexifiée par la relation spécifique qui s'établit entre client et clinicien. En adoptant des stratégies spécifiques de communication, le clinicien peut mettre en place une relation de confiance durable et répondre au mieux aux besoins du client.

2. Importance de la communication en médecine humaine et vétérinaire

A. Attentes et satisfaction des patients en médecine humaine

Les recherches spécifiques sur la communication en médecine vétérinaire se développent depuis une vingtaine d'années et sont donc jeunes en comparaison avec la médecine humaine. Avant de nous concentrer sur la médecine vétérinaire, nous allons tout d'abord nous intéresser rapidement à l'impact d'une bonne communication sur les patients en médecine humaine.

Un grand nombre d'études relatent l'importance que les patients accordent à la communication avec leur médecin. Sari *et al.* (2016) rapportent que la communication est le principal aspect traduisant le professionnalisme des médecins, et qu'il est très important pour les patients que les médecins soient formés à la communication au cours de leurs études. Dès 1987, des études ont relié une bonne communication de la part des médecins à la satisfaction de leurs clients. Ceux-ci rapportaient moins de stress et d'anxiété suite à une consultation avec un médecin qu'ils considéraient bon en communication (Evans et al, 1987).

En 2016, Silverman *et al.* déclarent « *Communication bridges the gap between evidence-based medicine and working with individual patients* », que l'on peut traduire par « la communication est le pont entre la médecine factuelle et le patient individuel ». À ce titre, des compétences médiocres en communication augmentent significativement le risque d'erreur médicale, en le reliant à une mauvaise compréhension de leurs patients. Une bonne communication permet donc une meilleure prise en charge, une meilleure santé et une meilleure satisfaction des patients. La même étude avance qu'une bonne communication permet un gain d'efficacité en consultation et une meilleure satisfaction du médecin vis-à-vis de son métier.

S'inspirer des progrès en médecine humaine peut donc être bénéfique à la médecine vétérinaire.

B. Attentes des clients en médecine vétérinaire

a. Une bonne communication permet une satisfaction des clients

Pour les clients comme pour les vétérinaires praticiens, une des compétences les plus intéressantes à avoir en consultation est la communication (Mellanby *et al*, 2011).

Lue *et al.* (2008) montrent par un sondage que les indicateurs d'une bonne ou d'une mauvaise relation entre le vétérinaire et le client sont, entre autres, la quantité d'informations que le vétérinaire apporte au client sur les bonnes pratiques pour prendre soin de son animal, la qualité de sa communication, l'impression qu'il ne vend que des produits nécessaires à l'animal et ses interactions avec son patient. Une communication maîtrisée est donc un point essentiel pour favoriser une bonne relation avec les clients. Une satisfaction client mène à une relation de confiance, et donc à une fidélisation de la clientèle. Les clients déclarant avoir une bonne relation avaient plus de chance de conserver le même vétérinaire même en cas de déménagement à 45 minutes de la clinique. Au contraire, hors déménagement, les qualités humaines (vétérinaire jugé trop froid, pas assez à l'écoute, peu sûr de lui/elle...) représentent la première cause pour laquelle les clients changent de vétérinaire (Laravoire, 2007).

De même, les clients recommandent leur vétérinaire à leurs connaissances principalement car ils apprécient ses qualités relationnelles, que ce soit avec l'animal ou avec eux-mêmes (Laravoire, 2007).

b. Une meilleure confiance dans les recommandations

Que ce soit en médecine humaine ou vétérinaire, l'observance des traitements et le suivi des recommandations des praticiens par les patients ou clients est un obstacle à la pratique de la médecine. Certains patients ou clients ne suivront jamais les recommandations, mais une bonne communication permet de limiter ces dérives. Dans l'étude de Lue *et al.* (2008), près de 7 clients sur 10 (69 %) ayant une bonne relation avec leur vétérinaire annonçaient suivre toutes les recommandations de leur vétérinaire, et jusqu'à 84 % parmi les propriétaires de chien spécifiquement, contre seulement 48 % pour ceux ayant une relation neutre, voire mauvaise.

c. Une meilleure acceptation des coûts

La coût des traitements vétérinaires est souvent un obstacle au soin évoqué par les propriétaires. En mettant en place une relation de confiance et en communiquant sur les coûts des examens et traitements, les clients sont plus enclins à payer et à régler les factures. Les clients ne payent pas que pour le résultat d'un traitement, mais pour tout le service offert par le vétérinaire (conseils, écoute...). En se sentant écouté et compris, le client sera plus enclin à accepter les prix, même s'il les considère élevés (Lue *et al.*, 2008).

Comprendre les prix est également essentiel à leur acceptation : 75 % des clients interrogés lors d'une étude de 2010 (Koleyat et Tuetey) se déclaraient plus disposés à payer un examen même onéreux s'ils en comprennent l'intérêt. Il est également important de se concentrer sur l'intérêt des traitements pour eux et leur animal. Les vétérinaires ont tendance à rationaliser le prix d'un traitement en parlant de chose tangibles, comme le temps passé lors d'une chirurgie ou le matériel utilisé par exemple. Pour les clients, savoir que tel traitement ou telle opération allait permettre d'allonger la vie de leur animal suffisait à justifier, dans une certaine mesure, le coût du traitement (Coe *et al.*, 2007).

C. Satisfaction du vétérinaire

Ainsi de la même façon qu'en médecine humaine, la satisfaction du vétérinaire est liée à la satisfaction des clients. Dans une étude rapportant la satisfaction des vétérinaires par rapport à

des consultations avec des propriétaires de chiens et de chats, la relation-client était le principal facteur associé avec la satisfaction du vétérinaire (Shaw *et al.*, 2012). Une bonne communication permet au clinicien de faire passer son message aisément, ce qui n'est pas toujours facile, surtout au début de la carrière, où l'âge peut être un facteur de manque de confiance en soi.

De plus, la communication est reconnue par les vétérinaires eux-mêmes comme une compétence essentielle à la profession (Mellanby *et al.*, 2011). Dans une étude de 2008 (Coe *et al.*), les vétérinaires interrogés lors d'entretiens décrivaient les principaux défis qu'ils avaient à relever en terme de communication avec leurs patients : la discussion des coûts, les propriétaires mal informés et ayant une plus grande confiance dans leurs propres connaissances que dans le clinicien, avoir plus d'un client impliqué et le manque de temps libre à dédier à la communication. La communication n'est pas seulement bénéfique au client, elle l'est aussi pour le clinicien, qui s'il est formé à ce genre de problématique, peut y répondre plus facilement et rendre son travail plus agréable au quotidien. Au contraire, lorsque le vétérinaire n'a pas assez de temps à dédier à la communication avec ses clients en consultation, cela résulte à de l'insatisfaction du praticien et de son client.

Au Royaume-Uni, des lacunes en communication sont souvent à l'origine d'un grand nombre de litiges et de plaintes envers les jeunes vétérinaires. En 2003, 10 % des vétérinaires voyaient une plainte déposée contre eux la première année de pratique (Radford *et al.*, 2003). Ces plaintes et litiges étaient directement liés à des problèmes de communication. 80 % des plaintes pour négligence professionnelle concernant un chirurgien vétérinaire avait une composante de mauvaise communication. La *Royal College of Veterinary Surgeons* rapportait en 2001 que 15 % des plaintes reçues contre des vétérinaires entre avril 2000 et mars 2001 était liées à un défaut général de communication (Radford *et al.*, 2003).

La communication en consultation est donc plus qu'une question de satisfaction client, et des plaintes peuvent être facilement évitées en la maîtrisant.

Pour ces raisons et celles citées précédemment (suivi des recommandations, relation de confiance, paiement des factures), la communication est un aspect clé de la satisfaction du praticien vis-à-vis de son métier.

Une bonne communication avec son clinicien est une compétence recherchée par les clients vétérinaires et par les patients humains. Elle permet une relation durable de confiance et facilite les interactions entre les deux parties, qui peuvent être parfois conflictuelles. La satisfaction des deux parties est très liée à une bonne communication, montrant que son apprentissage est essentiel à la pratique du métier.

3. Apprentissage de la communication

A. Importance de l'apprentissage de la communication

Pendant longtemps, le consensus était que la communication était une compétence qui s'apprenait en pratiquant le métier, et qu'il n'était pas nécessaire de l'apprendre à l'école. Il a été cependant montré que la communication ne s'améliore pas dans les 5 ans suivant la sortie d'école si celle-ci n'est pas enseignée pendant les études (Shaw *et al.*, 2004; Mullan et Kothe, 2010). En 2002, une étude montrait que les étudiants vétérinaires sortants d'école ne se sentaient pas assez compétents en communication (Routly *et al.*, 2002). Aujourd'hui apprendre la communication est une attente des étudiants vétérinaires (Châtelais, 2021).

C'est une compétence intégrée depuis près de 20 ans dans des dizaines d'écoles aux États-Unis et Canada (Bonvicini et Keller, 2006), et considérée comme essentielle pour *the Association of American Veterinary Medical Colleges* (Association of American Veterinary Medical Colleges, 2018) et l'Organisation Mondiale de la Santé Animale (World Organization for Animal Health, 2012).

À l'EnvA, une quinzaine d'heures de travaux dirigés sont dédiés à l'apprentissage de la communication clinique et sa mise en application lors de simulation avec des acteurs et actrices. Les consultations simulées permettent de s'exercer à différentes situations avant les rotations cliniques où les étudiants sont confrontés aux clients. Les premiers cours de communication sont tôt dans le cursus (dès la deuxième année d'école) pour familiariser les élèves et les sensibiliser à l'impact d'une bonne communication en consultation.

Enfin, un certain nombre de recherches montrent qu'il existe des différences entre les attentes des patients et ce qui est pratiqué par les vétérinaires en termes de communication. Coe *et al.* (2008) a confirmé que les vétérinaires ne percevaient pas toujours correctement les attentes de leurs clients. Les deux parties sont d'accord sur l'importance de la communication en consultation, mais les clients sont plus intéressés par les informations concernant ce qui sera directement bénéfique pour leur animal (quelles conséquences la maladie aura sur la vie de l'animal, en quoi le traitement pourra améliorer son état...) alors que les vétérinaires se concentraient un peu trop sur l'explication des étapes pour établir le diagnostic et mettre en valeur leur travail. Comme évoqué précédemment il n'y a pas qu'une seule stratégie de communication adaptée à toutes les consultations, et ce qui conviendra à un client ne conviendra pas forcément à un autre. Ainsi toute formation doit aider les étudiants à comprendre les attentes variées des différents types de clients.

Apprendre la communication à l'école est donc indispensable. Gilling et Parkinson (2009) rapportent que les jeunes diplômés étaient souvent plus affectés par leurs expériences en clinique négatives que par les positives. Les jeunes diplômés eux-mêmes parlent de la première année après le diplôme comme une année « décisive » (« *make-or break period* »). La communication était sous-estimée par les jeunes diplômés comme partie intégrante du métier, et une fois plus assurés dans leurs compétences techniques et en communication, le métier était mieux vécu. La communication est la compétence non-technique la plus importante à maîtriser selon une étude rétrospective de 2016 (Cake *et al.*).

Les compétences en communication sont également une compétence recherchée par les futurs employeurs : le savoir-faire en communication est la troisième qualité la plus attendue par les futurs employeurs au Royaume-Uni (Perrin, 2019).

B. Comment apprendre la communication

L'apprentissage de la communication n'est pas forcément chose aisée, du fait de ses nombreux concepts et définitions. Un nombre important d'heures de cours théoriques sur l'évolution des modèles de la communication ne semble pas être la meilleure façon d'acquérir de bonnes compétences en communication clinique.

Une base de cours théoriques pour appréhender les différents outils à utiliser en consultation est indispensable, mais doit rapidement être suivie par des mises en situation, où les étudiants sont confrontés à des acteurs jouant le rôle de clients vétérinaires. L'utilisation de simulations de cas cliniques par des acteurs formés permet aux étudiants de développer des compétences en communication dans un environnement sûr et favorable avant la pratique clinique. Le *Royal College of Veterinary Surgeons* reconnaît l'intérêt des jeux de rôles dans

l'apprentissage de la communication, et des études montrent que les étudiants se sentaient plus en confiance en termes de communication avec les autres suite à des jeux de rôles (Radford *et al.*, 2003). Les méthodes d'enseignement comprennent l'auto-évaluation et l'évaluation par les camarades, l'apport de commentaires positifs et critiques constructives, offrant des suggestions de reformulation et des comportements alternatifs, pour mettre en pratique les principes appris lors des cours théoriques dans un climat bienveillant.

Pour aller plus loin, il est possible de filmer les simulations de consultation, pour pouvoir les revoir et les analyser. Cela donne l'opportunité d'identifier précisément les points positifs et les points à améliorer suite à une consultation. Cette méthode n'est pas toujours facile à mettre en place et nécessite un budget temps important à allouer aux cours de communication, mais semble faire ses preuves (Ram *et al.*, 1999 ; Kurtz *et al.*, 2005).

C. Différents modèles adaptés de la médecine humaine

a. Pourquoi est-ce pertinent d'adapter de la médecine humaine ?

Le début de cette étude bibliographique s'est concentré sur la communication appliquée à la médecine et à des consultations, sans préciser les spécificités de la médecine vétérinaire. En effet, en médecine vétérinaire, le triangle patient-client-vétérinaire peut compliquer les choses en termes de communication. Un de ces acteurs ne parle pas, et le propriétaire et le vétérinaire doivent arriver à un commun accord pour soigner le patient. En ce sens, une consultation vétérinaire peut se rapprocher d'une consultation de médecine pédiatrique, où l'animal peut se rapprocher de l'enfant, le propriétaire du parent, et le vétérinaire du pédiatre. Dans ces deux instances il y a un fort côté émotionnel associée à cette consultation (Coghlan, 2018).

Enfin en termes de communication, les études (Coe *et al.*, 2008) ont montré que les patients humains et les propriétaires d'animaux de compagnie avaient les mêmes attentes en termes de communication avec leur praticien, respectivement leur médecin et leur vétérinaire. Tous deux veulent être éduqués sur ce qui est faisable, avoir une voix dans la prise de décision, et les deux reconnaissent les effets négatifs d'une mauvaise communication. Sur ce postulat, il apparaît que les modèles qui fonctionnent en médecine humaine peuvent être adaptés en médecine vétérinaire, en se basant sur les fondements de communication dont nous avons parlé jusqu'ici.

Les deux modèles développés par la suite, le modèle Calgary-Cambridge et les compétences de communications développées par Jane Shaw, sont deux modèles sur lesquels sont basés le questionnaire d'étude personnelle (cf Partie 2).

b. Le modèle de Calgary-Cambridge

Le guide Calgary-Cambridge (GCC) est à ce jour le modèle de référence utilisé pour structurer une consultation en médecine humaine. Issu de recherches menées par Silverman et Kurtz, il a initialement été développé dans un but pédagogique pour les médecins. Ce modèle permet de structurer la consultation de médecine en 6 grandes étapes et 71 compétences différentes, pour systématiser l'approche de la consultation d'un point de vue de la communication. Il permet également aux médecins comme aux étudiants de s'auto-évaluer et d'améliorer leur communication. Il a été amplement utilisé dans les cursus de formation à la communication médecin-patient et en 2003 une version plus adaptée à l'enseignement a été développée (Kurtz *et al.*, 2003).

En 2006, Radford *et al.* propose une version adaptée à la médecine vétérinaire, pour prendre en compte la place de l'animal au centre de la consultation. Cela permet par exemple d'apprendre à gérer des situations comme l'euthanasie et les limites financières du propriétaires.

Cette version répond également au besoin d'avoir une structure bien définie de consultation pour pouvoir quantifier les progrès des étudiants. Il a depuis été adopté dans les enseignements de communication d'un grand nombre de pays, que ce soit aux États-Unis, au Canada, en Europe et à l'EnvA depuis 2015.

La version complète traduite à partir de Kurtz *et al.* (2003) et Radford *et al.* (2006), est disponible en annexe (Annexe 1). Le GCC permet de décomposer la consultation en 6 grandes étapes, chacune découpée en objectifs clés, pour répondre aux attentes des clients, se concentrer sur les points forts et savoir quoi éviter. Ce modèle est résumé sous forme de schéma tel qu'il est enseigné à l'EnvA (Rose, 2023) sur la figure suivante (cf figure 4).

La première étape est la préparation de la consultation, qui commence avant l'arrivée du client. Ce temps permet de se familiariser avec le motif de consultation, le dossier du patient s'il existe déjà, et de préparer l'environnement où seront reçus le client et son animal.

La seconde étape est le début de la consultation, qui permet d'initier le rapport avec le client et l'animal. À cette étape, il est important de se présenter au moment de saluer le client. C'est également le moment d'identifier la ou les raison(s) de la consultation.

Le recueil des informations est la troisième étape. En utilisant les techniques de communication développées précédemment (questions ouvertes, signaux visuels et vocaux...), c'est l'étape où on cherche à recueillir toute l'anamnèse et toutes les informations possibles sur l'animal et les problèmes du propriétaire par rapport à son animal. Elle permet de comprendre le contexte, les attentes du client et son point de vue sur la situation. C'est une étape qui peut prendre du temps, mais qui si elle est bien menée, en fera gagner dans les étapes futures.

La quatrième étape est l'examen clinique de l'animal, seule étape où le vétérinaire ne parle pas forcément. Il faut cependant être attentif au client, qui peut attendre un résumé de ce que l'on trouve en temps réel, et il peut être intéressant de commenter au fur et à mesure de l'examen clinique. Par exemple s'il n'y a pas de problème cardiaque sur un chien âgé, même si ce n'est pas le motif de consultation initial, un propriétaire sera intéressé d'avoir l'information immédiatement.

La cinquième étape permet de planifier les prochaines étapes en fonction de l'examen clinique et de l'anamnèse, et de les expliquer le plus clairement possible. Il faut fournir au client les informations nécessaires à la compréhension du cas dans son ensemble, et parvenir à la mise en place d'un plan de traitement efficace pour l'animal et le propriétaire.

La dernière étape consiste à terminer la consultation, avec un résumé final et en s'assurant que le client n'a pas d'autre question et est satisfait de ce qui a été discuté pendant l'entrevue. C'est également le moment de planifier les prochaines étapes à venir : prochain rendez-vous, chirurgie, examens complémentaires...

En parallèle de ces six étapes, deux grandes compétences doivent se mettre en place, tout au long de la consultation. Tout d'abord, il est important de structurer la consultation, en annonçant son déroulement au début du rendez-vous, en expliquant chaque étape au fur et à mesure et en faisant des résumés, finaux ou pendant la consultation, en fonction de la complexité des informations données. Cela permet au client de savoir où se dirige la consultation et il sera plus à même d'assimiler toutes les informations données par le vétérinaire. La deuxième grande compétence est « construire la relation avec le client ». Tout au long de la consultation, l'adaptation de sa communication au propriétaire permet de construire une bonne relation avec lui. Cela peut passer par être attentif à ses signaux verbaux et non verbaux, en faisant preuve d'empathie envers lui et son animal et en impliquant le propriétaire dans la démarche clinique.

Figure 4 : Diagramme résumant le guide d'une consultation vétérinaire basée sur le GCC, (d'après Rose, 2023)



Ce guide permet une approche méthodique d'une consultation, pour pouvoir s'y référer en cas de consultation difficile, s'assurer de couvrir tous les points, et est une base sur laquelle construire chaque consultation en fonction des besoins. Il est devenu la référence internationale en matière de consultation, en médecine humaine comme vétérinaire et c'est à partir de ce guide que l'article sur lequel se base notre étude personnelle a été rédigé.

c. Les quatre compétences de Jane Shaw

En 2006, en se basant sur le GCC, Jane Shaw propose quatre compétences clés de la relation client-vétérinaire. Ces compétences sont censées aider au développement d'un partenariat entre client et vétérinaire, pour favoriser la relation de confiance que nous avons évoqué précédemment. Les compétences sont : l'usage de communication non-verbale, de questions ouvertes, faire preuve d'écoute active et montrer des signes d'empathie. Ces compétences sont une deuxième partie du questionnaire utilisée dans la partie « étude personnelle ».

- ***La communication non-verbale***

Développée précédemment, la communication non-verbale est pour Shaw tout ce qui ne passe pas par les mots prononcés, donc regroupe le canal visuel et le canal vocal abordés partie 1.B.a.

Considérée comme partie largement prédominante de la communication (80 % selon Kurtz (2005), 93 % selon Mehrabian et Ferris, (1967)), c'est pour Shaw la première compétence essentielle à maîtriser pour une bonne communication client (Shaw, 2006).

Il existe deux domaines d'intérêt du non-verbal : augmenter sa sensibilité aux signaux non-verbaux envoyés par le client, et augmenter sa sensibilité à ses propres signaux non-verbaux. Il faut être attentif aux signaux envoyés par le client, inconsciemment ou non, comme le client qui a les larmes aux yeux, rompt le contact visuel, regarde sa montre, tape du pied ou affiche une expression inquiète. Une fois les signaux repérés, la deuxième étape est de formuler concrètement ce que l'on voit. Enfin, la dernière étape consiste à prendre en compte la réponse du client dans notre prochaine question.

L'exemple suivant illustre le processus de détection et de réponse aux signaux non verbaux d'un client :

1. Repérez le signal non verbal (par exemple, le client regarde sa montre).
2. Renvoyez au client ce que vous voyez.

Vétérinaire : "Je remarque que vous jetez un coup d'œil à votre montre."

Client : "Oui, je suis désolé. Je suis pressé aujourd'hui. Combien de temps cela prendra-t-il ? »

3. Tenez compte de la réponse du client dans la partie suivante de l'interaction.

Vétérinaire : "L'examen clinique va prendre quelques minutes, et j'aimerais ensuite vous parler de certaines approches que nous pourrions adopter pour approfondir ce problème. Voulez-vous que nous discussions de ça aujourd'hui ou préférez-vous prendre un autre rendez-vous plus tard dans la journée ou demain ?" (Shaw, 2006)

De plus, et comme vu précédemment, il est important de prêter attention à nos propres signaux non-verbaux, pour s'assurer que les signaux verbaux et non-verbaux sont congruents. « On ne peut pas ne pas communiquer » (De Saint Paul *et al.*, 2010, cité par Rose, 2023), la communication est la base des relations humaines, et toutes nos réactions ou paroles peuvent être interpréter. Même une absence de réaction est un exemple de communication non-verbale, qui sera interprété comme de la distance vis-à-vis de la situation par le client. Le message non-verbal reflète en général la vérité et ce que l'on pense vraiment, une différence entre ce que l'on dit et ce que l'on exprime en non-verbal peut mener à une rupture dans la communication avec le client.

- *Les questions ouvertes*

Les questions ouvertes sont des questions qui permettent au client de donner une réponse complète et complexe sans être influencé par le vétérinaire. Elles s'opposent aux questions fermées, où il est généralement possible de répondre par une phrase courte, voire un seul mot, comme « oui » ou « non ». Les deux types de questions sont utiles pour récolter des informations, et ne servent pas le même but (Kurtz *et al.*, 2005). Une étude de 2004 (Shaw) indique que les vétérinaires utilisent principalement des questions fermées lors de la récolte des données en consultation. En moyenne, 13 questions fermées (entre 0 et 42) sont utilisées contre seulement 2 questions ouvertes (entre 0 et 11). Dans 75 consultations sur 300 (25 %), les vétérinaires n'ont pas utilisé de question ouverte. Il n'existe pas de nombre optimal de question ouverte à poser en consultation, le seul objectif qui peut être proposé est la vision en entonnoir, ou en tunnel (Kurtz *et al.*, 2005), ce qui signifie se concentrer dans un premier temps sur des questions ouvertes, larges, pour explorer au maximum la raison de la venue du propriétaire et progresser ensuite vers des questions plus fermées pour clarifier les détails.

Exemple de questions ouvertes en début de consultation :

« Qu'est-ce qui vous amène... »

« Comment va Félix depuis le dernier rendez-vous ? »

« Que s'est-t-il passé ensuite ? »

Puis poursuivre par des questions fermées :

« Depuis combien de temps est-ce que ça dure ? »

« A-t-il à nouveau vomi depuis ? »

« Est-ce qu'il a mangé ce matin ? » (Shaw, 2006)

Il a été prouvé que la façon dont les questions sont posées influencent la quantité d'informations récoltées (Shaw, 2004). Les questions ouvertes encouragent le client à raconter toute l'histoire et l'anamnèse de l'animal et révèlent ses inquiétudes et ce qu'il ou elle désire par la suite. Les questions fermées au contraire peuvent être un frein au développement, et peuvent être à l'origine d'« inquiétudes cachées » (traduction personnelle, originale : « *late arising questions* ») qui se révèlent à la fin de la consultation, à la consultation suivante, ou pas du tout. Les questions ouvertes permettent donc de récolter toutes les informations nécessaires pour résoudre le cas du patient, mais également pour faire participer le client à la discussion et à l'élaboration des traitements, améliorant de ce fait le suivi des recommandations.

- *L'écoute réflexive*

Shaw reprend les travaux de Carl Rogers et développe ensuite l'intérêt de pratiquer l'écoute réflexive. Allant de pair avec les questions ouvertes, l'écoute active consiste à refléter en ses propres mots les paroles ou sentiments derrière le message de l'interlocuteur. L'écoute active démontre l'intérêt porté au client et à ses inquiétudes, et le désir de comprendre ce qu'il ou elle veut dire. Cela marche comme un miroir qui permet au client de voir qu'il ou elle a bien été compris, et lui permet de clarifier si ce n'est pas le cas, pour une meilleure récolte des informations. En résumé, l'écoute active permet de vérifier si notre interprétation de ce qui a été dit est correct, en s'assurant que l'entretien clinique est exact et en encourageant la participation du client.

L'écoute réflexive consiste en différents niveaux de reformulation, tel que :

- Faire écho au propos du client : cela consiste à répéter les derniers mots prononcés (c'est-à-dire « Alors, Félix a vomi deux fois la nuit dernière »)
- Paraphraser : reformuler dans mes propres mots le contenu ou sentiments derrière le message du client (par exemple : « Vous avez bien fait de l'amener aujourd'hui. On dirait que vous et Félix avez eu une matinée difficile »).
- Résumer : présenter au client un résumé explicite des informations recueillies jusqu'à présent (par exemple « Pour vérifier que j'ai bien tout compris : Félix a vomi deux fois la nuit dernière. Il semblait aller bien jusqu'à ce moment-là. Après le dîner, vous avez trouvé Félix en train de lécher une des assiettes, et vous vous demandez s'il a peut-être mangé quelque chose qui lui a fait mal au ventre. C'est bien ça ? »).

Les recherches montrent que l'écoute active est un outil sous-utilisé dans les consultations vétérinaires (Shaw, 2004). Environ 50 % des consultations incluent des exemples de paraphrases et d'interprétation des déclarations des clients.

- *Faire preuve d'empathie*

De façon générale, être empathique est se mettre à la place de quelqu'un, ou voir un problème selon son point de vue. Il y a également une différence entre ressentir de l'empathie pour la situation de quelqu'un et montrer des signes d'empathie pour cette personne. Un exemple de déclaration d'empathie peut être « je vois bien votre colère et votre peur suite au diagnostic de Félix ». Il faut donc à la fois comprendre les sentiments de la personne, et communiquer cette

compréhension de manière encourageante. L'expression de l'empathie est renforcée lorsqu'elle est associée à des signaux non-verbaux, comme des expressions faciales, le ton de la voix, le toucher par exemple.

Exemples de déclaration d'empathie :

« Je peux voir à quel point il est difficile de prendre cette décision. »

« Cela a dû être difficile pour vous de me faire part de cette préoccupation. »

« On dirait que vous avez fait tout ce que vous pouviez pour Félix. »

« Ça a dû être effrayant de traverser ça tout seul. » (Shaw, 2006)

Exprimer de l'empathie est cruciale pour bâtir une relation de confiance durable avec le client, car cela valide les préoccupations du client pour la santé de son animal. Le client se sent entendu, compris et accepté. Les recherches montrent à nouveau que les vétérinaires ne font pas assez preuve d'empathie en consultation, alors que c'est quelque chose qui est recherché par les clients (McArthur et Fitzgerald, 2013).

On voit que ces 4 compétences marchent main dans la main, et qu'en travaillant sur l'une on travaille sur toutes en même temps. Réussir à implémenter ces compétences dans les consultations permet d'améliorer la communication, la satisfaction du client, le suivi des recommandations et donc permet une meilleure satisfaction du praticien, comme évoqué auparavant.

La communication est donc bel et bien une compétence majeure du métier de vétérinaire et son apprentissage est indispensable à l'enseignement des compétences pratiques. Différents modèles existent pour structurer une consultation, et sont en général plus orientés vers la médecine d'animaux de compagnie.

Cette première partie s'est donc concentrée sur les principes généraux de communication, applicables aux consultations vétérinaires, sans aborder les différences entre la médecine de ville et la médecine rurale. En effet, il existe un certain nombre de différences entre la relation éleveur-vétérinaire et la relation propriétaire-vétérinaire, et c'est ce que nous allons voir dans le 2e chapitre de cette étude bibliographique.

Chapitre 2 : La communication entre vétérinaires ruraux et éleveurs bovins

Avant d'aborder la question de la communication avec les éleveurs bovins français, il est important de comprendre le contexte dans lequel s'inscrit cette communication. Nous allons donc voir dans un premier temps l'évolution conjointe des métiers de vétérinaire rural et éleveur bovin au cours du temps, avant de s'attarder sur ce que l'on sait des attentes des éleveurs et de leur relation avec le vétérinaire, pour ensuite voir certains principes à mettre en place pour assurer une bonne communication avec les éleveurs bovins.

1. Évolution des métiers vétérinaires ruraux et éleveurs bovins

A. Une relation historique

En 1761, Claude Bourgelat fonde la première école vétérinaire française, à une époque où des épidémies de peste bovine ou de charbon décimaient les troupeaux et causaient des famines sur tout le territoire. S'appuyant sur des principes simples et bien avant la médecine telle qu'on la connaît aujourd'hui, les vétérinaires de l'époque étaient envoyés partout en France pour combattre ces épizooties. Les vétérinaires sont donc depuis toujours très liés aux éleveurs, et particulièrement aux éleveurs bovins (Laurent, 2012 ; Mariani, 2014).

Depuis 250 ans, la médecine se développe et les vétérinaires se forment aux nouvelles techniques et aux nouvelles découvertes médicales. Il y a quarante ans, la dernière année d'approfondissement fait son apparition, séparant les pratiques équine, canine et rurale. Les vétérinaires ruraux sont de plus en plus spécialisés, se forment à de nouvelles techniques et se forment en chirurgie. De nouveaux rôles en lien avec l'élevage apparaissent et sont confiés aux vétérinaires : réaliser le suivi sanitaire, garantir la santé publique vétérinaire (surveillance zoonotique, lutte contre l'antibiorésistance), concilier la productivité de l'élevage, le bien-être animal et l'environnement, etc. Longtemps considéré avant tout comme un urgentiste, le vétérinaire venait dans l'élevage, soignait l'animal et repartait (Gourlet-Fleury et Buffetaut, 2001). Aujourd'hui la modification du métier a donné au vétérinaire un nouveau rôle de conseiller, d'accompagnateur de l'éleveur.

Les élevages de leur côté ont subi de grandes modifications ces 40 dernières années : leur nombre est en constante diminution depuis les années 80, avec 170 000 élevages en 2022, soit à peine 15 % de leur nombre en 1980 (Agreste, 2022). La taille des cheptels a cependant beaucoup augmenté. Les petits élevages de moins de 10 bovins ont disparu, et la valeur de l'animal individuel a diminué. Le quotidien de l'éleveur a ainsi été modifié, et c'est le troupeau dans sa globalité qui est rentable. La médecine de troupeau s'est grandement développée, et le vétérinaire est de plus en plus appelé pour maîtriser des facteurs de risque au niveau du logement ou de l'alimentation par exemple.

B. État des lieux des métiers

a. Les vétérinaires

Le métier de vétérinaire rural a beaucoup évolué au cours des dernières décennies.

Considéré d'abord comme un urgentiste, qui vient pour soigner un seul animal et repart vers la prochaine urgence aussitôt, il est aujourd'hui de plus en plus présent pour des conseils et des visites qui concernent plusieurs animaux. Les techniques se sont développées, notamment en

chirurgie, où les césariennes ou les opérations de retournement de caillette se sont largement démocratisées. Les examens complémentaires, comme les analyses biochimiques, sont également beaucoup plus présents en consultation, grâce à des analyseurs portables ou grâce à la possibilité de réaliser les analyses rapidement à la clinique. Dans une thèse vétérinaire de 2016 sur l'offre de service en clinique vétérinaire rurale, 90 % des vétérinaires interrogés appartenaient à une structure équipée d'échographes, 81 % d'un laboratoire de bactériologie du lait, et 77 % d'analyseurs type biochimie ou gaz du sang/ionogramme (Leblanc, 2016).

Auparavant le vétérinaire rural exerçait seul, ce qui signifiait qu'il n'y avait qu'un seul vétérinaire dans les élevages, ce qui assurait un certain suivi personnalisé, mais également une grande charge de travail. Aujourd'hui la grande majorité des vétérinaires ruraux sont regroupés dans de plus grandes structures et le temps de travail et les contraintes sont répartis entre les vétérinaires. Cela signifie également qu'il y a plusieurs vétérinaires différents pour un seul élevage, ce qui peut être vécu comme un plus pour l'éleveur, vis-à-vis du partage des avis et des compétences. Cela veut également dire qu'il faut bâtir une relation de confiance avec chaque vétérinaire, car d'une fois sur l'autre le praticien n'est pas le même, ce qui peut se révéler difficile (Leblanc, 2016).

Il y a également un fort turn-over des jeunes vétérinaires, qui restent quelques années dans une première clinique mais sans y passer toute leur carrière. Les éleveurs peuvent donc être confrontés à un grand nombre d'intervenants dans leur ferme en un nombre limité d'années.

Ces modifications viendraient d'une envie de la nouvelle génération d'avoir une vie personnelle et un équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

Enfin, d'un métier majoritairement masculin historiquement, composé à 80 % d'hommes jusque dans les années 1980, on assiste aujourd'hui à une féminisation de la profession, avec les chiffres inverses : 80 % des étudiants entrants en école sont des femmes (Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 2022). Cette évolution tend à continuer dans ce sens, et aujourd'hui 61,5 % des vétérinaires déclarant une compétence pour les animaux de rente entre 20 et 40 ans sont des femmes. Certaines études montrent que cette évolution semble bien acceptée par les éleveurs, qui trouvent les femmes aussi efficaces et plus douces avec les animaux (Mariani, 2014).

La place de l'animal dans la société a également évolué, et la prise en compte de la douleur est une part importante du quotidien du vétérinaire et des éleveurs. Une grande part des soins est apportée « pour ne pas que l'animal souffre », des anti-inflammatoires sont beaucoup plus souvent prescrits qu'auparavant pour limiter au maximum les douleurs post-opératoires, et certains actes comme l'écornage sont désormais des actes à réaliser obligatoirement sous anesthésie locale, et sont donc des actes vétérinaires. Le vétérinaire est devenu au cours des années le garant du bien-être animal, et c'est une problématique à laquelle les éleveurs semblent de plus en plus sensibles.

Pour le suivi des éleveurs, les visites sanitaires sont devenues obligatoires en 2015. Abordant des thèmes de santé publique et réalisée tous les deux ans, elles sont censées apporter formation et conseils aux éleveurs. C'est également le moment de faire le bilan sanitaire, à réactualiser tous les ans pour faire le point sur l'état sanitaire de l'élevage et élaborer un protocole de soin. Il est indispensable pour pouvoir prescrire certains médicaments sans examen préalable des animaux.

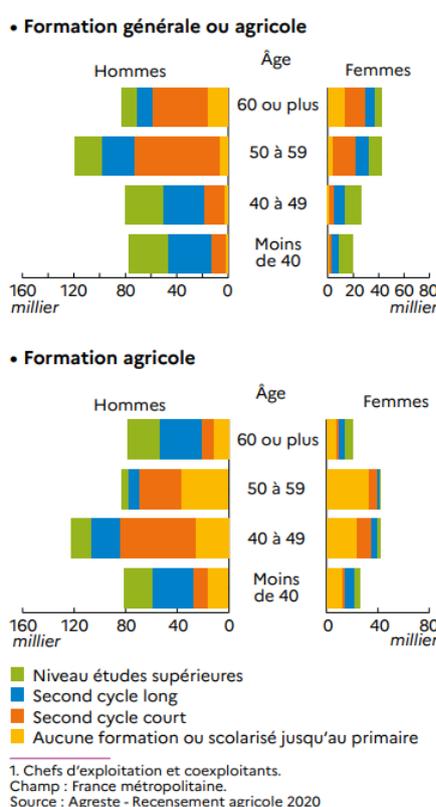
Le vétérinaire reste cependant en premier lieu le « médecin des animaux », et reste toujours très impliqué dans le suivi de l'élevage et la vie de l'éleveur.

b. Les éleveurs

Les élevages se sont remaniés depuis 40 ans. L'augmentation de la taille des troupeaux a forcé les éleveurs à travailler à plusieurs, en association ou avec des employés, et à augmenter leur connaissances en zootechnie et gestion de l'exploitation.

Le niveau de formation des exploitants agricoles en général augmente au fil des générations. En 2020, un exploitant sur deux avait suivi une formation générale ou agricole de niveau baccalauréat ou plus, avec une plus forte répartition parmi les moins de 40 ans (85 % ont un niveau au moins égal au baccalauréat). Les résultats issus du recensement agricole de 2020 sont synthétisés dans la figure 5. De plus, la moitié des exploitants agricoles ont une formation agricole de niveau baccalauréat ou plus dans les exploitations de forme sociétaire contre 28 % en exploitation individuelle (Agreste, 2022).

Figure 5 : Niveau de formation le plus élevé des exploitants¹ en 2020 (d'après Agreste, 2022).



Parmi les exploitants agricoles, les éleveurs bovins laitiers sont en moyenne plus formés, avec 55 % des chefs d'exploitations ayant une formation agricole de niveau baccalauréat ou plus, contre 40 % en moyenne (Agreste, 2022).

De plus, le métier ne se transmet plus uniquement des parents aux enfants, comme c'était historiquement le cas. En 2020, un quart des exploitants ont pris la tête d'une exploitation sans prendre la succession d'un membre de leur famille. Parmi eux, 65 % ont une formation générale ou agricole de niveau bac ou supérieur, contre 52 % des exploitants ayant repris une exploitation familiale.

Les éleveurs sont donc beaucoup plus spécialisés, et connaissent très bien leur métier. Ils assistent à des formations régulièrement, assurés par des vétérinaires par exemple, et sont de plus en plus l'infirmier de leur élevage. Dans une thèse réalisée en 2012, 86 % des éleveurs interrogés avouaient traiter leur animal avant même d'appeler le vétérinaire, habitués à certains

traitements et certains médicaments (Laurent, 2012). D'après la même étude, il y a 40 ans, 39 % des éleveurs interrogés ne possédaient pas de pharmacie, contre 13 % en 2012. Les éleveurs savent aujourd'hui gérer un certain nombre de cas sans les vétérinaires. Cependant dans cette même étude, les éleveurs disaient appeler le vétérinaire autant qu'avant, peut-être à cause de l'augmentation de la taille des troupeaux, ou de nouveaux problèmes émergents. Cela montre en tout cas que le vétérinaire reste un acteur indispensable de la santé de l'élevage.

c. La relation entre les deux parties

Les métiers de vétérinaire rural et d'éleveur sont donc fortement entremêlés. Le conseil en élevage a explosé, 79 % des éleveurs considèrent le vétérinaire comme un conseiller, contre 32 % il y a 40 ans. En termes de technicité, 85 % des éleveurs considèrent que le vétérinaire est un chirurgien (46 % trouvent qu'il est plus chirurgien maintenant qu'avant) (Laurent, 2012).

Pour ce qui est de la technicité des éleveurs, une partie de celle-ci peut venir des vétérinaires. 62 % des éleveurs disent avoir accès à une formation proposée par les vétérinaires contre 15 % il y a 40 ans. L'étude de Laurent date de 2012 et il est possible que ces chiffres aient évolués.

En termes de relationnel entre les deux partis, la communication semble s'être améliorée. 33 % des éleveurs trouvaient que le diagnostic du vétérinaire n'était pas clair il y a 40 ans, contre 4 % aujourd'hui, et 52 % trouvent que c'est un critère qui s'est amélioré. Les vétérinaires sont donc plus attentifs à ce que les éleveurs comprennent les conseils et diagnostics, ou les éleveurs les comprennent mieux car bénéficient d'une meilleure formation initiale. Enfin, il semble y avoir beaucoup plus de tutoiement mutuel entre les vétérinaires et les éleveurs qu'avant, montrant un rapprochement des deux professions au fil des années (Laurent, 2012).

Cependant le vétérinaire n'est pas le seul acteur intervenant dans la santé de l'élevage, et beaucoup de conseillers peuvent être présents autour de l'éleveur (centre d'insémination, assurance, contrôle laitier, vendeur d'aliment, coopérative, groupement d'éleveur) : autant d'acteurs avec lesquels le vétérinaire doit fonctionner en accord pour profiter au mieux à l'éleveur.

C. Des perspectives d'avenir

Le métier de vétérinaire rural s'est également vu modifié par le développement de la pratique canine dans les campagnes, que beaucoup ont dû intégrer à leur pratique quotidienne. Cette évolution s'est mise en place par nécessité, les actes vétérinaires ayant tendance à diminuer en médecine rurale, les éleveurs réalisant une grande partie des actes eux-mêmes. Au contraire, la demande de médicalisation des animaux de compagnie en zone rurale est de plus en plus forte. Il est aujourd'hui rare de trouver des cliniques qui ne font que de la pratique rurale pure, et la plupart des vétérinaires ruraux font également un peu de canine au quotidien. Cette option est, pour l'académie vétérinaire (Brard, 2010), la meilleure, l'activité mixte rurale assurant les meilleurs revenus aux praticiens.

Il y a également d'autres facteurs, comme par exemple la génétique en race allaitante : les éleveurs qui ont investi du temps et de l'argent pour assurer des vêlages sans intervention grâce à la génétique en voient les bénéfices aujourd'hui en ayant recours à beaucoup moins de césariennes qu'il y a 20 ans. Les éleveurs vont également être de plus en plus spécialisés et formés. Nombreux sont les éleveurs qui perfusent eux-mêmes leurs vaches ou leurs veaux par exemple, geste qui n'est donc plus exclusivement vétérinaire. Enfin, le regroupement des vétérinaires en grosses structures et la fermeture d'un grand nombre de cliniques rurales augmentent les temps de trajet et le temps de réponse des vétérinaires, forçant les éleveurs à se débrouiller tout seul s'ils veulent un résultat très rapide.

Dans cette perspective, il semble que le métier de vétérinaire rural doive évoluer pour rester compétitif, et le développement naturel qui s'observe ces dernières années s'oriente vers un métier de conseil. Les éleveurs semblent devenir de plus en plus des « gestionnaires » (Brard, 2010), demandeurs de ce type de service. Cela implique également de mettre en place des stratégies marketing pour vendre ces conseils, et proposer une offre de service différente de celle des concurrents directs (Cazes, 2013).

Dans cette optique et dans l'optique de rester compétitif sur les actes curatifs qui font le socle du métier, comprendre les attentes des éleveurs est indispensable.

Au cours des 40 dernières années, les métiers de vétérinaire rural et éleveur bovin ont évolué conjointement. Plus spécialisés chacun dans leur domaine, les éleveurs attendent plus de technicité de la part des vétérinaires, qui cherchent à rester compétitifs sur des actes dont le volume réalisé est en baisse. La tendance va au développement de service conseil, où le vétérinaire serait plus qu'un urgentiste de l'élevage. Pour mettre en place ces services, il faut comprendre la relation éleveur-vétérinaire et les freins à cette relation.

2. La relation éleveur-vétérinaire

L'éleveur est un professionnel, et les animaux de son troupeau constituent son moyen de production et le moyen de gagner sa vie. Cet aspect est à prendre en compte car il entraîne probablement un certain nombre de différences dans la relation éleveur-vétérinaire par rapport à ce que nous avons vu précédemment. Avant d'analyser des témoignages d'éleveurs dans notre seconde partie, nous allons présenter ce qui ressort de la littérature disponible.

A. Le vétérinaire – un conseiller de l'élevage

Comme nous l'avons vu, le vétérinaire a de plus en plus un rôle de conseiller au sein d'une exploitation. Que ce soit à la fin d'une consultation sur un cas précis ou sur des mesures à mettre en place pour améliorer l'état sanitaire de l'exploitation, le vétérinaire est un des acteurs qui va avoir le plus d'impact sur une exploitation bovine. Il est considéré par les éleveurs comme le premier intervenant en termes de santé dans un élevage (Tessier, 2007). Concernant les qualités que doit avoir le vétérinaire, une thèse vétérinaire de 2016 rapporte ces chiffres suite à des entretiens avec des éleveurs bovins laitiers français : le vétérinaire doit tout d'abord être compétent (pour 63 % des éleveurs interrogés), établir une relation de confiance avec l'éleveur (50 %), être de bons conseils (47 %), et être disponible (43 %) (Leblanc, 2016). La relation et le conseil sont donc des qualités quasiment aussi importantes que les compétences techniques pour les éleveurs.

Cette tendance se retrouve dans d'autres études. Dans une thèse réalisée en 2007 (Tessier), 10 éleveurs sur 29 interrogés parlent spontanément des conseils donnés par le vétérinaire, et parlent du fait qu'ils aimeraient obtenir plus de conseils de la part de leur vétérinaire. Certains aimeraient avoir la possibilité de discuter quelques heures avec le vétérinaire des problèmes de l'exploitation. La facturation de tels conseils peut cependant être un frein à la mise en place de ces mesures, comme nous le verrons plus tard. La même thèse relève que les éleveurs apprécient de pouvoir appeler la clinique directement pour obtenir des conseils sans que le vétérinaire ne se déplace dans l'exploitation. Pour la plupart des éleveurs interrogés, cela est naturel de pouvoir appeler le vétérinaire et avoir une réponse dans la journée pour des questions précises. Le vétérinaire est l'acteur principal en cas de question spécifique (Jansen *et al.*, 2010b), et les éleveurs apprécient de pouvoir compter rapidement sur le vétérinaire pour répondre à leurs questions.

Les conseils sont vus comme un vrai plus dans le métier de vétérinaire rural et sont intrinsèquement liés à la relation de confiance qui existe entre éleveur et vétérinaire. Dans une étude de 2019, Ritter *et al.* ont étudié la proportion d'éleveurs prêts à suivre les recommandations et conseils des vétérinaires en fonction de leur satisfaction suite à une visite. De façon générale, les éleveurs étaient satisfaits des services proposés par le vétérinaire, et ceux qui étaient les plus satisfaits se disaient les plus préparés à suivre les recommandations et conseils des vétérinaires. De plus dans cette étude, les éleveurs les moins prêts à suivre les recommandations étaient ceux qui considéraient que leur vétérinaire se plaçait de façon paternaliste au cours de la consultation. Cette approche, comme on a pu le voir dans la partie bibliographique, n'est donc pas désirable et ne permet pas de construire une relation de confiance durable. Cela se retrouve dans différentes études (Ellis-Iversen *et al.*, 2010, Bard *et al.*, 2017), et d'autant plus pour des mesures plus profondes : les vétérinaires seraient le principal motivateur pour implémenter des mesures importantes, et des éleveurs récalcitrants seraient prêts à changer certaines choses dans leur élevage si le vétérinaire les y encourageait (Ellis-Iversen *et al.*, 2010). Une bonne relation peut donc vraiment être à l'origine de changement d'avis des éleveurs. Les vétérinaires sont donc les mieux placés pour donner des conseils et être acteurs d'une bonne relation avec les éleveurs, à condition de le faire en correspondant à leurs attentes.

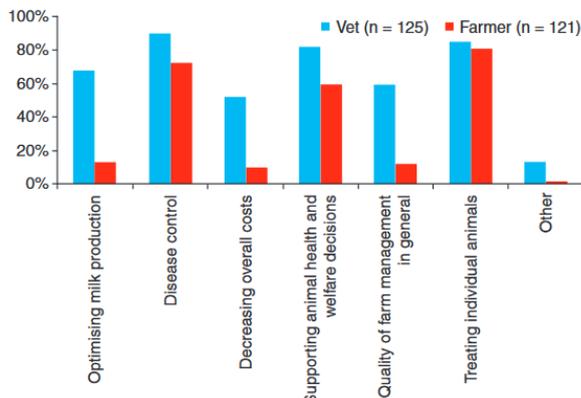
B. Les attentes des éleveurs mal comprises par les vétérinaires

Les vétérinaires ruraux travaillent depuis toujours avec les éleveurs pour la santé des animaux et pour le bon fonctionnement de la ferme. Une telle proximité peut affecter la façon de voir la relation par les vétérinaires, et un certain nombre d'études tendent à montrer que ceux-ci ne répondent pas toujours aux attentes des éleveurs.

a. Une différence de perception des rôles et approches

Pour une relation durable entre les vétérinaires ruraux et les éleveurs bovins il faut que les rôles de chacun soient bien déterminés, pour que l'un puisse aider l'autre à atteindre ses objectifs. Cependant, les vétérinaires peuvent avoir une approche qui ne correspond pas exactement à ce que veulent les éleveurs. Dans une étude de 2012 au Royaume-Uni, Hall et Wapenaar se sont intéressés aux différences d'opinions sur les mesures mises en place dans un élevage entre les vétérinaires et les éleveurs bovins laitiers. À travers deux questionnaires distribués à travers tout le Royaume-Uni entre juin et septembre 2008, un pour les vétérinaires et un pour les éleveurs, ils ont recensé ce que chacun considérait comme ses rôles et objectifs principaux. Les deux questionnaires avaient pour but d'être comparables, avec des questions adaptées au vétérinaire et à l'éleveur. Par exemple le vétérinaire avait comme question « En tant que vétérinaire de la ferme, quel pensez-vous être votre rôle majeur ? » et l'éleveur avait comme question correspondante « Pour moi, le rôle majeur du vétérinaire est... ». Pour un certain nombre d'item le vétérinaire et l'éleveur étaient d'accord, par exemple « contrôler les maladies », « porter soin aux animaux malades » et « apporter des conseils sur la santé des animaux et les décisions de bien-être animal ». Cependant, une grande différence portait sur l'item « optimisation de la production de lait », où 68 % des vétérinaires considéraient jouer un rôle, alors que seulement 13 % des éleveurs ont listé cette option comme rôle majeur. Les résultats de ce sondage sont synthétisés dans la figure 6.

Figure 6 : Distribution réponses des vétérinaires et éleveurs aux questions « En tant que vétérinaire rural, quel est selon vous votre rôle principal ? » / « Le rôle majeur de mon vétérinaire dans mon exploitation est... » (Hall et Wapenaar, 2012)



De même, dans une étude de 2013 au Pays-Bas (Derks et al.), des éleveurs bovins laitiers et vétérinaires ruraux ont été interrogés sur les rôles et objectifs pour les éleveurs, et sur la perception de ceux-ci par les vétérinaires. Dans 75 % des cas, les vétérinaires ne demandent pas directement à l'éleveur quel est son objectif lors d'un suivi : la plupart disaient qu'ils savaient intuitivement ce qu'ils voulaient, ou qu'une telle demande était trop formelle. Cependant, la plupart du temps les vétérinaires ne pouvaient pas identifier un objectif principal de l'éleveur, et considéraient la production de lait et l'alimentation plus importantes qu'elles ne l'étaient pour les éleveurs, alors que la fertilité était sous-évaluée. Les vétérinaires avaient tendance à penser que les éleveurs exprimeraient leurs objectifs plus souvent qu'ils ne le font en réalité. Si aucun des deux partis ne s'exprime clairement sur le sujet, il reste sans réponse. De plus, si le vétérinaire pense un problème plus important qu'il ne l'est pour l'éleveur, celui-ci ne mettra pas en place les conseils donnés par le vétérinaire.

Ces résultats montrent qu'il est possible d'améliorer la communication en tentant de savoir précisément les objectifs des éleveurs et quels rôles ils peuvent jouer dans une exploitation.

Une autre différence majeure est la proportion de vétérinaires à adopter une approche « personnelle et amicale », alors que dans l'étude de Hall et Wapenaar (2012) seulement 30 % des éleveurs préféraient cette approche (cf figure 7). En pratique, un mélange entre différentes approches semble préférable, mais ce résultat montre les différences qui existent au sein des éleveurs. La communication et l'approche sont à adapter à l'éleveur présent en face de nous, et il faut s'assurer que l'approche n'est pas trop familière de prime abord, au risque de rompre la communication avec un éleveur.

Figure 7 : Distribution des réponses de vétérinaires et éleveurs aux questions : « Comment vous présentez-vous à vos clients ? » / « Pour vous, comment se place le vétérinaire vis-à-vis de vous et votre exploitation ? » / « Quelle approche de la part de votre vétérinaire désiriez-vous ? » (Hall et Wapenaar, 2012)

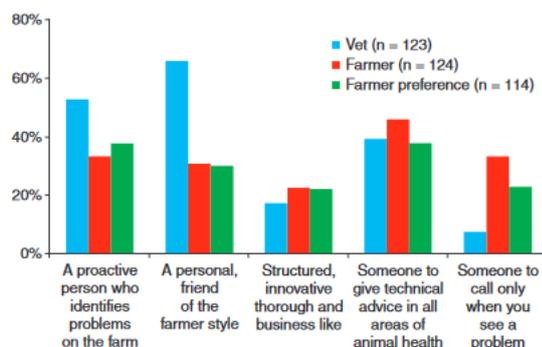


FIG 2: Frequency distribution of veterinarian and farmer responses to the question: 'How do you present yourself to your dairy clients?/What approach to you and your farm do you feel your veterinarian has?/What approach would you prefer your veterinarian to have?'

b. Une initiative qui devrait être prise par le vétérinaire

En 2010, au cours d'entretiens qualitatifs avec des vétérinaires ruraux sur leur rôle dans la gestion de la santé de la mamelle, Jansen *et al.* ont montré que la grande majorité des vétérinaires se considèrent comme l'acteur principale dans la gestion des mammites, mais que près de la moitié ne pensent pas pouvoir faire changer les éleveurs d'avis (« ce sont eux qui prennent les décisions ») (Jansen *et al.*, 2010a). De plus, bien que les vétérinaires se sentent en mesure de résoudre les problèmes, 75 % des vétérinaires ne mentionnent pas les mammites si l'éleveur n'en parle pas. Le fait de ne pas parler de ces problèmes soi-même a été expliqué par les vétérinaires de l'étude par des barrières externes (manque de motivation des éleveurs, les vétérinaires se sentent en compétition avec d'autres acteurs, etc.) et internes (manque de connaissance sur le sujet ou en communication, et les vétérinaires considèrent que c'est aux éleveurs de prendre les choses en main). Mais si c'est quelque chose que veut faire le vétérinaire, comme cela semble être le cas dans l'article, il faut essayer de dépasser ces barrières pour atteindre les objectifs des éleveurs et ses objectifs personnels.

De plus, dans l'article de Derks *et al.* (2013), environ 80 % des éleveurs considéraient que les discussions et les conseils donnés par les vétérinaires étaient utiles et appréciés, mais seulement 15 % des éleveurs interrogés considéraient que les vétérinaires donnaient ces conseils d'eux-mêmes. De même, la plupart des éleveurs déclaraient eux-mêmes qu'ils n'exprimaient pas toujours leurs besoins, attendant que le vétérinaire le fasse de lui-même. Des vétérinaires passifs ne pourront pas être entièrement impliqués dans les conseils à donner. Une approche proactive est l'un des principaux facteurs de réussite de la communication avec les éleveurs bovins (Lam *et al.*, 2011).

c. Des éleveurs demandeurs de conseils

En 2016, Leblanc a étudié dans sa thèse vétérinaire le ressenti des éleveurs bovins et des vétérinaires ruraux pour voir la différence entre l'offre de service proposée par le vétérinaire rural et la demande réelle et concrète de l'éleveur en la matière. Il apparaît que le suivi de reproduction est la prestation la plus demandée par les éleveurs, et la plus offerte par les vétérinaires). On constate également deux catégories de visites. La première est celle des prestations plutôt

demandées, qui comprennent le suivi de reproduction, la visite diarrhée des veaux, la visite mammites/qualité du lait et le parage fonctionnel. Ces visites semblent assez bien se vendre auprès de la clientèle rurale, au contraire des visites alimentation, parasitologie, bâtiment, audit complet et contrôle salle de traite qui sont des prestations qui attirent plus difficilement l'attention des éleveurs. Ce sont des visites qui sont plus longues, avec potentiellement plus de mesures correctives à mettre en place.

Cependant dans cette thèse, les vétérinaires avaient tendance à penser que certaines offres de service ne sont pas rentables et trop chronophages, et que ce sont des services qui n'intéressent pas forcément les éleveurs. Il apparaît que, au contraire d'un manque de motivation, c'est surtout un manque de visibilité sur les services offerts par les vétérinaires qui serait en jeu.

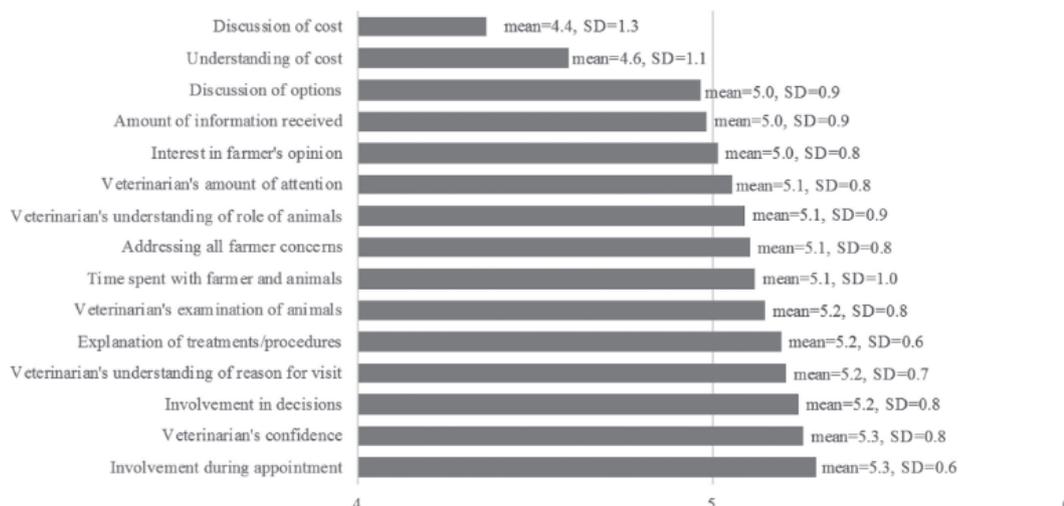
Pour ce qui est des visites spécifiques, la visite diarrhée des veaux, couramment effectuée selon le vétérinaire, revient régulièrement comme une demande des éleveurs lorsqu'on leur pose la question. De même, la visite mammites-qualité du lait est une prestation de service qu'il serait intéressant de promouvoir davantage. La pathologie mammaire est en effet un problème pour beaucoup d'éleveurs laitiers, et c'est un secteur dans lequel le vétérinaire est le plus à même d'intervenir, de par la multiplicité des causes et conséquences sur l'élevage. Enfin, on notera que le suivi de reproduction et le parage fonctionnel peuvent encore être développés et étendus à une clientèle d'éleveurs plus large : alors qu'ils étaient 40 % de l'échantillon à adhérer à l'une ou l'autre de ces prestations, 10 % des éleveurs auraient été intéressés par la mise en place d'un suivi de reproduction ou d'un parage fonctionnel régulier dans leur élevage. L'effectif était cependant de petite taille, 30 éleveurs ayant répondu à l'étude, ces chiffres sont donc à interpréter avec précaution. L'absence de besoin ressenti ou exprimé de la part des éleveurs est un fait qu'il est difficile de contourner, cependant une meilleure communication sur l'offre, une mise en perspective des tarifs et un conseil adapté et personnalisé pourraient mettre en évidence une demande plus importante qu'attendue.

C. La discussion des coûts – un point central de la relation éleveurs-vétérinaires

Comme en médecine des animaux de compagnie, le coût des soins peut être un frein à la mise en place de certains traitements et services. La plupart des éleveurs tentent d'appeler le vétérinaire le moins possible, car appeler le vétérinaire signifie entraîner un coût qu'il faudra amortir. Les éleveurs étant des professionnels, les coûts liés aux soins doivent être raisonnés et réfléchis en termes de rentabilité. Cette discussion des coûts est à prendre en compte dans la relation avec l'éleveur.

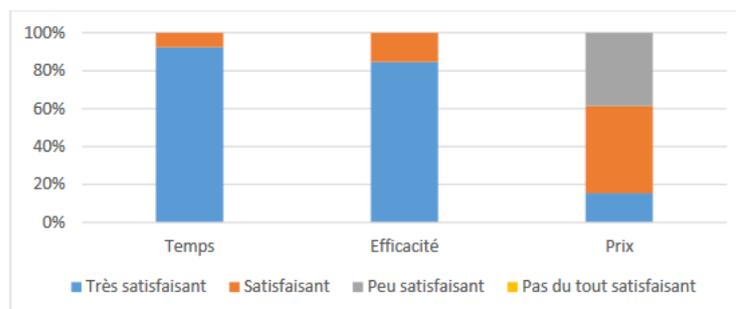
Dans une étude de 2019, Ritter *et al.* ont étudié les facteurs associés à la satisfaction des éleveurs et ce qui faisait qu'ils étaient prêts à suivre des recommandations après des visites mammites. De façon générale, les éleveurs interrogés étaient satisfaits des services offerts par les vétérinaires, mais la discussion des coûts était à améliorer. Soit les coûts n'étaient pas bien discutés, soit ils n'étaient pas compris par les éleveurs. La figure 8 montre la satisfaction des éleveurs vis-à-vis de différents facteurs. La discussion et la compréhension des coûts sont deux facteurs bien inférieurs aux autres en termes de satisfaction. La question du sondage était la suivante : « Suite à la visite d'aujourd'hui, comment noteriez-vous... ». Les éleveurs pouvaient noter chaque item de 1 à 6, 1 = mauvais, 2 = moyen, 3 = bon, 4 = très bon, 5 = excellent, 6 = ne pourrait pas être mieux.

Figure 8 : Satisfaction des éleveurs avec différents services vétérinaires pendant une visite (Ritter et al., 2019)



Des résultats similaires se retrouvent dans la thèse de Leblanc (2016). Pour les offres de services mises en place, par exemple le suivi de reproduction puisque c'était l'offre la plus présente, les éleveurs qui en bénéficiaient étaient tous satisfaits, surtout au niveau du temps passé à la réalisation de ces visites et l'efficacité de ces prestations sur les performances d'élevage. Ils avaient tendance à ne pas être satisfaits concernant le tarif, soit car ils le trouvaient trop cher soit car ils avaient du mal à objectiver la rentabilité, peut-être parce que le vétérinaire ne justifiait pas assez le prix proposé. La figure 9 illustre ce résultat.

Figure 9 : Satisfaction de l'éleveur concernant l'offre de service dont il dispose selon trois critères (en pourcentage des réponses, n=13) (Leblanc, 2016)



Dans cette même thèse, 4 éleveurs sur 10 ont répondu que les tarifs appliqués étaient un point négatif dans leur relation avec leur vétérinaire.

Malgré ces obstacles apparents que les coûts des conseils peuvent entraîner, au travers d'audits ou de visites spécifiques, les éleveurs se révèlent tout de même ouverts à la discussion et intéressés par ce genre de service. Dans la thèse de Tessier (2007), 12 éleveurs sur 49 interrogés se disaient prêts à faire intervenir le vétérinaire dans les domaines du bâtiment ou de l'alimentation, donc des domaines où des audits poussés pourraient être nécessaires. Ils mentionnent cependant rapidement qu'un retour sur investissement devra se voir et se ressentir s'ils s'investissent autant. La moitié des éleveurs sont partants mais conditionnent ce service à la compétence du vétérinaire, au coût de ce service et au temps à y passer. Il y a donc de la place pour l'argumentation et pour que le vétérinaire se vende auprès de l'éleveur à qui il offre son expertise. Ce genre de prestation est aujourd'hui plus développée qu'il y a 15 ans, mais les vétérinaires peinent encore à les mettre en place de façon plus systématique. Pourtant, si elles sont mises en place et entraînent un bénéfice à long terme pour l'éleveur, elles peuvent permettre

de le fidéliser et garantir une satisfaction et une relation durable de confiance dans les capacités techniques et sociales du vétérinaire.

Le coût reste un obstacle à la mise en place de ce genre de prestation car devoir payer pour du conseil reste une objection récurrente de la part des éleveurs. En effet, dans l'esprit de l'éleveur, le conseil est dispensé de façon gratuite par les organismes de production animale, qui le facturent en fait indirectement au travers des cotisations. Dans le cas des audits notamment, beaucoup de vétérinaires se disent incapables de les développer dans leur cabinet car ils le pratiquent au quotidien lors des visites en ferme où ils donnent des conseils sur d'autres thèmes que celui qui est à l'origine de la visite. « Des conseils équivalents à ceux des audits sont délivrés au cours des visites « la porte fait courant d'air sur les veaux, d'où les problèmes respiratoires » par exemple » (Mariani, 2014). Il apparaît que les vétérinaires ne savent pas vendre leur service et communiquer sur ce qu'ils peuvent apporter aux éleveurs. Le caractère non matériel des audits est une difficulté de plus pour démontrer leur impact positif pour l'exploitation. Les avantages économiques et la rentabilité de ce type de suivi sont souvent difficiles à mettre en relief par rapport au coût du suivi, qui est le principal motif de refus de la part des éleveurs (Leblanc, 2016). C'est aux vétérinaires de leur exposer les avantages de ces services.

La relation éleveur-vétérinaire est complexe et régie par des dynamiques particulières liées au milieu dans lequel évolue chaque acteur. Les métiers sont très liés, chacun a sa vision de ce qui devrait être mis en place dans l'élevage. Il est important pour les vétérinaires de savoir ce que désirent réellement chacun de leurs éleveurs pour adapter au maximum les conseils donnés.

3. La communication en médecine rurale

Des études en médecine rurale tendent à montrer que les vétérinaires ruraux ne seraient pas suffisamment compétents en communication clinique. En 2015, Cipolla et Zecconi ont étudié la satisfaction d'éleveurs italiens en termes de compétences de communication de leurs vétérinaires ruraux et autres consultants d'un élevage (vendeurs d'aliment, représentants pharmaceutiques et autres). D'après cet article, il n'y avait pas de cours de communication dans les écoles vétérinaires italiennes en 2015. Les éleveurs interrogés ont témoigné de l'insatisfaction vis-à-vis des compétences en communication des différents acteurs dans leur élevage, incluant les vétérinaires. Les items les plus significativement différents entre ce qui est pratiqué et ce que les éleveurs attendent étaient sur la clarté et la compréhensivité des vétérinaires. Seulement environ la moitié des éleveurs se disaient totalement satisfait de leur vétérinaire (57,3 % des éleveurs ont noté leur vétérinaire 4/5 ou 5/5, le reste donnant une note de 3/5 ou en dessous). Cependant dans cette étude, les vétérinaires restaient les meilleurs communicants en élevage, les éleveurs étant significativement plus satisfaits de leurs compétences en communication que pour les autres intervenants, et ce pour tous les items évalués. Cette étude montre que des progrès en communication sont encore possibles. À notre connaissance, il n'y a pas d'étude similaire qui ait été menée en France.

La médecine rurale a des enjeux différents de la médecine d'animaux de compagnie, dont des enjeux de santé publique et de bien-être animal. Les conseils donnés par les vétérinaires peuvent s'inscrire dans des programmes de lutte contre des maladies à grande échelle, comme les mammites, la paratuberculose voire des maladies réglementées comme la tuberculose, la fièvre aphteuse, etc. Améliorer la communication peut être bénéfique au succès de programmes de contrôle de maladies (Sorge *et al.*, 2010 ; Bard *et al.*, 2019).

Comprendre la psychologie des éleveurs peut aider à adapter sa communication et développer des techniques spécifiques à la médecine rurale.

A. Comprendre les éleveurs

a. Modèles de typologie des éleveurs

Les éleveurs ne constituent pas une seule population homogène en termes de schémas de pensée et au niveau de leur relation au conseil et aux conseillers. Ainsi, lors de la mise en place d'une relation avec un éleveur, il est important de prendre en compte les éléments objectivables à propos de son élevage (intensivité de la production, taille du troupeau, objectifs de production à atteindre). Mais il faut aussi prendre en compte sa personnalité. Les typologies d'attitudes peuvent être utiles : ce sont des catégories où on peut regrouper les éleveurs qui partagent les mêmes représentations par rapport au changement technique et au monde des techniciens par exemple. Cela permet de concevoir des actions de conseil adaptées et personnalisées. Il existe cependant autant de typologies différentes qu'il existe d'articles, car celles-ci se construisent à partir des analyses des réponses à des questionnaires, en général à partir de questions ouvertes dans des études qualitatives. Nous allons voir deux exemples de classement d'éleveurs par typologie, un premier sur les éleveurs en général et un autre sur les éleveurs « difficiles à atteindre ».

- *Les éleveurs face aux conseils*

Un exemple de classement d'éleveurs par typologie a été proposé en 1999, dans les Pays de la Loire, par l'Institut de l'Élevage et le Cabinet de sociologie Epistème (Dockes *et al.*, 1999). Il décrit la diversité des attentes des éleveurs laitiers de cette région par rapport au conseil, à partir de deux axes de différenciation : leur ouverture au changement et leur proximité aux organismes de développement. Pour les auteurs, cette typologie est applicable au-delà de cette étude. Les cinq catégories sont les suivantes, représentées sur la figure 10 :

- les innovateurs indépendants : très ouverts au changement mais de façon plutôt indépendante et critique vis-à-vis des organismes de développement. Ils sont activement à la recherche d'innovations et d'informations, et sont très exigeants sur la qualité des conseils apportés. Ils font parties des éleveurs les plus spécialisés. L'organisation du travail constitue l'une de leurs préoccupations principales ;

- les volontaires accompagnés : semblables à la dernière catégorie mais beaucoup plus ouverts aux conseils extérieurs et aux organismes de développement. Ils sont plus ouverts au travail en groupe d'éleveurs par exemple. Ils sont exigeants sur des diagnostics globaux de l'exploitation leur permettant de prendre en compte l'aspect économique et l'organisation du travail ;

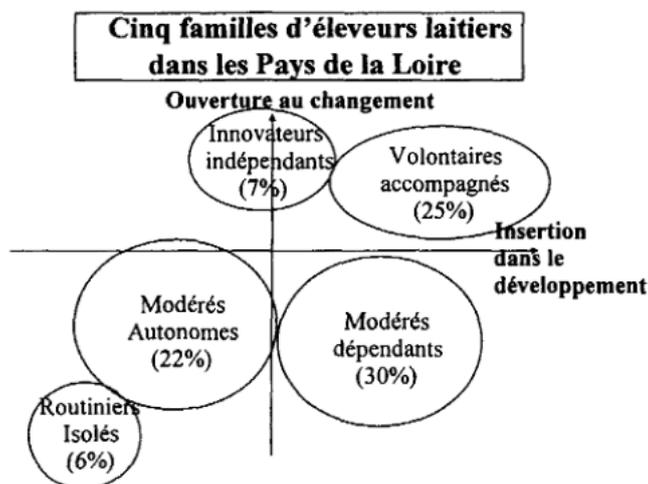
- les modérés dépendants : adhérents aux organismes de changement, comme le contrôle laitier par exemple, ils appliquent les recommandations données mais ne sont pas à l'origine de la demande ;

- les modérés autonomes : en général à l'écart des organismes de développement, ils sont plutôt à la recherche d'autonomie. Ils peuvent être ouverts au changement si celui-ci ne perturbe pas trop leur système de production. Ils expriment souvent une attente de voir leurs choix et leurs besoins mieux reconnus par les organismes de développement ;

- les routiniers isolés : à l'écart des réseaux de conseil, et plus généralement des réseaux de dialogue professionnels. Leurs pratiques peuvent généralement être qualifiées de traditionnelles, au sein de structures d'exploitation de dimensions modestes. Ils sont peu ouverts au changement et spontanément non demandeurs de conseils, mais pourraient tirer parti de

parcours d'appui très personnalisés qui s'appuieraient sur leurs préoccupations et sur la recherche de solutions non coûteuses.

Figure 10 : Cinq familles d'éleveurs laitiers dans les Pays de la Loire (d'après Dockes *et al.*, 1999)



Ces résultats sont à modérer car ils datent de plus de 20 ans, mais donnent une idée de typologie à garder en tête pour adapter son discours en fonction de chaque éleveur. Les volontaires accompagnés semblent être plus faciles à approcher que les innovateurs indépendants par exemple, car plus ouverts aux conseils extérieurs. Il faudra faire plus d'effort avec ces derniers pour gagner leur confiance, en affichant des compétences très poussées sur les sujets abordés. Il faudra bien comprendre le système de production des modérés autonomes pour pouvoir adapter des conseils qui seront mis en place sans trop perturber l'équilibre de l'exploitation. Enfin les routiniers isolés sont les plus difficiles à approcher, et une approche personnalisée à chacun de ces éleveurs sera nécessaire pour mettre en place une relation durable et implémenter des changements dans l'élevage.

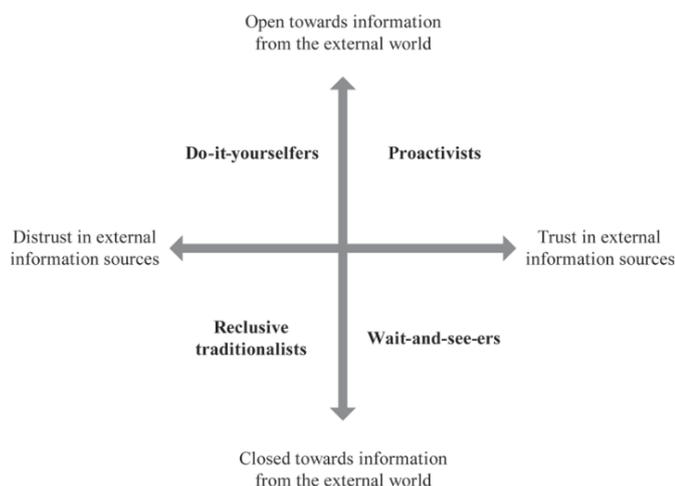
- *Les éleveurs difficiles à atteindre*

Nous avons vu que les éleveurs interrogés dans les études sont en général ouverts à la discussion, demandeurs de conseils et prêts à appliquer, jusqu'à un certain point, les recommandations des vétérinaires. Mais il existe une catégorie d'éleveur avec qui il est difficile de travailler, dans laquelle les « routiniers isolés » de l'étude précédente pourraient être classés. Dans une étude de 2010, Jansen *et al.* (2010c) ont appelé ces éleveurs « *hard-to-reach* », que nous pouvons traduire par « difficile à atteindre ». Ils se sont interrogés sur les raisons qui font que ces éleveurs sont difficiles à atteindre, et si cette condition est immuable. Ces questions ont été posées dans le contexte de plans de lutte contre les mammites chroniques, maladie importante en élevage et contre laquelle il est important que le vétérinaire soit impliqué, même si à première vue ce ne sont pas les éleveurs les plus demandeurs.

Entre Octobre 2007 et Juillet 2008, 24 éleveurs bovins néerlandais considérés comme difficiles à atteindre ont été interrogés lors d'entretiens individuels semi-dirigés à propos de la gestion de leur troupeaux. Ils appartenaient à 8 clientèles différentes. Les entretiens incluaient des questions à propos de la ferme, du comportement des éleveurs vis-à-vis des mammites, leurs sources d'informations et leur environnement.

Deux concepts ont été extraits des analyses de ces entretiens : la vision des informations provenant du monde extérieur et la confiance dans les sources d'information extérieure. Les éleveurs ont été classés en 4 catégories par rapport à leur classement vis-à-vis de ces deux concepts, comme illustré en figure 11.

Figure 11 : Différents types d'éleveurs « difficiles à atteindre », à partir de 24 entretiens qualitatifs semi-structurés (d'après Jansen *et al.*, 2010c)



Les quatre catégories étaient :

- les « *proactivists* » (« pro-actifs », traduction personnelle) : orientés vers l'extérieur, bien informés et intéressés par les nouveaux développements, ils appartiennent souvent à des groupes d'études et sont très connectés avec leurs collègues pour discuter de la santé de la mamelle,

- les « *do-it-yourselfers* » (« autonomes », traduction personnelle) : actifs et bien informés mais plus critiques vis-à-vis des informations externes. Ils s'appuyaient davantage sur leur propre expérience que sur les informations données par les autres, parlaient peu de leurs problèmes avec les autres éleveurs et considéraient qu'ils recevaient beaucoup d'informations contradictoires sur les problèmes de mammites,

- les « *wait-and-see-ers* » (« contemplateurs », traduction personnelle) : en général ouverts aux conseils des autres, ils agissaient rarement de leur propre initiative pour rechercher des informations et changer la gestion de l'exploitation. Les éleveurs de ce groupe se déclaraient faciles à approcher par les autres et entretenaient de bonnes relations avec leur vétérinaire,

- les « *reclusive traditionalists* » (« solitaires conservateurs », traduction personnelle) : beaucoup plus tournés vers l'intérieur que les autres groupes, ils avaient peu de contact avec d'autres éleveurs et n'aimaient pas que d'autres interfèrent avec leur ferme. Ils ont déclaré qu'ils essayaient d'empêcher autant que possible les visites de vétérinaires et d'autres conseillers parce qu'ils pensaient que ces personnes avaient des intentions cachées pour gagner de l'argent.

Là encore cette catégorisation est établie dans le but de développer des stratégies de communication adaptées aux besoins spécifiques de chaque catégorie. Différents types d'éleveurs doivent être approchés de différentes manières et par différents canaux. Ces différents types d'éleveurs ne sont pas tous fermés aux conseils, mais il faut s'adapter à eux et à leurs manières de faire pour réussir à les atteindre.

Cette étude montre donc que « difficile à atteindre » est une définition propre à celui qui cherche à transmettre un message, et que ces éleveurs reçoivent beaucoup d'informations par

différents biais. Il est donc important de ne pas classer à tort des éleveurs avec qui il est difficile de communiquer comme des éleveurs coupés du monde, et chercher de nouvelles méthodes pour les atteindre.

Le fait d'adapter sa communication à chaque profil s'est montré efficace dans un grand nombre de programmes de changement comportemental (Noar et al., 2007). Par exemple, les pro-activistes utilisent diverses sources d'information, dont le vétérinaire qui n'est que l'une d'entre elles. Les informations sur la prévention des maladies doivent donc être diffusées via plusieurs canaux, via internet ou des newsletters en plus du contact en tête-à-tête par exemple, et tous les vétérinaires et conseillers de l'élevage doivent avoir un même point de vue sur les conseils donnés à l'éleveur.

Les autonomes aiment recevoir des informations mais déclarent recevoir des informations contradictoires, il est donc conseillé d'approfondir l'argumentation avec des informations claires sur les coûts et les bénéfices qu'ils peuvent tirer des conseils. Axer la communication sur la pratique plutôt que sur la théorie sera la méthode la plus efficace pour atteindre ce groupe.

Les contemplateurs semblent être réticents au changement en général. Ils prennent rarement l'initiative d'agir d'eux-mêmes et un accompagnement personnalisé intensif peut être une mesure clé pour ce groupe. Le vétérinaire est fondamentalement la personne la plus appropriée pour un contact aussi intensif car la relation de ces éleveurs avec leur vétérinaire est bonne. Cela demande néanmoins de bonnes compétences en communication.

Les traditionalistes reclus semblent être le groupe avec lequel il est le plus difficile de communiquer. Ce groupe a peu confiance dans le contact personnel avec les autres, ainsi, les magazines agricoles et les chaînes de mails semblent être le meilleur moyen de diffuser des informations à ces agriculteurs. Cependant, en général, ces sources d'information linéaires sont moins efficaces pour modifier le comportement des agriculteurs que la vulgarisation par contact interpersonnel. Les traditionalistes reclus sont le groupe avec lequel il sera effectivement plus difficile de bâtir une relation durable propice au changement.

Essayer de déterminer la typologie des éleveurs n'est pas évident en pratique, mais ces deux articles donnent des bases de réflexion pour s'adapter au mieux à la clientèle lors des visites.

b. Comprendre l'état d'esprit des éleveurs

Comprendre l'état d'esprit des éleveurs est très important pour adapter les conseils et assurer un suivi. Selon Desbordes cité par Charpentier dans sa thèse (Charpentier, 2009), il existe trois raisons principales qui peuvent expliquer le défaut d'observance du conseil en élevages :

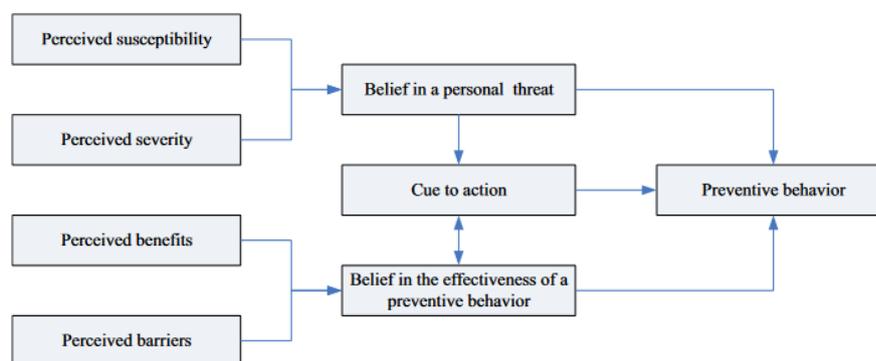
- l'éleveur n'a pas ou mal compris le conseil fourni, soit car il pense avoir compris mais a compris différemment, soit car il ne comprend pas les explications mais n'ose pas poser de questions pour éclaircir les propos. L'approche paternaliste intimidante peut renforcer ce genre de comportement, et il est important d'être à l'écoute et d'être observateur pour repérer de l'incompréhension de la part de l'éleveur. Si l'éleveur ne comprend pas le conseil, il ne le mettra pas en place. S'il le comprend différemment, il effectuera des changements qui ne résoudront pas le problème de départ, et pourraient entraîner un manque de confiance futur dans le vétérinaire ;

- l'éleveur ne met pas en place le conseil pour des raisons purement pratiques : manque de temps, endettement, maladie, incapacité physique, etc. La mise en place du conseil doit donc être discutée et raisonnée avec l'éleveur pour voir s'il sera capable de le mettre en application dans son quotidien ;

- l'éleveur a compris et pourrait mettre en place le conseil, mais il émet une résistance : un manque de confiance dans le conseil ou dans le vétérinaire, potentiellement appuyé par une expérience passée jugée malheureuse, une motivation pas assez importante pour réaliser l'investissement nécessaire et ne souhaite pas implémenter de changement, un manque de confiance dans l'information scientifique, un éleveur qui préfère se tourner vers un autre acteur...

Cette dernière raison a été étudiée et peut être expliquée par le « *Health Belief Model* », ou « Modèle de croyance en matières de santé » qui explique que plusieurs facteurs entrent en jeu pour expliquer le défaut d'adhésion à des mesures préventives. Le manque de confiance dans l'efficacité des mesures préventives est l'une d'entre elles. En adaptant ce modèle à la prévention des mammites, Jansen et Lam (2012) avancent que deux facteurs de l'état d'esprit des éleveurs sont les déterminants comportementaux les plus importants pour la gestion des mammites : la menace que représente les mammites pour le troupeau et, comme vu précédemment, la croyance dans l'efficacité des mesures préventives. Ces deux facteurs sont ceux sur lesquels travailler pour essayer de motiver les éleveurs. Par exemple, les éleveurs qui pensent que leur troupeau n'a pas de gros problème ou qui pensent que les mammites ne sont pas un sujet sérieux en termes de santé ou de perte économique ne voient pas les mammites comme des menaces et sont donc moins motivés par la gestion des mammites dans leur troupeau. Ces deux facteurs sont représentés sur la figure 12 et sont connus comme des déterminants de ce modèle (Janz et Becker, 1984).

Figure 12 : Le modèle de Croyance en matière de santé (d'après Jansen et Lam, 2012)



Changer la mentalité des éleveurs est la première chose à mettre en place lorsque l'on veut implémenter des mesures dans les élevages. Pour connaître l'état d'esprit de l'éleveur, poser des questions ouvertes est recommandé : « quels sont vos objectifs ? », « à partir de quel moment serez-vous satisfaits ? », « qu'est-ce que vous aimez à propos de cette mesure particulière ? », « qu'est-ce qui vous freine dans la mise en place de cette mesure ? » (Lam et al, 2011). Cela semble difficile à mettre en place, mais la position du vétérinaire lui confère une opportunité particulière pour y parvenir, grâce à la fréquence des contacts entre éleveur et vétérinaire, la familiarité qui peut se mettre en place entre les deux acteurs, la capacité du vétérinaire à comprendre les envies et besoin de l'éleveur, et bien sûr la relation de confiance qui se développe au cours du temps.

B. Adaptation de la communication aux éleveurs bovins

La mentalité spécifique des éleveurs doit entraîner des méthodes de communication et de conseil spécifiques. Dans cette partie nous présentons des recommandations issues de la littérature sur comment communiquer avec des éleveurs et comment doivent être donnés les conseils.

- L'approche paternaliste est associée à une mauvaise satisfaction des éleveurs, qui peuvent trouver l'approche condescendante (Bard *et al.*, 2017 ; Ritter *et al.*, 2018). Ceux-ci sont des professionnels qui connaissent leur métier et plus encore qu'en médecine d'animaux de compagnie, il est important de se placer au même niveau qu'eux pour établir un partenariat durable.

- Il faut des conseils considérés comme « pratiques » par l'éleveur, car des conseils théoriques ne seront pas mis en place (Jansen *et al.*, 2009 ; Derks *et al.*, 2019). Cela inclut la longueur des conseils : des recommandations trop longues (à mettre en place ou à suivre avant d'obtenir des résultats) ne seront pas forcément suivies à long terme, montrant l'intérêt d'un suivi continu des éleveurs (Wolf *et al.*, 2015).

- Lorsque différents vétérinaires interviennent dans un même élevage, il importe que tous aient le même message lors des visites et des suivis (Lam *et al.*, 2011).

- Le timing de la communication est important, il faut que l'éleveur soit disposé à écouter pour pouvoir intégrer les conseils. En médecine humaine, des études montrent l'efficacité d'utiliser une combinaison d'informations orales et écrites pour améliorer le suivi et la compréhension des recommandations (Jonhson *et al.*, 2003 ; Hall et Wapenaar, 2012).

- Abordé à la partie précédente, le coût des traitements vétérinaires peut être un frein à la mise en place de conseils de la part des éleveurs. Il est donc important de savoir argumenter sur ces coûts. Par exemple, une étude de 2010 estimait de 61 à 97 € le coût des mammites cliniques par vache dans une exploitation, en moyenne à l'échelle mondiale, en comptant à la fois les pertes et les dépenses liés à la lutte pour la réduction des mammites (Hogeveen *et al.*, 2010). Souvent les éleveurs avaient tendance à sous-estimer ces coûts, ce qui suggère que pour de nombreuses exploitations, de nombreuses pertes sont évitables.

- Le nombre de conseils donnés en même temps à un éleveur est à limiter. Sorge *et al.* (2010) ont trouvé que sur 6 conseils spécifiques donnés aux éleveurs en terme de prévention de la paratuberculose, les éleveurs en mettaient en moyenne 2 en pratique. De plus, 39 % des producteurs ayant mis en œuvre au moins 1 recommandation estimaient que la santé de leur veau et de leur troupeau s'était améliorée par la suite. Cela indique que la communication des avantages associés doit être améliorée pour accroître la conformité des producteurs aux pratiques de gestion recommandées.

Derks *et al.* (2013) citent Kleen (2008) et concluent que pour être suivis et efficaces, les conseils donnés par le vétérinaire doivent suivre trois critères majeurs :

- 1) Ils doivent être basés sur des preuves scientifiques une fois les problèmes en jeu identifiés ;
- 2) Ils doivent prendre en compte qui fait quoi et quand, après avoir indiqué pourquoi le problème est important ;
- 3) Ils doivent adresser les objectifs et priorités des éleveurs autant que possible en se basant sur leur motivation pour pouvoir entraîner des changements.

C. Amélioration des compétences de communication en pratique

a. Modèle de communication adaptés en médecine rurale

- *Adaptation du modèle de Calgary-Cambridge*

La communication en médecine vétérinaire est plus développée en médecine d'animaux de compagnie qu'en médecine rurale. C'est pourquoi il est intéressant de voir si des modèles de communication peuvent être adaptés à la communication avec les éleveurs bovins. Petrovski et McArthur (2015) ont proposé une illustration du guide de Calgary-Cambridge de Radford *et al.*

(2006) à une consultation rurale. L'article se concentre sur les 3 premières étapes du modèle (préparer la consultation, débiter la consultation et récolter les informations) pour illustrer spécifiquement les compétences de la récolte d'anamnèse.

1. Préparation de la consultation : tout ce qui se passe avant l'arrivée à la ferme. C'est le moment où il faut se familiariser avec le cas de l'éleveur, son historique, si celui-ci est déjà client de la clinique. Il faut également se préparer pour apparaître professionnel dès le début de la consultation, en étant habillé de façon présentable, dans des vêtements de travail et avec un véhicule propre. Il est important, pour l'impression laissée à l'éleveur et pour une question de biosécurité, de désinfecter ses chaussures à l'arrivée et au départ de l'exploitation (à l'aide d'un spray désinfectant après avoir rincé ses bottes par exemple). L'environnement de travail doit être sécuritaire et adapté à l'examen qui va être réalisé, et c'est au praticien de s'en assurer. Une cage de contention endommagée mettra en danger le praticien, l'éleveur et l'animal.

2. Commencer la consultation : pour rappel, il s'agit de la période entre la rencontre avec le client et l'abord de la raison de la visite.

- Établir la première impression : pour un certain nombre d'éleveur la relation amicale avec les vétérinaires est un aspect important du partenariat, et commencer la consultation en parlant d'autre chose que de la consultation immédiatement permet de détendre l'atmosphère pour que l'éleveur ne se sente pas interrogé. Cela peut être une phrase d'introduction pour parler du temps, d'un événement sportif ou politique, du prix du lait ou simplement demander « comment ça va ? ». Cela permet d'établir une connexion avec le client et de se connecter mentalement et émotionnellement avec l'autre parti ; favorisant ainsi la confiance et le respect mutuel.

- Exploration du problème du client : il est particulièrement important d'utiliser un langage facile à comprendre, et de ne pas penser que les éleveurs en face de nous sont plus aisés en médecine qu'ils ne le sont, cela pouvant être ressenti comme une approche paternaliste par l'éleveur.

3. Le recueil d'informations : cette étape est semblable en tout point à celle décrite par Radford, avec des compétences de communication transposables directement à une consultation rurale.

- *Trois niveaux de communication qui se superposent*

Kleen *et al.* Représentent la communication en médecine rurale selon un modèle qui comprend trois niveaux : (1) la communication orientée vers la personne, (2) la communication orientée vers les problèmes et (3) le niveau de communication orienté vers les solutions (Kleen *et al.*, 2011).

(1) La communication orientée vers la personne : communication entre le vétérinaire et son client, centrée sur la personne individuelle, c'est le fondement d'une compréhension et d'un respect mutuels. Ce niveau permet de définir les rôles respectifs des participants. Cette partie se concentre sur les personnalités et leurs responsabilités, et sur la collaboration face à une situation précise. En particulier, les vétérinaires nouvellement diplômés avec peu d'expérience et de connaissances concernant les clients doivent déchiffrer quelle fonction est attendue d'eux par l'éleveur. En cas de succès, la communication centrée sur la personne sert de base à la confiance dans la relation interpersonnelle et, par la suite, professionnelle. Seule une compréhension claire de ce niveau permettra de passer au suivant.

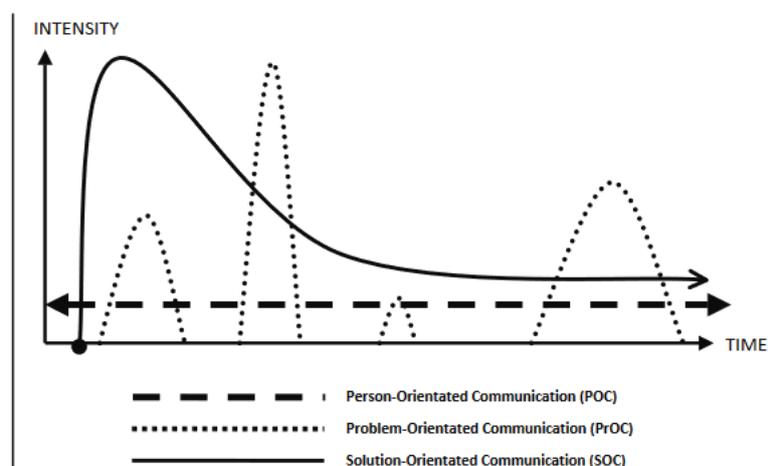
(2) La communication orientée vers les problèmes permet de répondre aux questions « Quel est votre problème ? » et « Que voulez-vous que je fasse ? ». Ce niveau se concentre sur les problèmes émergents et aigus de l'éleveur dans le but de soulager la pression immédiate. Les problèmes peuvent être des cas individuels, par exemple, une maladie respiratoire aiguë, ou des cas impliquant le troupeau, par exemple un problème émergent de mammite de troupeau. La

communication orientée vers le problème ressemble beaucoup à la communication en médecine des animaux de compagnie telle qu'elle est décrite dans le modèle Calgary-Cambridge. Le communication commencera rapidement, sera très intense pendant une période de temps relativement courte et diminuera d'intensité avant de cesser une fois le problème résolu ou limité et contrôlé. Il faut cependant être attentif à ce que veut l'éleveur pour éviter une divergence dans la définition du succès entre les deux acteurs. Ce niveau se concentre sur la résolution d'un problème tel que perçu par l'éleveur : il est de la responsabilité du vétérinaire d'expliquer la nécessité d'une solution durable qui non seulement atténue la situation momentanée, mais fournit une situation sanitaire stable au troupeau. Idéalement, cela conduira à un plan d'amélioration de santé plus global, d'où le début de la communication orientée vers les solutions.

(3) La communication orientée vers les solutions : à ce niveau, le vétérinaire et l'éleveur travaillent en étroite collaboration pour développer des solutions individuelles à l'exploitation et à chaque situation, visant à maintenir et à améliorer le niveau de production, la santé animale, le bien-être et la qualité du produit. De par sa nature, c'est un processus à plus long terme qui nécessite que les méthodes de collaboration soient convenues au départ. Idéalement pour réussir ce niveau de communication il faut qu'il repose sur un niveau 1 stable.

Ces trois niveaux de communication sont entremêlés, avec une importance relative de chaque niveau en fonction du moment d'intervention. La figure 13 résume comment s'articulent ces niveaux les uns par rapport aux autres.

Figure 13 : Caractérisation temporelle des différents niveaux de communication en pratique vétérinaire rurale (d'après Kleen *et al.*, 2011)



b. Programmes d'amélioration de la communication des vétérinaires ruraux

- *Des ateliers pour améliorer sa communication*

MacDonald-Phillips *et al.* (2022) ont élaboré un atelier pour évaluer les compétences en communication de vétérinaires ruraux déjà en exercice, basé sur des simulations de consultation avec des « clients standardisés » (traduction personnelle de « standardized clients »). Ce sont, dans ce cas, des éleveurs à la retraite, qui ont reçu une formation pour présenter les préoccupations d'un client de manière standardisée en consultation. Les participants ont été évalués avant et après l'atelier, sur un examen clinique structuré, un retour donné par les clients et une auto-évaluation des participants pour noter leur efficacité. Selon ces trois outils, les compétences en communication des vétérinaires participants se sont améliorées grâce à la formation dispensée.

Avant l'atelier, 82 % des participants disaient vouloir améliorer leur communication. Ils considéraient que leurs connaissances en communication n'étaient pas suffisantes et ont noté leur niveau de formation sur 5, obtenant une note moyenne de 1,8/5 (IC à 95 % : [1,3 ; 2,3]). Cela montre à nouveau l'intérêt d'améliorer sa communication même pour les vétérinaires déjà en exercice. À la suite de l'atelier, les participants ont signalé une amélioration de leurs connaissances sur les compétences en communication, avec une moyenne de 3,8/5 (IC à 95 % : [3,6 ; 4,0]) sur le questionnaire d'auto-efficacité post-intervention. Les examens cliniques notés étaient également mieux réussis d'un point de vue de communication, ainsi que les retours des clients après la participation à l'atelier.

La principale conclusion de cette étude et de l'atelier mené est que des ateliers expérimentaux centrés sur la communication clinique permettait d'améliorer les compétences en communication des participants.

- *Des outils en ligne*

En plus de formation en présentiel, un certain nombre d'outils en ligne sont disponibles pour aider à l'apprentissage de la communication. Par exemple, le *Veterinary Dialogue Trainer* (VDT) est une plateforme en ligne récemment développée, qui permet de simuler des consultations dans des élevages bovins et d'avoir un retour sur ses performances d'un point de vue de la communication. À l'aide de jeux de rôle, d'avatars, de mises en situation et de retours sur les réponses apportées, cette plateforme permettrait d'après les auteurs d'améliorer ses compétences en communication avec un bon rapport coût-efficacité. Son intérêt et sa facilité d'utilisation ont été évalués lors d'une étude publiée en 2023, où 24 vétérinaires bovins finlandais et 21 vétérinaires bovins suédois ont utilisé cette plateforme pour évaluer leurs compétences en communication (Dorrestein *et al.*, 2023). Après avoir joué une simulation de consultation bovine, les participants ont reçu leur score et un retour sur leurs performances.

La simulation de consultation se termine lorsque le joueur a réussi à répondre à la demande de l'éleveur, ou en cas de mécontentement de l'éleveur suite à trop de mauvais choix du vétérinaire. Dans tous les cas, le joueur reçoit en fin de simulation son score selon trois paramètres (identifier les besoins, améliorer la relation et apporter son savoir-faire spécifique) et un retour sur toutes les étapes de la consultation. Le VDT note les participants selon des modalités tirées du modèle de Calgary-Cambridge.

Ce genre de simulation existe et à fait ses preuves en humaine (Sipiyaruk *et al.*, 2018 ; Othlinghaus-Wulhorst et Hoppe, 2020), mais est rarement utilisé en médecine vétérinaire. Pour enseigner la communication, les outils en ligne présentent un certain nombre de limites : le nombre de cas clinique est limité par rapport à la diversité des situations possibles lors de vraies consultations, les réactions des personnages lors des simulations sont écrites à l'avance et non pas spontanées, la richesse des interactions est moindre par rapport à de vrais acteurs qui peuvent adapter leurs réactions, etc. Ils permettent cependant une simplicité d'utilisation et d'organisation propice à l'emploi du temps chargé d'un vétérinaire praticien.

Les scénarios ont été élaborés selon cinq étapes :

- développement du scénario en définissant la situation, les objectifs d'apprentissage, le public cible et le contenu des conversations spécifiques ;
- détermination des meilleures pratiques de communication pour chaque situation, sur la base de principes de théorie comportementale, de la méthodologie des entretiens motivationnels et des directives de Calgary-Cambridge, en collaboration avec des experts en communication, des éleveurs et des vétérinaires praticiens ; .

- dans la troisième étape, les « choses à faire et à ne pas faire » ont été déterminées pour la situation spécifique de la conversation simulée et alignées sur les objectifs d'apprentissage précédemment établis, par exemple, « Construire la relation client » ;
- le scénario a été écrit et converti en une simulation. Plusieurs possibilités de réponse pour chaque étape ont permis aux participants de choisir une option correspondant à leur intention dans cette situation particulière, par exemple, faire preuve d'empathie, être efficace, etc. ;
- enfin, amélioration du caractère, de la complexité et de la profondeur de l'éleveur virtuel, par exemple en ajoutant certaines postures corporelles et des bulles de réflexion.

Après le premier essai, 87 % des participants avaient un score inférieur à 50 % de bonnes réponses. La plupart (75 %) des participants ont augmenté leur score après le 2e essai et 91 % des participants ont amélioré leur score après plusieurs essais. Dans l'évaluation du programme, tous les participants ont déclaré qu'ils étaient prêts à recommander ce programme à d'autres vétérinaires. En termes de motivation, un grand nombre de participants ont refait des essais de simulation même après avoir obtenu les scores maximum, montrant une grande motivation et une levée de l'obstacle lié au jeu de rôle.

Cette étude s'est concentrée sur l'utilisation de ce programme dans un contexte de groupe, où tous les participants jouaient en même temps et où le feedback était plus ou moins commun. Les participants avaient la possibilité de débriefer entre eux, et d'apprendre les uns des autres. La plateforme est utilisable individuellement, mais les études pour voir les effets d'une utilisation individuelle ne sont pas encore sorties.

Il existe plusieurs niveaux dans la simulation, et chaque niveau se concentre sur un problème particulier. Le dernier niveau est une synthèse des points abordés précédemment. L'étude servait également à évaluer le niveau de départ de la simulation, vérifier qu'il n'était ni trop dur ni trop facile, en utilisant les scores des participants (qui ne devaient être ni trop faibles ni trop hauts au début). Les vétérinaires suédois ont été significativement meilleurs lors de leur premier essai et en terme d'amélioration du score après plusieurs essais. Une explication avancée par l'article est que la communication est largement étudiée et enseignée dans les écoles suédoises.

La communication en médecine rurale obéit à des principes spécifiques. Comprendre les éleveurs permet d'adapter ses conseils spécifiquement à cette branche de la médecine vétérinaire. Il est important de questionner les éleveurs avec une curiosité sincère pour favoriser la communication. Une relation de confiance durable ne peut se mettre en place qu'au travers de discussions ouvertes et honnêtes sur les rôles et objectifs de chacun.

Au cours de cette deuxième partie bibliographique, nous avons fait un état des lieux des métiers vétérinaires et éleveurs bovins et nous avons vu ce que la littérature rapporte sur leur relation. Il semblerait que des différences existent entre les attentes des éleveurs bovins et les pratiques de vétérinaires ruraux, mais il est encore difficile de cerner précisément ces attentes en terme de communication.

Dans l'étude personnelle qui suit, un questionnaire a été réalisé et posé à des éleveurs bovins français pour étudier concrètement ces différences et avoir une meilleure idée de comment adapter la communication à la médecine rurale.

Deuxième partie : Étude qualitative – entretiens ouverts avec des éleveurs bovins

Présentation

A. Objectif et présupposé de départ

L'étude bibliographique précédente a montré qu'une bonne communication en consultation est difficile à maîtriser et que les attentes des clients ne correspondent pas toujours aux pratiques des vétérinaires. De nombreuses études documentent ces différences mais peu, à notre connaissance au moment de la rédaction, sont spécifiquement centrées sur les pratiques de communication interpersonnelle des vétérinaires ruraux, et peu étudient l'adaptation du modèle de Calgary-Cambridge à la médecine rurale en France.

Ce modèle étant mondialement reconnu comme le « gold standard » en matière d'apprentissage de la communication en santé, y compris vétérinaire, il semblait intéressant d'interroger des éleveurs bovins pour voir à quel point ce modèle est adaptable à la pratique rurale.

En se basant sur un article réalisé auprès d'une clientèle canine et publié en 2016 dans le *Journal of Veterinary Medical Education* (Englar *et al.*, 2016), notre étude visait à explorer les différences entre les attentes des éleveurs bovins français en termes de communication interpersonnelle et les pratiques de leurs vétérinaires. Le but était de mieux comprendre leurs attentes et de vérifier l'adaptabilité du modèle de Calgary-Cambridge à la médecine rurale. Un objectif secondaire était de mettre en évidence de potentielles différences entre éleveur allaitant et éleveur laitier, de la même façon que l'article avait mis en évidence des différences entre propriétaires de chiens et de chats. Ce rapprochement a été fait suite à l'observation que les éleveurs laitiers et les éleveurs allaitants ont des façons de travailler différentes concernant la production, la répartition du travail et le mode de rémunération sont différents. Cela pourrait être un facteur influençant la relation avec le vétérinaire.

B. Présentation de l'article

Les 71 compétences originales du GCC ne sont pas adaptées de la même manière dans toutes les universités vétérinaires du monde. À la *Midwestern University College of Veterinary Medicine* (MWU CVM), 14 compétences ont été choisies pour être intégrées au cursus, sur les recommandations du Dr Jane Shaw (Englar *et al.*, 2016). Ces compétences ont été catégorisées en « fondamentales » ou « essentielles », en fonction de l'intérêt qu'elles revêtent en consultation.

En 2016, Englar et ses co-auteurs ont mis en place une étude dont l'objectif était de déterminer si ces 14 compétences spécifiques étaient adaptées à l'apprentissage de la communication en études vétérinaires, en les testant sur une clientèle canine. Au cours de l'étude, ils ont cherché à déterminer quelles sont les compétences les plus importantes pour les clients et s'il y avait une différence d'attente en fonction de l'espèce possédée.

Deux groupes ont été formés, composés de sept propriétaires de chats et six propriétaires de chiens, tous appartenant à une même clientèle de Cincinnati, Ohio (Etats-Unis). Lors de l'étude,

les propriétaires ont participé à une session collective de deux heures, conduite par un modérateur professionnel et filmée pour pouvoir analyser les entretiens à posteriori.

Les participants ont partagé leurs expériences de leur dernière consultation chez le vétérinaire à travers des images, des questions ouvertes et fermées. Ils ont établi une liste des dix compétences de communication essentielles à avoir pour un vétérinaire selon eux, et ont noté les compétences de communication de leurs vétérinaires de 1 à 5. La dernière partie des entretiens consistait à débattre sur l'intérêt des 14 compétences du GCC enseignées à la MWU CVM pour voir celles qui leur semblaient les plus pertinentes.

Les propriétaires de chat étaient majoritairement satisfaits de leur expérience la plus récente avec leur vétérinaire. Ils appréciaient sentir que les soins étaient personnalisés à leur animal, qui était considéré comme un membre à part entière de la famille. Tous les propriétaires de chats ont noté leur vétérinaire avec une note de B ou au-dessus. Les propriétaires de chiens étaient moins unanimes et ont noté leurs vétérinaires entre A et C, et la majorité (4 sur 6) a associé des images négatives à leur plus récente consultation chez le vétérinaire. Ils avaient souvent l'impression que le vétérinaire n'avait pas assez de temps pour eux, et ne sentaient pas toujours qu'ils faisaient partie intégrante des décisions prises pour leur animal. Ils voulaient se sentir écoutés car ils considéraient qu'ils connaissaient leur chien mieux que personne.

Pour ce qui est des compétences du GCC, tous les clients interrogés ont noté ces compétences comme importantes au bon déroulement d'une consultation. Les propriétaires de chat considéraient que les compétences les plus importantes étaient « résumer, pendant ou après le rendez-vous », « décomposer la consultation en plusieurs étapes » et « annoncer comment la consultation va se dérouler ». Pour les propriétaires de chiens, les compétences les plus importantes étaient « faire une vérification finale » et « résumer, pendant ou après le rendez-vous ». Ils spécifiaient également que « demander la permission » était très important pour eux.

Enfin, pour les compétences dites « essentielles », les propriétaires de chat avaient choisi « l'écoute active » et « l'empathie » comme compétences les plus importantes, alors que pour les propriétaires de chiens, « l'écoute active » et les « questions ouvertes » étaient les compétences les plus importantes.

Cet article a montré une adéquation entre ce qui est enseigné à la MWU CVM et les attentes des clients de cette clinique de l'Ohio, et a mis en évidence des différences d'attentes entre les propriétaires de chiens et de chats. L'échantillon étant très restreint, il n'est pas possible d'inférer ces résultats à toute la population des propriétaires de chiens et de chats. Ces premiers résultats donnent cependant une base de réflexion et pourraient être généralisés grâce à un échantillon plus grand dans une étude future. Une thèse vétérinaire a par ailleurs été réalisée (Perrin, 2023) pour étendre ces résultats à la population des propriétaires de chiens et de chats en France.

La méthode utilisée dans cet article est celle sur laquelle s'appuie notre étude. Un questionnaire ressemblant à celui de Englar a été formulé et posé à des éleveurs bovins français lors d'entretiens téléphoniques. Nous avons choisi de réaliser une étude qualitative pour explorer au mieux les attentes et les demandes des éleveurs interrogés, en préalable à une future étude quantitative.

C. Étude qualitative

a. Intérêt d'une étude qualitative

Pour étudier un phénomène sociologique tel que les attentes des éleveurs bovins, deux types d'études sont possibles : les études quantitatives et les études qualitatives. Les études quantitatives permettent au travers de sondages de répondre à la question « combien ? ». Elles s'appuient sur un échantillon représentatif de la population cible pour inférer des résultats et tirer des conclusions généralisables au-delà de l'étude. Les études qualitatives quant à elles répondent aux questions telles que « comment ? » et « pourquoi ? ». Elles renseignent sur une problématique, permettent d'investiguer des phénomènes sur le terrain et d'analyser la diversité des réponses. Au travers d'entretiens, elles permettent de gagner en profondeur sur un sujet donné et de récolter une diversité d'opinions (Wahnich, 2006). Elles n'ont pas vocation à être généralisées car elles s'appuient sur les opinions d'un nombre très restreint d'individus. Une étude quantitative peut alors suivre l'étude qualitative pour confirmer ou infirmer les résultats trouvés.

L'étude qualitative semble la plus adaptée pour étudier le phénomène qui nous intéresse et avoir une idée de la relation actuelle entre éleveurs bovins français et vétérinaires ruraux. Pour récolter les opinions des éleveurs, des questions ouvertes ont été posées, telles que « quel est le rôle majoritaire du vétérinaire selon vous ? ». En fonction de la réponse donnée, d'autres questions étaient posées pour approfondir la discussion et avoir une bonne compréhension de l'état d'esprit de l'éleveur.

Notre étude apporte une première réponse à la question « quelles sont les attentes des éleveurs bovins français en terme de communication avec leur vétérinaire ? ». Cependant toute découverte de cette étude ne pourra être prouvée que grâce à de l'inférence statistique, donc un échantillon plus large que celui présenté ci-dessous.

b. Choix du type d'étude

Les études qualitatives ne répondent pas aux mêmes critères que les études quantitatives mais obéissent tout de même à une méthode et une rigueur scientifique. Une façon de classer les études qualitatives est selon le type d'entretien réalisé. Il est généralement admis qu'il existe trois types d'entretiens : les entretiens directifs, semi-directifs et libres (Lebeau *et al.*, 2021). Ces entretiens se différencient par le niveau d'induction de l'examineur.

Les entretiens directifs se rapprochent du questionnaire des études quantitatives, avec une trame stricte, des questions fermées et prédéfinies qui sont posées à un interlocuteur qui a peu de liberté de réponse. Elles interrogent sur des faits définis, comme la fréquence, le nombre, le temps, etc. Le niveau d'induction de l'examineur est fort.

Les entretiens libres partent d'une question ou d'une expérience particulière et n'ont ensuite pas de trame directrice. Les questions de l'examineur ne sont pas déterminées à l'avance et sont posées au fur et à mesure des réponses de l'interlocuteur. Ils sont généralement utilisés pour retracer un moment de la vie de la personne interrogée par exemple. Le niveau d'induction de l'examineur est faible, l'interviewé est libre de répondre ce qu'il juge intéressant au fil de l'entretien.

Entre les deux, les entretiens semi-directifs ont une trame de base qui permet de diriger l'entretien, mais des questions très ouvertes sont posées pour encourager des réponses développées sur des thèmes spécifiques à l'étude. L'entretien s'adapte au fil du discours du répondant. C'est ce type d'entretien qui a été choisi dans notre étude, permettant une comparaison

des réponses des différents entretiens, tout en leur laissant une liberté de réponse (Lebeau *et al.*, 2021).

Lors d'un entretien semi-directif, le niveau d'induction de l'examineur est intermédiaire. Il faut éviter d'être trop directif, ce qui contraindrait les réponses des participants. Il faut également éviter une trop grande liberté des participants qui n'aborderaient alors pas assez les thèmes de l'étude (Judlin, 2017)

Une fois le type de questionnaire établi, il faut déterminer les conditions des entretiens. Pour des raisons de praticité et d'emploi du temps, nous avons opté pour des entretiens individuels, plutôt que des entretiens collectifs comme dans l'article d'origine.

Les entretiens ont également été réalisés par téléphone, plutôt qu'en face-à-face, par souci d'économie et en raison de la grande dispersion géographique des participants. L'étude n'étant pas restreinte à une zone géographique donnée, il n'était pas possible de se déplacer en personne pour faire les entretiens. Un seul a été réalisé en face-à-face à la faveur d'un stage.

Enfin, le nombre de réponses à intégrer à l'étude n'est pas déterminé à l'avance. Une étude qualitative cherche à étudier un phénomène, et l'interprétation des données se fait au fur et à mesure des réponses recueillies. Pour cette raison, le recueil des données se termine lorsque de nouveaux entretiens n'entraînent plus de nouvelles réponses. On appelle cela la saturation des données (Lebeau *et al.*, 2021). L'objectif initial de l'étude était d'obtenir une dizaine de réponses. L'étude inclut neuf réponses d'élèves, la saturation des données ayant été atteinte après le neuvième entretien.

2. Mise en place de l'étude

A. Élaboration du guide d'entretien

Le guide d'entretien est une grille de thèmes permettant de structurer les entretiens. Il est composé de questions ouvertes et de sous-questions permettant d'explorer les thèmes relatifs à l'étude. Il sert de trame directrice pour répondre à l'objectif de l'étude, mais permet au répondant et à l'interrogateur de s'éloigner de ce guide lors de remarques méritant d'être approfondies. C'est une sorte de cahier des charges des thèmes à aborder, où les différents thèmes peuvent être abordés dans un ordre différent d'un entretien à l'autre (Lebeau *et al.*, 2021).

Notre guide d'entretien a été élaboré à partir de celui utilisé dans l'article de Englar *et al.* (2016), posé à des propriétaires de chiens et chats, et en s'inspirant d'une autre étude trouvée lors des recherches bibliographiques (Hall et Wapenaar, 2012).

a. Questions personnelles

Les entretiens débutaient par une présentation de l'étude et de l'objectif général de l'entretien. Les premières questions ensuite posées étaient des questions personnelles, pour récolter des informations pertinentes pour analyser les réponses données : genre, âge, région, situation dans l'exploitation (gérant de l'exploitation ou salarié), depuis combien de temps ils travaillaient sur l'exploitation, le type d'exploitation et le nombre total de travailleurs. Ces données n'avaient pas vocation à former un échantillon homogène ni représentatif d'une population cible, comme vu précédemment, mais pouvaient permettre d'expliquer certaines réponses données par la suite. Un élève de 30 ans travaillant en association n'a pas la même expérience qu'un élève proche de

la retraite travaillant seul. Cette première partie du questionnaire pouvait faire émerger d'autres expériences, comme un métier exercé avant d'être éleveur par exemple.

b. Questions ouvertes

Les questions ouvertes dirigeant l'entretien ont largement été inspirées de l'étude d'Englar *et al.* (2016). Les thèmes principaux ont été repris : il a été demandé de noter les compétences de communication des vétérinaires ruraux, de raconter les expériences positives et négatives que les éleveurs ont pu avoir en terme de communication et de lister les principales compétences en communication nécessaires pour un vétérinaire rural.

Une question supplémentaire a porté sur le rôle du vétérinaire dans l'exploitation. En effet, les recherches bibliographiques menées ont révélé des différences entre le rôle attendu par les éleveurs et celui joué par les vétérinaires au Royaume-Uni (voir Partie 1 Chapitre 2– II/B/1). Cette question était intéressante pour démarrer les entretiens, et ouvrait la discussion sur les demandes et les autres rôles attendus par les éleveurs. Notre travail de thèse ne permet pas de confronter les réponses des éleveurs à celles de leurs vétérinaires, mais elles peuvent être comparées, dans une certaine mesure, à celles trouvées dans la bibliographie. De plus, elles permettent tout de même de savoir à quoi s'attendre en tant que futur vétérinaire pour adapter sa communication aux attentes des éleveurs.

Le guide d'entretien était donc structuré autour de cinq thématiques :

- Quel rôle joue votre vétérinaire au sein de votre exploitation ?
- Quelle note donneriez-vous à votre vétérinaire pour ses compétences de communication, de 1 à 5 ?
- Quelle(s) expérience(s) positive(s) avec votre vétérinaire pouvez-vous citer ?
- Quelle(s) expérience(s) négative(s) avec votre vétérinaire pouvez-vous citer ? Comment votre vétérinaire pourrait améliorer sa communication ?
- Quelles sont selon vous les principales compétences qu'un vétérinaire rural devrait avoir en terme de communication ?

Ces questions ouvertes avaient pour but d'être approfondies par d'autres questions intermédiaires, mais donnaient une base commune à tous les entretiens. Le guide d'entretien complet est disponible en annexe (Annexe 2).

c. Questions fermées sur les compétences du guide de Calgary-Cambridge

La dernière partie des entretiens se concentrait sur l'importance que les éleveurs accordaient aux compétences enseignées par le GCC. Ces compétences sont reprises directement du questionnaire de Englar *et al.* (2016).

Les éleveurs étaient informés que ces compétences étaient à l'origine destinées à des consultations avec des propriétaires de chiens et de chats, et il leur a été demandé de classer chaque compétence selon qu'elles étaient « très importantes », « importantes », « peu importantes » ou « pas importantes du tout » à leurs yeux. Ces compétences ont été traduites et expliquées telles qu'elles l'avaient été dans l'article de Englar *et al.* pour avoir une idée de celles qui étaient les plus intéressantes à adapter en consultation rurale, et voir s'il y avait une différence tangible entre la pratique rurale et la pratique canine.

Les 10 premières compétences sont des compétences « fondamentales » (« *foundational skills* »), nécessaires au bon déroulement de la consultation, et les 4 dernières compétences, traduites par compétences « essentielles » (« *core skills* »), au cœur de toute consultation, sont intrinsèquement bénéfiques à la consultation.

Les compétences « fondamentales » telles qu'elles ont été posées aux éleveurs étaient les suivantes :

- Demander le point de vue de l'éleveur : demander comment l'éleveur se sent vis-à-vis d'une situation particulière ;
- Demander la permission : demander à l'éleveur la permission de réaliser certains tests ou procédures ;
- Annoncer comment va se dérouler la consultation : fournir à l'éleveur un aperçu du déroulement de la consultation ;
- Utiliser un langage facile à comprendre : utiliser des termes compréhensibles pour l'éleveur pour décrire ou expliquer des conditions médicales et/ou des options de traitement ;
- Décomposer la consultation en plusieurs étapes : décomposer les gros morceaux d'information pour éviter que l'éleveur ne soit submergé d'une quantité excessive d'information d'un seul coup ;
- Évaluer les connaissances de l'éleveur : établir ce que l'éleveur sait déjà d'un signe clinique, d'un traitement, d'un diagnostic, etc. pour déterminer s'il est nécessaire de fournir des détails supplémentaires ;
- Offrir un partenariat : considérer l'éleveur comme partie intégrante de l'équipe médicale et l'inclure dans les prises de décisions ;
- Résumer, pendant ou après le rendez-vous : revoir ce qui vient d'être discuté. Cela peut être à la fin de la visite comme un résumé final de la consultation, ou au milieu de la visite, en fonction de ce que le vétérinaire juge important de résumer ;
- S'engager sur les prochaines étapes : planifier à l'avance les rôles que le vétérinaire et l'éleveur doivent jouer dans les prochaines étapes du traitement ;
- Faire une vérification finale : prendre un moment à la fin de la visite pour s'assurer que l'éleveur et le vétérinaire sont sur la même longueur d'onde et voir si certaines informations nécessitent d'être clarifiées.

Les quatre compétences « essentielles » correspondent aux compétences exposées dans l'article de Shaw (2006) développé en partie bibliographique. Une rapide définition leur était présentée pour expliquer en quoi consistent ces compétences :

- L'écoute réflexive: reformuler ce qui vient d'être dit pour que l'éleveur sache que le vétérinaire l'écoute ;
- L'empathie : comprendre le point de vue de l'éleveur pour se mettre à sa place ;
- La communication non-verbale : utiliser le langage corporel (regarder dans les yeux, hocher la tête...);
- Les questions ouvertes : utiliser des questions auxquelles il n'est pas possible de répondre uniquement par « oui » ou « non » pour laisser à l'éleveur l'opportunité de développer une réponse complète.

Des exemples étaient donnés pour accompagner les définitions des compétences en cas de difficulté de compréhension des éleveurs. Les compétences dites « essentielles » étaient parfois plus difficiles à comprendre et demandaient plus d'explications.

B. Recrutement des éleveurs

Les éleveurs ont été recrutés par différents moyens :

- 4 ont été recrutés par mails, à partir d'une liste d'éleveurs acceptant les étudiants vétérinaires en stage ;

- 5 ont été approchés en personne au cours de visites en exploitation. Tout éleveur intéressé pour répondre aux questions était retenu dans l'étude. Les rendez-vous ont été pris par mails ou téléphone en fonction des disponibilités de chacun.

Après une première réponse positive obtenue, une date de rendez-vous était prise dans la semaine suivante pour passer l'entretien. Cette rapidité d'organisation était importante pour garder la motivation des éleveurs pour répondre au questionnaire.

Le premier éleveur a été intégré à l'étude sur conseil de sa vétérinaire chez qui nous réalisons un stage. Elle savait qu'il serait motivé pour répondre aux questions car ils étaient de bons amis, et elle a été présente lors de l'entretien. Ce premier entretien a en quelque sorte montré comment une « relation idéale » pouvait se mettre en place entre un éleveur et son ou sa vétérinaire, et a servi de point de comparaison pour les entretiens suivants. De façon générale, chaque entretien soulevait de nouvelles questions qui étaient intégrées à l'entretien suivant, pour affirmer ou infirmer le témoignage précédent. Il ne s'agit encore une fois pas de faire des généralités à partir d'un petit nombre de témoignages, mais d'utiliser les dires des uns pour faire émerger les expériences des autres.

C. Déroulement des entretiens

Les entretiens ont été réalisés entre novembre 2022 et mai 2023. Huit entretiens sur neuf ont été faits par téléphone. Les conversations ont été enregistrées avec l'accord des éleveurs pour être ensuite retranscrites et analysées. Les entretiens ont duré entre 21 minutes et 1h07, avec une moyenne à 42 minutes.

Au cours de l'entretien, les éleveurs sont encouragés à développer leurs réponses librement. Ils sont informés en début d'entretien qu'il n'y a pas de réponse attendue et que tout ce qu'ils peuvent développer est intéressant à entendre. Des techniques de communication (reformulation, résumé, reflet) sont utilisées pour encourager les éleveurs à livrer leurs opinions.

D. Retranscription et analyse

Les entretiens ont été entièrement retranscrits pour analyse.

Suite à cette retranscription, les entretiens ont été analysés comme suit :

- La première familiarisation se fait lors de la retranscription. Il est important que la retranscription se fasse autant que possible en une fois et rapidement après l'enregistrement, pour pouvoir se souvenir des réactions provoquées par les réponses du participant. Cette première familiarisation permet d'annoter le texte et d'écrire les premières impressions provoquées par les déclarations, pour avoir une vision globale de l'entretien, repérer les contradictions et les idées principales exprimées par le répondant ;

- Vient ensuite l'analyse thématique de l'entretien. Les réponses aux questions fermées sont comptabilisées sur un document de synthèse, et le reste des déclarations est analysé et rangé autant que possible par thème. Des « étiquettes thématiques » (Lebeau et al., 2021) sont attribuées aux idées dégagées des déclarations. Ces étiquettes permettent d'aller plus loin que le simple résumé, et de faire ressortir ce qui n'a pas été dit par l'éleveur. Derrière les mots, il est possible de faire émerger le ressenti des participants, leurs motivations si elles n'ont pas été clairement exprimées. Il faut trouver des liens logiques entre certaines déclarations ou à l'inverse des contradictions. Il faut cependant être prudent et ne pas faire transparaître ses propres sentiments lors de l'analyse des entretiens ;

- En passant à l'entretien suivant, on cherche à faire émerger des motifs communs, des contradictions entre les entretiens, des compléments. Chaque entretien reste une entité à part entière et deux entretiens ne peuvent pas s'analyser l'un par rapport à l'autre, mais il est intéressant de noter quelles idées semblent communes et lesquelles, au contraire, sont individuelles. Lors de l'analyse d'un entretien, les questions soulevées peuvent être utilisées pour explorer d'autres thèmes lors de l'entretien suivant.

3. Résultats

A. Profil des participants

Sept hommes et deux femmes ont répondu à l'étude. Tous propriétaires de leur exploitation, il y avait 4 éleveurs de vaches allaitantes (vaches charolaises), 4 éleveurs de vaches laitières (vaches prim'holstein et montbéliardes) et un éleveur mixte à dominante laitière (éleveur de vaches prim'holstein, montbéliardes, aubracs et charolaises). Les troupeaux étaient d'assez grande taille : trois avaient entre 60 et 99 vaches et six avaient entre 100 et 150 vaches.

Les participants étaient âgés de 32 à 63 ans (moyenne de 50 ans). Six d'entre eux travaillaient en association (avec un enfant, un conjoint ou autre) et trois étaient à leur compte seuls. Parmi ces trois éleveurs cités, un seul travaillait seul, les deux autres avaient un employé.

Afin de respecter la confidentialité des participants, ils sont désignés par leur mode de production (allaitant et laitier, ou A et L) et l'ordre dans lequel ils ont été interviewés. Par exemple, « Allaitant 1 » ou « A1 » est le premier éleveur allaitant interrogé.

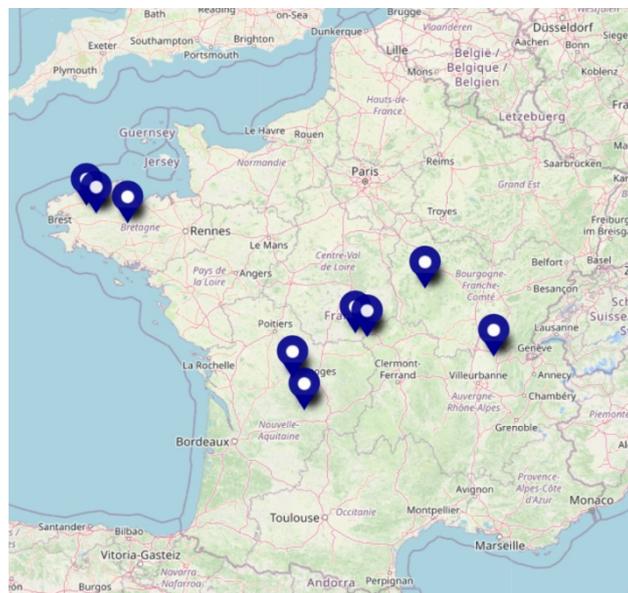
Le tableau 1 présente les caractéristiques démographiques des éleveurs interrogés, pour pouvoir s'y reporter au besoin au cours de l'analyse.

Tableau 1 : Données démographiques des répondants

	Genre	Âge	Statut d'association	Taille du troupeau
Allaitant 1	Homme	55 ans	Seul	60 vaches mères et leur suite
Allaitant 2	Homme	51 ans	Seul, 1 employé à temps plein	150 mères et leur suite
Allaitant 3	Homme	50 ans	Seul, 1 employé à tiers-temps	100 mères et leur suite
Allaitant 4	Homme	55 ans	En association avec son fils	76 vaches mères et leur suite
Laitier 1	Homme	63 ans	En association avec son fils, un employé à temps plein	110 vaches en production, 4-5 engraissement
Laitier 2	Homme	36 ans	En association avec sa femme, un salarié temps plein et un apprenti	85 vaches en production
Laitier 3 (mixte)	Homme	52 ans	En association avec son fils	70 vaches laitières en production et 15 vaches allaitantes
Laitier 4	Femme	50 ans	En association avec son mari, un salarié temps plein	125 vaches en production
Laitier 5	Femme	42 ans	En association avec deux autres associés, un salarié temps plein	120 vaches en production

La région ne semblait pas être un critère important d'inclusion dans l'étude, il était cependant important qu'ils ne soient pas tous issus d'une même clientèle pour éviter d'avoir plusieurs témoignages se rapportant à un même vétérinaire. Les éleveurs sont issus de 7 clientèles différentes, et se répartissent comme ci-après (Figure 14) :

Figure 14 : Répartition géographique des répondants



B. Présentation des résultats

a. Le rôle du vétérinaire au sein de l'exploitation

Le premier sujet de discussion concernait le rôle du vétérinaire dans l'exploitation et la relation entre le vétérinaire et l'éleveur. Les réponses des éleveurs sont rassemblées dans le tableau 2.

Tableau 2 : Réponses des éleveurs à la question « quel rôle joue le vétérinaire dans votre exploitation ? »

A1	« Le rôle pour moi bah c'est par téléphone dire « j'ai telle bête qui fait ci ça ça et ça » donc qu'il puisse déjà me diagnostiquer une partie du mal de l'animal et essayer d'anticiper les traitements et si ça marche pas là ils viennent et puis voilà »
A2	« Eh bien le premier rôle qu'il fait, il fait le médecin, il fait l'ambulancier. » « C'est les césariennes, c'est les vêlages difficiles, que je juge pas capable de faire seul. » « Et après c'est des maladies où j'ai essayé de faire seul et j'y arrive pas. » « Après je fais des coproscopies par rapport aux parasites et j'attends leurs conseils. » « Et je leur ai fait faire un bilan des bâtiments. »
A3	« La première chose qui me vient c'est un rôle obligatoire, pour le bilan sanitaire du troupeau et les prophylaxies. » « Le rôle du vétérinaire c'est d'intervenir quand je suis à bout de solution. » « Je les appelle pour avoir un avis sur un diagnostic que je donne, dans un premier temps je travaille comme ça. » « En premier prophylaxie, deuxième c'est plutôt intervention d'urgence, donc c'est intervention au vêlage, et en ordre de priorité, en troisième intention c'est le sanitaire, les maladies les choses comme ça, et en quatrième intention les accidents, qui sont assez fréquents malheureusement. » « J'attends autant un rôle de conseil diagnostic qu'un rôle de soin. »
A4	« Il a un rôle de prévention et puis il nous met quand même au courant des nouvelles pathologies, des choses comme ça qu'on pourrait observer. » « Quand on l'appelle c'est vraiment pour des choses qu'on peut pas faire. »
L1	« Bah nous on vit avec nos bêtes, et quand on peut on les soigne, et quand on peut pas on appelle le vétérinaire »
L2	« Généralement quand on appelle le vétérinaire c'est quand même pour des problèmes sur lesquels nous on bloque. »
L3	« Il arrive dans l'urgence. » « Il arrive rarement en préventif. » « On les appelle pour un vêlage difficile ou un problème qu'on n'arrive pas à comprendre. »
L4	« Ici il est essentiellement appelé pour des urgences, c'est-à-dire de la chirurgie, du vêlage très difficile, voilà c'est à peu près tout. »
L5	« On est beaucoup plus en prévention qu'en pompier. » « Le rôle majeur c'est qu'aujourd'hui il a une vision globale sur l'état sanitaire du troupeau, à peu près par toutes les entrées, parce qu'on parle nutrition et reproduction aussi. »

À la question « selon vous, quel rôle majeur joue le vétérinaire dans votre exploitation ? » la majorité des éleveurs (7/9) a répondu comme rôle « le vétérinaire intervient quand je me sens dépassé ». Une autre réponse majoritaire, qui se rapproche un peu de la première mais abordée différemment, a été le rôle d'urgentiste, avec comme principal motif de visite les problèmes au vêlage. Un éleveur a également mentionné les interventions chirurgicales autres que les césariennes, comme celles de dilatation-torsion de caillette, ce qui peut être classé avec « l'éleveur se sent dépassé ».

Dans les rôles moins abordés unanimement, quatre éleveurs, tous éleveurs allaitants, ont parlé de la gestion des maladies en général. Trois éleveurs ont parlé des conseils que le

vétérinaire apporte, pour la gestion du troupeau en général, et du rôle de prévention que le vétérinaire joue, par la réalisation de coprosopies et la délivrance de vermifuges par exemple.

Deux éleveurs ont dit que le premier rôle du vétérinaire est de donner des conseils à distance, par souci de temps et d'économie. Les éleveurs appellent avec un diagnostic en tête, et veulent savoir s'ils peuvent mettre en place un traitement sans que le vétérinaire ne se déplace. Cela permet au vétérinaire de dire si une visite est nécessaire ou non. Pour les éleveurs il est très important de pouvoir se débrouiller seul, en ayant cet appui du vétérinaire au téléphone.

Une éleveuse (éleveuse L5) a spécifiquement mentionné le rôle d'accompagnateur du troupeau comme rôle principal, englobant tous les rôles précédemment cités, mais en se concentrant sur le préventif plutôt que le curatif.

La prophylaxie a été mentionnée une fois par un éleveur (éleveur A3).

Le tableau suivant (Tableau 3) rapporte la répartition des rôles évoqués par les éleveurs, en fonction de leur type de production, laitière ou allaitante. Le tableau semble montrer que les vétérinaires des éleveurs allaitants ont un plus grand rôle de conseil que ceux des éleveurs laitiers.

Tableau 3 : Répartition des rôles du vétérinaire selon la production de l'éleveur

Rôle majeur joué par le vétérinaire selon chaque éleveur	A1	A2	A3	A4	L1	L2	L3	L4	L5
Intervient quand l'éleveur se sent dépassé									
Urgentiste									
Chirurgien (autres que césariennes)									
Gestion des maladies (individuels, autres que urgences)									
Conseils sur le troupeau (suivi, médecine de population...)									
Prévention (vaccination, vermifuges, maladies émergentes...)									
Conseils au téléphone									
Accompagnateur									
Prophylaxie									

Dans cette partie a été abordée la fréquence de visite du vétérinaire dans les exploitations, et bien qu'il leur soit difficile de donner une réelle fréquence de visite, les éleveurs sont unanimes : ils cherchent à appeler le vétérinaire le moins possible. On retrouve le rôle du vétérinaire en tant que « conseiller au téléphone », qui doit savoir dire si une visite est nécessaire ou si l'éleveur peut administrer les traitements seul.

La plupart (6/9) des éleveurs se disent satisfaits de la relation avec le vétérinaire et ne souhaitent pas un autre rôle de la part de celui-ci. Quatre éleveurs disent qu'ils reçoivent déjà des conseils en plus lors des consultations et deux disent ne pas vouloir de conseils en plus. Pour les trois derniers, tous des éleveurs laitiers, un rôle plus axé sur les conseils et la prévention est désiré, mais le vétérinaire n'a pas le temps de mettre en place ce rôle de conseil selon eux.

b. Notes des compétences de communication du vétérinaire

À la question « pouvez-vous noter les compétences de communication de votre ou vos vétérinaire(s) de 1 à 5, 5 étant la meilleure note ? », la grande majorité (8/9) des éleveurs ont répondu entre 4 et 5, trois donnant la note maximale. Le dernier éleveur a fait la distinction parmi

ses différents vétérinaires : il en a qualifié un « d'odieux » et lui a donné la note de 1/5, et a donné la note de 3/5 aux autres vétérinaires de la clinique, se disant « satisfait » mais sans plus développer.

c. Expériences positives

L'entretien se concentrait ensuite sur les expériences positives des éleveurs avec leur vétérinaire, et ce que les vétérinaires faisaient de bien lors d'une consultation. Pour la plupart des éleveurs (5/9), les explications et les réponses aux questions étaient les choses qui étaient les plus valorisées lors d'une visite. Le vétérinaire doit pouvoir répondre aux interrogations de l'éleveur sur le cas en cours, et l'éleveur ne doit plus avoir de question au départ du vétérinaire. Il est également important pour les éleveurs que le vétérinaire explique ce qu'il fait et pourquoi il le fait.

La deuxième chose évoquée par les éleveurs est la relation amicale et de confiance qui est en place avec leur vétérinaire. Pour trois éleveurs sur neuf, il est important que la relation avec le vétérinaire ne soit pas que professionnelle. Pouvoir parler à la fin du rendez-vous de tout et de rien est apprécié. Deux éleveurs ont qualifié leur vétérinaire d'« ami » lors des entretiens.

En troisième position, l'adaptation du vétérinaire à l'élevage et à l'éleveur qu'il a en face de lui est souhaitée par les éleveurs. Lorsque le vétérinaire connaît l'éleveur et l'élevage où il intervient, il connaît l'organisation et les mesures qu'il peut mettre en place. Le fait que le vétérinaire adapte ses options de traitement à l'organisation de l'élevage (par exemple ne pas donner des antibiotiques à faire deux fois par jour dans une exploitation où la contention est minimale) et au côté économique (ne pas mettre des produits trop chers ou avec des temps d'attente trop long) est indispensable pour les éleveurs.

Enfin la disponibilité du vétérinaire est appréciée. Le fait de pouvoir téléphoner et d'avoir une réponse rapide (en général dans la journée) est un point positif de la relation, et les éleveurs sont conscients qu'ils bénéficient de conseils gratuits de cette manière.

Une expérience positive spécifique racontée par un éleveur (éleveur A1) a été les explications données par la vétérinaire sur les diarrhées néonatales et les signes de septicémies associés. La vétérinaire a rapidement expliqué les traitements qu'elle effectuait sur les veaux, pourquoi elle ne perfusait pas tous les veaux qui présentaient de la diarrhée, et comment l'éleveur pouvait reconnaître les signes de déshydratation dans le futur. Les explications étaient concises et « droit au but », et d'après l'éleveur aucun vétérinaire n'avait pris le temps de fournir ces explications auparavant. Ce temps pris au début de la relation entre l'éleveur et la vétérinaire a conditionné la suite des échanges et permettait une très bonne relation des années après. La vétérinaire s'est placée en pédagogue, en respectant l'éleveur, qui était désireux d'apprendre, mais sans le prendre de haut sur ce qu'il ne savait pas, et sans non plus donner des explications trop compliquées et des recommandations qui ne seraient pas suivies. Apprendre des choses à l'éleveur au cours de la visite est le point central d'une bonne communication et d'une bonne relation selon lui.

Le tableau suivant (Tableau 4) présente des exemples de bonne communication et d'expériences positives vécues par les éleveurs.

Tableau 4 : Exemples d'expériences positives racontées par les éleveurs

A1	« Moi j'ai une relation privilégiée avec ma vétérinaire, je m'entends très bien avec. »
A2	« Ils sont très ouverts par rapport aux anciens qui étaient de bons vétérinaires mais niveau communication il y en avait quasiment pas. » (sur les explications données par les vétérinaires) « Oui bah c'est à dire que quand on a traité un veau et on sait avec quoi ça marche bah les suivants si c'est pas trop tard je peux le faire moi même. » « Mais en terme général j'aime bien et j'attends leurs explications. »
A3	« Quel que soit le vétérinaire il y a pas de souci on parle ouvertement. » « (ils font) le rapport entre la valeur de l'animal et les chances de réussite. » « J'ai fais une formation avec un vétérinaire où je connaissais rien, il nous a formé en 3 jours très basiquement sur les médicaments mais aussi les prises de sang pour les prophylaxies sur des animaux, à perfuser des veaux, à fouiller des vaches, tout ça on a vu et j'ai eu les bases en 3 jours de temps. » « globalement ils répondent assez bien aux questions, ils donnent des réponses pertinentes, quand je demande on me répond quoi. »
A4	« Et je pense qu'à [la clinique vétérinaire de l'exploitation] on a un groupe de vétérinaires qui aime déjà les animaux et qui essaie d'être au plus proche de leur éleveur. » « Moi je vois pas enfin moi à mon niveau à chaque fois on a eu une réponse à toutes les questions qu'on a eu donc moi je vois pas ce qu'ils pourraient faire de plus en terme de communication. »
L1	« Je trouve qu'on est bien desservis, moi je trouve qu'on est très bien desservis quoi. On a de la chance d'avoir une clinique avec beaucoup de vétérinaires à côté, comparé à certaines régions de France ou d'ailleurs. » « Il y a plus aujourd'hui je trouve d'analyses, c'est comme ça, et en fait en général bah ils arrivent à soigner tout de suite, c'est soigné vite et quand on laisse pas traîner ça récupère d'autant plus vite. » « On apprécie quand même quand ils expliquent au fur et à mesure le souci, et peut-être comment ils vont traiter quoi donc c'est pas mal. »
L2	« Donc le vétérinaire on veut qu'il s'attarde sur ce qu'il pense sur la vache, ce qu'il va prescrire etc etc. En gros tout leur cheminement et ça se passe la plupart du temps très bien. » « En général c'est assez réactif. »
L3	« Oui bah le dernier bon il est parti en Bretagne mais on avait fait des recherches sur des cétozes sur des fraîches vélées avec des prises de sang et il y en avait une stade 4 et on l'a sauvée mais sans lui on l'aurait pas sauvée sinon. »
L4	« On sait qu'il est disponible dès qu'on appelle quoi en fait [...] et il est compétent surtout. » « Oh bah ici on rigole souvent beaucoup avec les vétérinaires. » « On parle de la pluie du beau temps des vacances ouais on prend en fait un petit peu connaissance des infos relatives à l'animal pour savoir qu'est-ce qui est arrivé et quoi faire mais une fois qu'on est en train de faire le soin on parle de la vie en général. »
L5	« Avec ce vétérinaire on a beaucoup avancé sur le suivi du troupeau depuis qu'il est là. » « Quand il vient, on fait un petit check-up de tout l'élevage et on parle sur comment il

trouve les vaches, comment il trouve les bouses, les vaches tarées, les vaches en lactation, etc. »

d. Liste des compétences importantes à avoir en communication

Ces discussions ont ensuite permis de lister les compétences principales qu'un vétérinaire rural doit avoir en termes de communication.

La compétence la plus importante pour quatre éleveurs sur neuf (et évoquée comme « importante » par un éleveur supplémentaire) est « expliquer » et « répondre aux questions ». Un éleveur a ajouté que les explications doivent être « rapides » pour ne pas perdre son attention. Un autre éleveur rapportait la même chose :

Éleveur A2 : « À un moment donné quand je sens que ça me dépasse je leur dis donc ça coupe court quoi. »

La deuxième compétence, mentionnée comme la plus importante par trois éleveurs sur neuf et comme importante par deux éleveurs supplémentaires est la capacité de s'adapter à l'éleveur en face de soi. Tant dans le langage utilisé que dans les recommandations faites et qui seront adaptées à l'organisation de l'exploitation.

Enfin la troisième compétence, presque autant mentionnée que la deuxième est l'écoute de l'éleveur et le fait de l'inclure dans les décisions. Les éleveurs veulent être intégrés à la prise de décision, parce qu'ils payent les traitements, que ce sont eux qui les mettent en place et parce qu'ils considèrent qu'ils connaissent le mieux leurs animaux. Cela est associé à « ne pas se sentir jugé », mentionné par deux éleveurs.

De façon plus anecdotique, des compétences utilisables autour de la consultation ont été mentionnées, comme le fait de rassurer l'éleveur (2/9), garder son calme (1/9) et recevoir des conseils à la fin de la consultation (1/9). D'autres ont mentionné des règles applicables en dehors du cadre vétérinaire : la politesse (1/9) et la patience (1/9). Pour un éleveur, il était important que le vétérinaire montre qu'il est à l'aise dans la ferme.

Enfin, un éleveur considérait que discuter en fin de consultation était une compétence importante, pour sortir du contexte professionnel et lier des liens avec le vétérinaire.

Tableau 5 : Rang d'importance des compétences cités par les éleveurs en réponse à la question « pouvez-vous citer les compétences les plus importantes qu'un vétérinaire doit avoir en terme de communication ? »

Compétences de communication	Rang d'importance		
	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e
Expliquer et répondre aux questions	4	2	
Se mettre au niveau de l'éleveur/s'adapter	3	1	1
Être à l'écoute et inclure l'éleveur dans la discussion	3	1	
Ne pas juger		1	1
Rassurer l'éleveur		1	1
Garder son calme		1	
Parler d'autre chose que de la consultation		1	
Finir la consultation par des conseils		1	
Politesse, patience...	1		

e. Expériences négatives

La suite des entretiens portait sur les expériences négatives que les éleveurs avaient pu vivre avec leur vétérinaire, et les choses que selon eux, leur vétérinaire pourrait faire différemment pour améliorer sa communication.

Peu d'exemples ont été donnés, malgré les tentatives d'approfondir les réponses. Pour sept éleveurs sur neuf, il n'y avait pas de point à améliorer. Cela est cohérent avec les bonnes notes de communication données précédemment. De plus, trois éleveurs (deux femmes et un homme) ont dit que les relations avec le vétérinaire s'étaient grandement améliorées, et que celui-ci était maintenant beaucoup plus à l'écoute et expliquait d'avantage, au contraire des anciennes générations de vétérinaires qui avaient tendance à ne pas expliquer, à garder les produits secrets et se plaçaient de façon paternaliste envers les éleveurs.

Un éleveur (éleveur A1) a raconté qu'un vétérinaire avait refusé de faire des césariennes dans sa cage de contention à césarienne, sans lui dire pourquoi. L'éleveur était frustré et la relation a pâti de ce manque de communication. Lorsque l'éleveur a changé sa cage, le vétérinaire a accepté de refaire des césariennes. Aujourd'hui encore l'éleveur ne comprend toujours pas la réticence du vétérinaire. Ce genre de choses ne se passe plus aujourd'hui d'après les éleveurs, et est quelque chose du passé, lorsque les anciens vétérinaires ne prenaient pas le temps d'entretenir une bonne relation avec les éleveurs.

Une question supplémentaire a été de demander s'ils avaient des conseils à donner aux jeunes vétérinaires, en termes de choses à faire ou à éviter lors des premières consultations en élevage. Le tableau 5 rapporte les réponses récoltées.

Tableau 6 : Réponses à la question « avez vous des conseils à donner à de jeunes vétérinaires ruraux ? »

A1	<p>« A1 - Nos vieilles méthodes sont pas toujours les plus mauvaises donc bon - Par exemple un nouveau vétérinaire qui arriverait et qui essaierait de changer un peu tout ? A1- Le révolutionnaire un peu ! - Oui un peu ? A1 - Bah c'est comme quand nous on arrive sur l'exploitation de nos parents, ils ont la pratique donc ils nous disent « bah non moi je fais comme ça et tu feras comme ça » et puis bon après la passation se fait toute seule avec le temps,[...] bah le vétérinaire c'est un peu pareil, ça met du temps à se mettre en place »</p>
A2	<p>« A2 - Eh bah ce qu'on apprécie quelque part le moins c'est savoir ce qui se passe chez le voisin. - Quand le vétérinaire vous dit des choses sur les autres [éleveurs] ? A2 - Oui après bon si il y a un problème contagieux et autre qui peut se répandre oui pourquoi pas, mais après il y a d'autres choses où ça ne nous regarde pas [...] C'est plus au niveau de la discrétion je dirais. »</p>
A3	<p>« Ce qu'il pourrait éviter c'est d'avoir la science infuse et de dire "ça je sais et je tente" alors qu'il est pas sûr du diagnostic, ça faut absolument éviter, vaut mieux prendre le téléphone et appeler un de ses collègues. »</p>
A4	<p>« Je vais dire quand ils viennent dans la ferme faut qu'ils se sentent comme chez eux je veux dire, faut pas qu'ils se gênent quoi donc on essaie de les mettre à l'aise. » « Oui voila faut prendre confiance en eux, après tout le monde débute hein, tout le monde a le droit de faire des erreurs, personne est infaillible. »</p>
L1	<p>Question non posée</p>
L2	<p>« Je pense qu'ils doivent éviter d'être trop scolaires. » « Essayer d'appréhender à quel type d'éleveur ils ont à faire et ensuite en fonction, essayer, on va dire, de se fier un peu à l'expérience quand même et le ressenti qu'a l'éleveur. »</p>
L3	<p>« Attention aux erreurs de diagnostic mais ça c'est pas simple non plus. » « C'est pas évident la vache parle pas mais faut explorer, faut explorer avant de dire que c'est une fièvre de lait parce que sur ça, moi je pensais pas. »</p>
L4	<p>« Je sais que c'est pas évident parce que il faut du temps mais prendre quand même 2-3 minutes pour prendre le pouls de l'éleveur parce que c'est pas la grande forme dans beaucoup d'élevage, notamment en élevage laitier et bon voila, prendre même pas 5 minutes pour discuter pour voir » « S'il prend le temps et se rend compte qu'il arrête pas de râler parce que le prix du lait est pas cher et tout et tout et tout bon c'est peut-être pas le jour où il faudra essayer de vouloir révolutionner les techniques d'élevage de l'éleveur ou bien lui vendre beaucoup de produit. »</p>
L5	<p>« Faut faire attention à pas être trop sûr parce que nous on est tous les jours avec les vaches, donc faut faire attention, ça peut être mal perçu. » « Et aux filles je devrais dire le contraire, c'est-à-dire ne doutez pas, vous êtes compétentes, vous êtes légitimes, et je le dis à notre jeune véto qui vient ici. »</p>

Chaque éleveur a donné une réponse différente. Sans faire de généralité, il est possible de synthétiser ces conseils. Une idée importante qui ressort est qu'il faut faire confiance à l'expertise de l'éleveur. Si l'éleveur émet un doute sur un diagnostic donné par un jeune vétérinaire, il vaut mieux appeler un vétérinaire plus expérimenté pour demander confirmation plutôt que tenter un traitement qui serait infructueux. De manière générale, les éleveurs se déclarent conciliants avec les jeunes vétérinaires, et deux éleveurs ont dit essayer de mettre à l'aise les nouveaux vétérinaires lors des premières visites. En contrepartie, un éleveur a souligné qu'il faut éviter d'être trop scolaire, et que la pratique peut différer de la théorie vue à l'école. Si certaines choses ne correspondent pas aux cours appris, cela ne signifie pas forcément que l'éleveur est en tort. Il faut avoir un certain recul entre les attentes à la sortie de l'école et la réalité du terrain.

Il faut également éviter d'essayer de changer les choses trop vite lors des premières visites dans l'élevage. Il faut d'abord gagner la confiance de l'éleveur, savoir comment est organisé l'élevage avant de tenter de mettre en place de nouvelles mesures. Il faut s'adapter à l'élevage et à l'éleveur, et ne pas accabler un éleveur de traitements si celui-ci semble déjà dépassé financièrement.

Un dernier éleveur (éleveur A2) a dit vouloir que les vétérinaires gardent pour eux ce qu'ils voient dans les autres exploitations, et qu'il ne voulait pas d'un vétérinaire qui colporte des ragots. La discrétion des vétérinaires est appréciée, et assurée par le secret professionnel, qui couvre les informations recueillies lors des visites et empêche de les divulguer à d'autres éleveurs.

f. Les compétences du guide de Calgary-Cambridge

- *Les compétences « fondamentales »*

La dernière partie des entretiens consistait à lister les compétences de communication telles qu'elles sont enseignées à la MWU CMV et de demander aux éleveurs de les classer selon leur niveau d'importance dans une consultation. Les résultats sont synthétisés dans le tableau (Tableau 7) suivant :

Tableau 7 : Importance des compétences de communication « fondamentales » du GCC pour les élèves

	A1	A2	A3	A4	L1	L2	L3	L4	L5	100	66	33	0	M
Demander le point de vue de l'élève	--	+	++	--	--	++	--	--	+	2	2	-	5	37,0
Demander la permission	--	+	++	+	--	+	+	+	+	1	6	-	2	55,1
Annoncer le déroulement de la consultation	+	+	+	--	--	--	--	--	+	-	4	-	5	29,3
Utiliser un langage facile à comprendre	++	++	++	++	++	++	++	++	++	9	-	-	-	100
Décomposer la consultation	--	+	+	--	-	--	--	-	+	-	3	2	4	29,3
Évaluer les connaissances de l'élève	--	+	+	++	+	+	-	+	++	2	5	1	1	62,6
Offrir un partenariat	++	+	++	++	++	++	+	++	++	7	2	-	-	92,4
Résumer, pendant ou après le rendez-vous	--	+	+	+	+	--	++	++	+	2	5	-	2	58,9
S'engager sur les prochaines étapes	++	+	+	++	++	-	+	+	+	3	5	1	-	73,7
Faire une vérification finale	++	+	+	+	+	--	+	++	+	2	6	-	1	66,2

++ : très importante, + : importante, - : peu importante, -- : pas importante du tout. Un score est attribué à chaque catégorie (respectivement 100, 66, 33 et 0) pour pouvoir faire une moyenne pondérée (M) et classer les compétences les unes par rapport aux autres.

L'échantillon étant restreint, le tableau et les moyennes ne servent pas à tirer des conclusions à grande échelle mais uniquement à comparer les réponses des élèves entre elles et illustrer les termes « certains », « la plupart », « la majorité »...

Grâce aux moyennes pondérées, il apparaît clairement que les deux compétences les plus importantes aux yeux des élèves sont « utiliser un langage facile à comprendre » et « offrir un partenariat », respectivement avec une moyenne de 100 et 92,4. Tous les élèves ont noté ces compétences « très importante » ou « importante ». « Utiliser un langage facile à comprendre » est particulièrement important car les élèves demandent à comprendre ce que le vétérinaire fait, mais reconnaissent qu'ils n'ont pas les mêmes connaissances que le vétérinaire et que celui-ci doit se mettre à leur niveau. Utiliser des mots scientifiques compliqués peut être considéré comme une attitude condescendante de la part du vétérinaire. Il faut cependant utiliser un langage adapté à des professionnels qui ont certaines connaissances en médecine et en physiologie.

« Offrir un partenariat » est également très important pour les élèves, et résume la majorité des expériences positives évoquées plus tôt. Les élèves veulent faire partie intégrante des décisions prises pour leurs animaux, sont impliqués et sont demandeurs d'explications, et c'est en créant un partenariat que la relation vétérinaire-élève peut se développer au mieux.

Les élèves ont répondu de façon moins homogène pour les compétences suivantes. « S'engager sur les prochaines étapes » était classé comme « très importante » par trois élèves et « importante » pour quatre élèves, obtenant une moyenne de 73,7. « Faire une vérification finale » a obtenu une moyenne de 66,2, considérée « très importante » pour deux élèves, « importante » pour six élèves et « pas importante du tout » pour un élève. Ces deux compétences étaient liées dans les réponses de la plupart des élèves, le vétérinaire faisant une

vérification et annonçant les prochaines étapes du traitement lors de la rédaction de l'ordonnance, en fin de visite.

« Évaluer les connaissances de l'éleveur » était « important » pour cinq éleveurs sur neuf et est en 5^e position des compétences les plus importantes avec une moyenne de 62,6. Il est important pour la majorité des éleveurs que le vétérinaire sache comment se positionner face à l'éleveur et fasse en fonction des connaissances de l'éleveur. Cependant il ne faut pas que cela ressemble à une interrogation ou à une remise en question des compétences de l'éleveur. La limite entre les deux est fine, et cela est revenu comme une difficulté pour le vétérinaire. Pour plusieurs éleveurs, c'est une compétence qui se met en place à l'arrivée à la ferme, en fonction du motif de consultation ou des choses déjà réalisées. Par exemple pour un appel pour une fièvre de lait, si l'éleveur appelle pour que le vétérinaire perfuse la vache, cela veut dire qu'il ne sait pas le faire seul. C'est une façon d'évaluer les compétences de l'éleveur sans pour autant l'interroger. Certains éleveurs acceptaient que le vétérinaire pose des questions directes telles que « est-ce que vous savez faire cela ? », mais reconnaissaient que cela mettait le vétérinaire dans une situation délicate.

« Résumer, au milieu ou à la fin de la visite » est la compétence suivante par ordre d'importance. Avec une moyenne de 58,9, elle est classée plus bas que ce à quoi on aurait pu s'attendre. Les éleveurs avaient tendance à dire qu'ils connaissaient les motifs de consultation et qu'ils n'avaient pas besoin d'avoir un résumé de ce qui venait de se passer. C'est pour cette raison que « annoncer comment va se dérouler la consultation » et « décomposer la consultation en plusieurs étapes » étaient les deux compétences les moins importantes aux yeux des éleveurs, car les motifs de consultation sont récurrents et les éleveurs savent déjà comment se déroule la consultation. Pour les motifs d'urgence, tels que les vêlages ou les césariennes, les visites sont toujours sur le même modèle. Ils reconnaissaient cependant que pour des éleveurs moins expérimentés, il serait intéressant d'expliquer plus en détail comment se passent les consultations, pour que ceux-ci se sentent inclus dans le déroulement de la visite.

Enfin, « demander la permission » et « demander le point de vue » était compris différemment par les éleveurs. Pour certains, demander la permission n'avait pas de sens car le vétérinaire était appelé pour soigner l'animal, ce qui lui donnait le droit de mettre en œuvre tous les moyens jugés nécessaires. Il n'était donc pas utile de demander la permission de réaliser certains tests. Pour eux, la permission était donnée dès l'appel initial. Pour d'autres, il était « important » voire « très important » de la demander, pour être sûr que les coûts soient compris et qu'il n'y ait pas de mauvaise surprise à la réception de la facture. Les réponses étaient similaires pour « demander le point de vue ». Quatre éleveurs sur neuf trouvaient cela « très important » ou « important », à nouveau pour prendre en compte les coûts et l'implication que vont demander les traitements, mais cinq éleveurs sur neuf trouvaient cette compétence « pas importante du tout ». Selon eux, le point de vue de l'éleveur était forcément de « soigner l'animal », et ils s'attendaient à ce que le vétérinaire en ait conscience sans avoir à demander leur ressenti.

Les moyennes ont été calculées en séparant les allaitants des laitiers, et les résultats suivants sont obtenus dans le tableau suivant :

Tableau 8 : Moyenne pondérées des compétences « fondamentales » en séparant les éleveurs allaitants des éleveurs laitiers

	Moyenne allaitants	Moyenne laitiers	M
Demander le point de vue de l'éleveur	41,5	33,2	37,0
Demander la permission	58	52,8	55,1
Annoncer le déroulement de la consultation	49,5	13,2	29,3
Utiliser un langage facile à comprendre	100	100	100
Décomposer la consultation	33	26,4	29,3
Évaluer les connaissances de l'éleveur	58	66,2	62,6
Offrir un partenariat	91,5	93,2	92,4
Résumer, pendant ou après le rendez-vous	49,5	66,4	58,9
S'engager sur les prochaines étapes	83	66,2	73,7
Faire une vérification finale	74,5	59,6	66,2

À nouveau, la taille de l'échantillon ne permet pas de faire de généralités à partir des moyennes, mais on remarque que les moyennes générales et les moyennes par spécialité sont assez semblables. La seule compétence où les résultats sont remarquablement différents est « annoncer le déroulement de la consultation », où la moyenne des allaitants semble bien plus élevée que la moyenne pondérée (et inversement pour la moyenne des laitiers). Trois éleveurs allaitants sur quatre considéraient que « annoncer le déroulement de la consultation » permettait de se sentir inclus dans la consultation et permettait de ne pas être perdu et qu'il était important que le vétérinaire accompagne l'éleveur au cours de la visite. Quatre éleveurs laitiers sur cinq au contraire considéraient qu'ils connaissaient les motifs de consultation et qu'il n'était pas nécessaire de passer du temps à annoncer les étapes de la visite, puisqu'elles sont toujours les mêmes. Cette différence semble être la seule différence notable entre les réponses des éleveurs allaitants et les éleveurs laitiers jusqu'ici.

- *Les compétences « essentielles »*

Nous abordons maintenant les résultats pour les compétences « essentielles ». Le tableau 9 présente les réponses des éleveurs suite à la description des compétences, avec le même système de moyennes pondérées.

Tableau 9 : Importance des compétences de communication « essentielles » du GCC pour les éleveurs

	L1	L2	L3	L4	L5	A1	A2	A3	A4	100	66	33	0	M
Écoute réflexive	--	+	+	+	+	--	++	+	+	1	6	-	2	55,1
Empathie	+	++	+	++	+	++	--	++	+	4	4	-	1	73,8
Communication non-verbale	+	--	++	+	--	++	+	--	+	2	4	-	3	51,5
Questions ouvertes	-	++	++	+	+	-	+	+	-	2	4	3	-	62,5

++ : très importante, + : importante, - : peu importante, -- : pas importante du tout. Un score est attribué à chaque catégorie (respectivement 100, 66, 33 et 0) pour pouvoir faire une moyenne pondérée (M) et classer les compétences les unes par rapport aux autres.

La majorité des éleveurs (8/9) ont noté l'empathie comme une compétence « très importante » ou « importante » pour un vétérinaire rural. Comme déjà vu précédemment, les éleveurs veulent se sentir compris par le vétérinaire et il est important pour un vétérinaire rural de pouvoir se mettre à leur place, pour comprendre les difficultés associées à la gestion d'une exploitation. Cependant, plusieurs éleveurs ont dit qu'il fallait de l'empathie sans aller trop loin, et ne pas attacher trop d'affect à des animaux qui sont des animaux de production et non des animaux de compagnie. Certains éleveurs préféraient le mot « compassion » au mot « empathie », trouvant que ce mot était trop connoté au niveau émotionnel et que si le vétérinaire était trop empathique, il serait tiré vers le bas et ne saurait plus être objectif dans son travail.

Les trois compétences suivantes ont des moyennes assez semblables et ont à peu près la même importance pour les éleveurs. La plupart des éleveurs considéraient que poser des questions ouvertes était important en début de visite, pour avoir une vision globale de la situation, et que cela se faisait assez naturellement de la part des vétérinaires. L'écoute réflexive était « importante » pour six éleveurs sur neuf et « très importante » pour un éleveur supplémentaire, car cela signifiait se sentir écouté et compris du vétérinaire. L'éleveuse L5 a mentionné qu'elle ne se sentait parfois pas écoutée, et que le vétérinaire ne prenait pas en compte toutes les informations qu'elle donnait. Selon elle, utiliser des techniques d'écoute réfléchie pourrait être bénéfique pour qu'elle sente que son vétérinaire prend plus en compte son avis. Enfin, pour la communication non-verbale, trois éleveurs sur neuf ont noté cette compétence comme « pas du tout importante », se déclarant non sensibles à ce canal de communication. Les autres éleveurs considéraient qu'il pouvait être important que le langage corporel soit approprié et en cohérence avec le discours, mais qu'il ne faut pas se reposer que sur le non-verbal, les mots permettant d'être plus efficaces dans la communication.

La répartition des réponses en fonction de la production de l'élevage est présentée dans le tableau 10.

Tableau 10 : Moyenne pondérées des compétences « essentielles » en séparant les éleveurs allaitants des éleveurs laitiers

	Moyenne allaitants	Moyenne laitiers	M
Écoute réflexive	52,8	58	55,1
Empathie	79,6	66,5	73,8
Communication non-verbale	46,4	58	51,5
Questions ouvertes	73	49,5	62,5

À nouveau il n'y a pas de vraie différence évidente entre les opinions des éleveurs laitiers et allaitants en termes de préférence dans les compétences de communication. Au cours des entretiens, certaines opinions se recoupaient d'un éleveur à l'autre, mais sans pouvoir séparer les opinions des éleveurs allaitants de celles des éleveurs laitiers. Par exemple, L2 et A2 ont tous les deux dit que l'empathie était importante sans tomber dans l'excès, et A2 et L3 ont tous les deux dit que la communication non-verbale était une chose à laquelle ils faisaient attention dans la vie en général. Il y a avait des préférences individuelles, mais qui ne semblaient pas liées à la production de l'élevage.

4. Exploitation des résultats

A. Analyse des réponses aux questions du guide d'entretien

a. Le rôle du vétérinaire au sein de l'exploitation

La première chose qui apparaît à l'analyse des entretiens est la diversité des rôles joués par les vétérinaires. Des interventions en urgence aux suivis de troupeaux et à la gestion des maladies, pas moins de 9 rôles différents ont été cités. On peut cependant les regrouper en deux catégories : le rôle du vétérinaire "urgentiste", et celui du vétérinaire "conseiller". Ces différents rôles ont pour point commun d'être immédiatement liés à la santé de l'animal, et les éleveurs peinaient à voir le rôle du vétérinaire étendu à tous les aspects de l'élevage, comme nous le verrons en troisième point.

- *Le vétérinaire urgentiste*

Suite aux réponses données par les éleveurs et en accord avec les recherches bibliographiques, il apparaît que le vétérinaire reste un urgentiste aux yeux de l'éleveur, quelqu'un qui est appelé quand celui-ci ne sait pas quoi faire et est dépassé par les symptômes de son animal. Le vêlage difficile reste le premier motif d'appel d'urgence. Un seul éleveur n'a pas mentionné ce rôle.

Cette réponse montre que les éleveurs n'appellent le vétérinaire que quand ils n'ont plus le choix et qu'en première intention, ils essaient de se débrouiller eux-même. Ils sont capables pour un grand nombre de cas d'administrer les premiers soins à leurs animaux. Même en cas de vêlage difficile, les éleveurs essaient de vèler la vache eux-mêmes avant d'appeler. Souvent s'ils n'y arrivent pas, ils savent juger si une césarienne est nécessaire, comme dans cet exemple :

Éleveur L2 : « Au bout de 10 ans quand on leur dit « le veau sort pas » on leur dit « vous venez pour une césarienne » [...] on leur dit pas « vous venez pour un vêlage difficile et peut être que ce sera une césarienne » ».

Pour les choses qui ne relèvent pas de l'urgence absolue, les éleveurs cherchent à se débrouiller seuls pour gagner du temps ou de l'argent. Un éleveur a dit vouloir se débrouiller seul

par satisfaction du travail accompli et parce qu'il préfère soigner ses bêtes lui-même. Par exemple, ils peuvent administrer des réhydratants oraux et les premiers soins à des veaux atteints de diarrhées néonatales, ou administrer du calcium par voie orale à une vache dont la production de lait ne démarre pas suite au vêlage.

On l'a vu, l'éleveur est un professionnel formé et cela se ressent dans les entretiens et sur sa perception du vétérinaire. Il cherche à faire lui-même et le vétérinaire n'est la solution qu'en seconde intention. Un certain nombre d'éleveurs interrogés étaient enseignants en lycée agricole, une éleveuse avait une formation d'ingénieure agronome, et beaucoup d'éleveurs participaient à des formations, organisées par les vétérinaires ou les coopératives. Un éleveur a ainsi appris à perfuser, faire des prises de sang, faire des foulles vaginales ou rectales. Ces compétences techniques, si elles restent relativement simples, lui permettent de gagner encore en autonomie. Une autre éleveuse disait perfuser ses vaches elle-même. Ces exemples montrent et expliquent pourquoi le vétérinaire n'est appelé qu'en seconde intention, après que l'éleveur ait essayé lui-même.

De plus, le vétérinaire représente une personne extérieure au troupeau, il présente donc un risque sanitaire. Un éleveur a mentionné ceci comme une raison d'appeler le vétérinaire le moins possible.

De façon générale, malgré les bonnes relations qu'entretiennent les éleveurs avec leurs vétérinaires, appeler le vétérinaire pour une intervention sur un animal malade est associé à quelque chose de négatif, que ce soit à cause du côté économique, chronophage ou à cause du stress causé par l'état de l'animal.

- *Le vétérinaire conseiller*

Si le rôle d'urgentiste convient à un certain nombre d'éleveurs, l'envie de développer des relations de conseils avec le vétérinaire est un sujet qui est revenu à plusieurs reprises : les éleveurs sont demandeurs de plus que juste un rôle d'urgentiste de la part de leurs vétérinaires. Cela peut paraître contradictoire avec la partie précédente, mais s'explique assez simplement. Les éleveurs n'aiment pas être forcés à appeler le vétérinaire. Bénéficier de plus de conseils de la part de leur vétérinaire leur permettrait de mettre en place plus de mesures préventives. Les éleveurs sont des professionnels impliqués dans la santé de leur troupeau, et trois éleveurs m'ont exprimé de la frustration quant à l'indisponibilité du vétérinaire, car cela les empêche de mettre en place des mesures préventives. La frustration est d'autant plus grande lorsque des maladies émergent alors qu'elles auraient pu être évitées.

Éleveuse L5 : « c'est le chat qui se mord la queue, c'est-à-dire moins on est dans le préventif, plus on vous fait intervenir sur de l'urgence, donc plus c'est compliqué [...] et donc moins vous avez de temps à passer sur le préventif, etc. »

Des conseils sont en général donnés à la fin des visites, mais il y a une demande de la part des éleveurs de visites plus longues centrées spécifiquement sur un problème particulier. Ce genre de visite permettrait d'étudier en profondeur des points qui posent problème à l'éleveur, détaché du stress que peut engendrer une consultation ou une visite en urgence.

Il apparaît de la part des éleveurs une vraie motivation pour mettre en place ce genre de relation, plus portée sur les conseils et sur l'accompagnement du troupeau. Pour les éleveurs demandeurs d'une meilleure relation avec leur vétérinaire, la notion de temps est revenue à chaque entretien. Selon eux, leur vétérinaire n'a pas le temps de mettre en place des visites plus poussées portées sur les conseils spécifiques à l'élevage. Il est vrai que L1 a une meilleure relation avec ses vétérinaires maintenant qu'ils sont six à exercer que quand ils n'étaient que deux

et n'avaient pas de temps à consacrer à la communication et la relation avec les éleveurs. Cependant il est possible qu'un manque de motivation de la part des vétérinaire soit plus en cause qu'un manque de temps. Le manque de temps pourrait être utilisée comme excuse pour justifier un manque de motivation et une résistance au changement (Charpentier, 2009). Nous n'avons ici que le point de vue des éleveurs, et on ne peut pas le comparer à celui de leurs vétérinaires, mais il serait intéressant d'avoir la réponse des vétérinaires sur pourquoi la relation n'est pas plus portée vers le conseil, pour étudier si le temps est le seul facteur limitant en réalité. À part pour L5 où l'envie de mettre en place des visites régulières de l'élevage par le vétérinaire était clairement exprimée, il est également possible que les vétérinaires des autres éleveurs n'aient pas conscience de cette demande des éleveurs.

Tant que les bovins nécessiteront des interventions chirurgicales et que celles-ci resteront des actes vétérinaires, le rôle d'urgentiste restera un rôle important du métier de vétérinaire. Toutefois, il est intéressant de voir que pour certains éleveurs, le vétérinaire est la personne vers qui se tourner en cas de problème concernant la santé animale. Il apparaît au fil des entretiens une grande confiance de l'éleveur envers son vétérinaire, dans ses conseils et recommandations données, que ceux-ci soient ou non mis en place. L'éleveur se tourne volontiers vers le vétérinaire qui a cette place privilégiée de conseiller de la santé animale.

- *Le vétérinaire, expert des maladies uniquement*

Tous les éleveurs ne se tournent cependant pas vers le vétérinaire pour tout ce qui touche au troupeau : le rôle principal du vétérinaire reste la gestion des maladies. Un certain nombre d'éleveurs étaient prêts à faire intervenir les vétérinaires en élevage pour des conseils plus poussés, si les vétérinaires étaient partants pour et s'ils sentaient que le vétérinaire est réellement un expert dans son domaine.

Ainsi, l'éleveur A2 a fait intervenir son vétérinaire pour un audit de bâtiment à cause de problèmes de grippe sur ses veaux, et suite à l'intervention du vétérinaire et à la mise en place des conseils, les cas de grippe sont devenus beaucoup plus occasionnels, alors qu'ils étaient un problème récurrent auparavant.

Le vétérinaire reste cependant « le docteur des animaux » et les domaines annexes, comme l'alimentation, les performances de reproduction ou le bâtiments sont des domaines où il n'est pas considéré comme un expert par la plupart des éleveurs. L5 travaille avec un nutritionniste régulièrement et A3 disait :

Éleveur A3 : « Voilà en première intention je demande plutôt à un technicien chambre expérimenté, ceci dit les vétérinaires étaient pas trop formés à ça, il y a 30 ans quand j'ai commencé. [...] Demain si je sais que j'ai un de mes vétérinaire qui est expert en la matière c'est possible que je le fasse intervenir oui oui je suis pas fermé. [...] Ce que je recherche c'est de l'expertise [...] J'ai un peu d'expérience donc j'attends plus que du conseil de base quoi. »

Le coût également de tels conseils reste un frein à l'intervention du vétérinaire dans les élevages.

Éleveur A3 : « On développe pas trop parce que bon dès qu'on parle diagnostic bâtiment ou alimentation bah ça va être tout de suite un billet assez conséquent à mettre sur la table. »

L1 disait avoir confiance dans les conseils en bâtiment et alimentation de son vétérinaire, mais sans aller jusque dans des audits très poussés. Malgré les conseils qu'il peut demander au vétérinaire, il faisait appel à un nutritionniste pour un suivi plus poussé.

Ces résultats peuvent être comparés à ceux exposés dans la partie bibliographie. La majeure partie des réponses données par les éleveurs lors des entretiens correspond aux réponses données par les éleveurs britanniques dans l'article de Hall et Wapenaar (2012). Les rôles principaux des vétérinaires mentionnés par les éleveurs étaient « la gestion des maladies individuelles et du troupeau » et « être garant du bien-être animal et des décisions de bien-être », ce qui correspond globalement aux réponses données lors des entretiens. Peu d'importance avait été portée sur la gestion des urgences dans l'article, mais il est possible que les auteurs aient regroupé ce rôle sous l'appellation « traitement individuel des animaux ».

Il est cependant intéressant de remarquer que certains rôles qui avaient été cités par les vétérinaires, comme « optimisation de la production laitière » n'ont pas du tout été cités par nos éleveurs, tout comme il avait été peu cité dans l'article de Hall et Wapenaar. Cela montre à nouveau que les éleveurs voient le vétérinaire comme acteur de la santé animale mais pas de l'optimisation de la production de l'élevage. Les autres rôles qui différaient entre éleveur et vétérinaire dans l'article étaient « diminuer les coûts généraux » et « améliorer la gestion de la ferme en général ». Ces notions n'ont pas du tout été abordées au cours des entretiens, à nouveau car le vétérinaire agit sur la santé des animaux spécifiquement, et pas sur l'organisation interne de l'exploitation.

Les rôles perçus par les éleveurs du vétérinaire dans les exploitations sont donc comparables, à première vue, d'un pays à l'autre.

b. Notes des compétences en communication et expériences positives

La majorité des éleveurs sont satisfaits de la relation avec leur vétérinaire, donnant presque tous une note de 4 ou 5/5 en communication. Les expériences positives ressenties par les éleveurs correspondent aux compétences les plus importantes que les éleveurs recherchent chez leurs vétérinaires. Trois compétences principales se dégagent des entretiens.

- ***La compétence la plus importante : expliquer***

Le fait de fournir de bonnes explications lors des visites revient comme la compétence la plus importante en termes de communication de la part des vétérinaires. Les explications semblent être le socle de la relation de confiance entre éleveur et vétérinaire, comme nous l'avons vu pour l'éleveur A1 qui a appris à reconnaître les signes de déshydratation et de septicémie des veaux grâce à sa vétérinaire. L'éleveur est un professionnel qui connaît son métier et essaie d'être autonome au maximum et le vétérinaire peut l'y aider avec ses explications et en tant qu'expert de la santé animale.

Les éleveurs interrogés sont demandeurs de toutes les explications possibles pour pouvoir soigner eux-mêmes leurs animaux. Ils sont également demandeurs des nouvelles techniques qui se sont mises en place au cours des 20 dernières années : les analyses bactériologiques sur le lait, les analyses biochimiques du sang, les ionogrammes, les hospitalisations des veaux, etc. Ces méthodes n'existaient pas il y a 20 ans et aujourd'hui sont vues d'un bon œil car elles permettent de faire avancer les diagnostics plus loin et plus rapidement. Par exemple, A3 mentionnait qu'il faisait faire des radiographies pour ses veaux qui avaient des fractures des membres. Cela permet de faire un plâtre le plus adapté possible et de suivre l'évolution de la fracture. Ces méthodes sont très bénéfiques pour les éleveurs qui savent exactement dans quoi ils investissent leur argent, en plus d'augmenter le taux de réussite des traitements.

Cependant, des contradictions existent parmi les éleveurs interrogés. L'éleveur A1 par exemple était demandeur d'explications mais ne voulait pas qu'elles soient trop longues, et n'avait pas d'intérêt pour l'effet des médicaments. Il ne savait pas la différence entre un anti-inflammatoire

et un antibiotique par exemple. L'éleveur A2 au contraire avait des notions de médecine plus poussées, connaissait les propriétés des médicaments et était au courant de la notion de résistance. Il appréciait d'avoir un usage raisonné des antibiotiques pour éviter le risque de résistance dans son élevage. C'est un éleveur à qui il peut être intéressant d'apprendre des notions plus théoriques et plus avancées, tout en gardant en tête que cela doit être applicable à sa pratique quotidienne ensuite. L'éleveur L1 était également intéressé par toutes les notions de médecine. Formé en parage, il était particulièrement intéressé quand le vétérinaire lui expliquait les lésions trouvées sur les pieds de ses bêtes.

L'évolution de la relation entre éleveur et vétérinaire, vers un vrai partenariat est quelque chose de bénéfique et qui est revenu dans plusieurs entretiens. À plusieurs reprises les éleveurs ont parlé des anciens vétérinaires qui venaient, faisaient des injections et repartaient sans expliquer les actes réalisés et la cause des symptômes. Cette attitude empêchait les éleveurs de reproduire les traitements, et ils y percevaient une intention de leur vendre un maximum de produits. Cette attitude était considérée comme très condescendante par les éleveurs qui l'ont mentionnée. Les deux femmes ont parlé de cette attitude à propos de vétérinaires hommes. Cet exemple l'illustre :

Éleveur L4 : « C'est vrai que historiquement les vétérinaires ils avaient un petit peu tendance à montrer qu'ils étaient un petit peu supérieurs en terme de connaissances, et puis ils hésitaient pas à faire comme un peu les médecins à sortir des termes un peu compliqués pour montrer qu'ils avaient la science quoi. »

Actuellement, les éleveurs peuvent avoir une bonne autonomie vis-à-vis des traitements à donner aux animaux pour les maladies les plus fréquentes et ils sont capables de prendre un grand nombre de décisions eux-mêmes. Deux éleveurs ont dit clairement qu'ils ne retourneraient jamais à l'ancien temps et que cette autonomie leur était précieuse. Les éleveurs veulent pouvoir soigner leurs bêtes eux-mêmes.

- *Le meilleur moyen de gagner la confiance des éleveurs : l'adaptation*

Le deuxième socle de la relation de confiance est l'adaptation du vétérinaire à l'éleveur en face de lui. C'est une des notions principales qui ressort des entretiens. Plusieurs niveaux d'adaptation sont attendus de la part du vétérinaire :

- Tout d'abord l'adaptation au niveau économique. Il faut prendre en compte la rentabilité du traitement, qui comprend le coût immédiat des actes et des médicaments, mais également les temps d'attente et l'avantage potentiel de faire partir la bête à l'abattoir sans traitement, si celle-ci est en mesure d'être transportée. Si le vétérinaire n'a pas ces notions en tête, l'éleveur perdra confiance dans ses compétences.

- Le vétérinaire doit ensuite s'adapter à l'exploitation : Il est important de prendre en compte le temps et les moyens que l'éleveur va allouer aux soins qu'on lui donne à faire. Des conseils inadaptés pourraient faire perdre confiance dans le vétérinaire. Il est important de favoriser des traitements pratiques, avec peu de répétitions, surtout chez des éleveurs disposant de peu de moyens de contention. De plus, le temps dédié aux animaux malades est du temps en moins pour les animaux sains, dont il faut quand même s'occuper correctement pour qu'ils ne deviennent pas des animaux malades. Un traitement trop coûteux ou trop chronophage pourrait être délétère pour tout le troupeau.

- Le vétérinaire doit enfin s'adapter à l'éleveur en lui-même, à ses compétences et à son niveau de langage. Pour l'éleveuse L4, le fait que le vétérinaire s'adapte à elle est une évidence.

Pour elle, « ils savent très bien » qu'elle sait perfuser les animaux elle-même ou « ils savent très bien » chez qui ils doivent expliquer plus en détails certaines choses, comme le montre cet extrait :

Éleveuse L4 : « Par exemple moi je perfuse les vaches et les veaux, donc ils savent me dire par exemple « t'auras qu'à re perfuser », ils savent qu'ils peuvent demander car ils savent que je sais faire. Sur d'autres éleveurs, s'ils sont appelé pour une intraveineuse sur une fièvre de lait, ils savent que l'éleveur sait pas faire donc ils demandent pas de recommencer le lendemain, ils donnent un produit qu'on distribue dans la gueule »

Ces adaptations ne sont pas simples en début de carrière, les habitudes des éleveurs ne sont pas connues et il faut du temps avant d'être accoutumé à toute la clientèle. Pour l'adaptation du langage, comme développé avec la compétence du GCC la plus importante, il faut utiliser un langage facile à comprendre mais adapté à l'éleveur qui est un professionnel, sans utiliser non plus des mots compliqués, ce qui peut être vu comme condescendant. Le niveau de langage à utiliser en élevage n'est pas aisé à trouver.

- *Établir le partenariat en incluant l'éleveur*

La compétence qui se rapproche peut-être le plus de la pratique canine et des résultats trouvés dans l'article de Englar *et al.* est l'inclusion de l'éleveur dans la consultation. À nouveau, l'éleveur est un professionnel qui est impliqué tous les jours dans la gestion et la santé de son élevage, et il est important que le vétérinaire ne fasse pas la consultation seul. Un certain nombre d'éleveurs disaient que le vétérinaire pouvait et devait faire ce qu'il fallait pour sauver l'animal, mais ils voulaient tout de même savoir ce qui était fait, le pronostic, et prendre les décisions au final.

Avoir ce niveau d'inclusion de l'éleveur permet d'établir un partenariat durable qui est extrêmement bénéfique à long terme. Une bonne relation avec le vétérinaire permet une confiance dans ses capacités médicales. L'éleveuse L4 disait qu'elle laissait une partie des décisions au vétérinaire, lui faisant confiance sur son expertise pour soigner ses animaux.

Cette confiance permet une bonne tolérance sur le taux de réussite des vétérinaires. Les éleveurs comprennent que les vétérinaires ne peuvent pas sauver tous les animaux et qu'une part des résultats est liée à des paramètres que le vétérinaire ne peut pas contrôler : parfois les symptômes sont trop avancés car l'éleveur a appelé trop tard ou que l'évolution de la maladie est trop rapide, les tests disponibles ne permettent pas de cibler assez précisément l'origine des symptômes, empêchant de mettre en place un traitement efficace, les traitements nécessaires sont trop chers par rapport à la valeur de l'animal, etc. Des entretiens réalisés, il apparaît qu'un éleveur n'en voudra pas à un vétérinaire si un traitement mis en place ne fonctionne pas et que cela aboutit au décès de l'animal, comme illustré dans les extraits suivants :

Éleveur L1 : « [les vétérinaires] viennent pour soigner des lésions qu'on a commises »

Éleveur A2 : « De toute façon après quand on les fait intervenir au niveau des maladies des veaux des fois je dis qu'il faudrait mieux appeler un curé on aura plus de chance de réussite. »

En plus de la confiance dans les capacités médicales, une bonne relation permet une certaine loyauté envers le vétérinaire. Le partenariat bénéficie à l'éleveur qui reçoit des conseils gratuits au téléphone. En contrepartie, les éleveurs considèrent qu'il est normal d'acheter les médicaments chez le vétérinaire et pas ailleurs où cela pourrait être moins cher. De même, plusieurs éleveurs disaient donner des nouvelles des animaux vus en visite d'eux-mêmes, que l'issue soit bonne ou mauvaise. Ils disaient que les vétérinaires appréciaient d'avoir des nouvelles et que c'était une façon de les remercier des soins prodigués. Cependant il était apprécié que le vétérinaire prenne des nouvelles ou repasse pour voir un animal.

Le partenariat est durable dans le temps : une éleveuse disait acheter des médicaments dans deux cliniques, car elle était auparavant dépendante d'une autre clinique lorsqu'elle était éleveuse avicole. Les bonnes relations qu'elle a gardées avec cette clinique font qu'elle achète une partie de ses médicaments chez eux, même s'ils ne viennent plus en visite sur son exploitation. Elle fait preuve d'une forme de loyauté pour les vétérinaires qui se sont bien occupés de son exploitation.

- *Un partenariat d'égal à égal*

Une grande fierté du métier d'éleveur transparaissait des entretiens. Un éleveur a parlé du fait que l'élevage avait parfois une mauvaise image aux yeux du public, et un autre a regretté que la stagiaire vétérinaire de première année qu'il a reçue ne se soit pas plus intéressée à son métier.

De cette fierté de leur métier et de leurs compétences ressort le besoin de se sentir respecté par les vétérinaires. Cela est revenu à plusieurs reprises, comme par exemple dans l'entretien avec l'éleveur L3 :

Éleveur L3 : « Alors euh avec le vétérinaire ce qu'on apprécie généralement en terme de communication c'est que il se mette à notre niveau, mais sans nous prendre pour des débiles non plus. »

Un éleveur racontait qu'il avait mal vécu qu'un vétérinaire tente de le berner et tente de lui cacher des informations : lors d'un problème de déchirure utérine, pendant que le vétérinaire réalisait la fouille vaginale de la vache, l'éleveur a eu le sentiment que le vétérinaire ne voulait pas lui dire la vérité car il restait silencieux, malgré la gravité de la situation. L'éleveur savait qu'il se passait quelque chose d'assez grave et n'a pas apprécié d'être laissé dans le flou, même quelques minutes. Le vétérinaire a peut-être gardé son diagnostic pour lui dans un premier temps avant de l'exposer à l'éleveur, mais cela a suffi pour que l'éleveur se sente mis de côté et non respecté. Cet exemple montre l'intérêt pour le vétérinaire de structurer la consultation, en disant à l'éleveur par exemple qu'il a besoin de quelques minutes pour vérifier son examen clinique avant de le partager avec l'éleveur, pour pouvoir prendre le temps de se concentrer sans que l'éleveur se sente mis de côté. De cette façon, l'éleveur reste inclus à toutes les étapes de la consultation. La notion de partenariat est très présente dans les entretiens, beaucoup plus que ce à quoi on peut s'attendre en pratique canine, et les éleveurs veulent être considérés comme des égaux des vétérinaires. L'honnêteté est donc une des clés de la relation de confiance bénéfique aux deux partis.

La notion de non jugement est revenue dans 4 entretiens différents, et il est important d'avoir en tête que la plupart des éleveurs font de leur mieux. S'il y a des choses qui ne sont pas aussi bien qu'ils le voudraient dans l'élevage, ce n'est pas parce qu'ils ne veulent pas faire mais parce qu'ils ne peuvent pas. Ils s'attendent à ce que les vétérinaires aient conscience de cela.

Enfin une relation amicale est appréciée et même demandée par l'éleveuse L4. Mettre en place une telle relation de confiance, dans le respect et le non jugement, permet de faire changer les choses petit à petit et d'instaurer des mesures qui peuvent être nécessaires dans les élevages.

c. Retour sur les expériences négatives

- *Les conseils aux jeunes vétérinaires*

Bien que les éleveurs n'aient pas vraiment fourni de réponses sur les améliorations possibles de la communication de leur vétérinaire, les conseils donnés aux jeunes vétérinaires sont très intéressants. Il apparaît que les éleveurs se déclarent assez tolérants avec les jeunes vétérinaires, ils acceptent de l'inexpérience tant que le vétérinaire est honnête avec eux sur ses compétences. La plupart des éleveurs interrogés disaient qu'il n'est pas du tout un problème pour eux de voir le

jeune vétérinaire appeler un vétérinaire plus expérimenté pour demander des conseils sur un animal qu'ils voient en consultation. Au contraire, cela montre que le jeune vétérinaire connaît ses compétences et cela donne plus confiance dans les diagnostics donnés les fois où le vétérinaire n'appelle pas ses patrons.

Éleveur A3 (sur les nouveaux vétérinaires) : « Ah bah non au contraire, de toute façon si je le sens pas et qu'il se loupe je vais faire un reproche, et c'est le risque que la fois d'après je dise « bah écoute je veux pas de toi je veux un de tes collègue qui a plus d'expérience » donc vaut mieux venir sur le terrain, qu'il essaie et s'il est pas sûr il appelle un collègue, là il y aura pas de souci. »

L'éleveur A4 raconte comment, il y a des années, un vétérinaire a été appelé sur l'exploitation pour une génisse avec un problème respiratoire. La bête était mal en point et le jeune vétérinaire était appelé en dernier recours. La vache ne s'en est pas sortie, et est morte rapidement après la visite, mais l'éleveur n'en a pas du tout voulu au jeune vétérinaire. Il était bien conscient de l'état de l'animal et savait que l'inexpérience du vétérinaire n'avait pas influencé l'issue.

Les éleveurs se disent également conciliants envers les jeunes et cherchent à bien les accueillir.

Éleveur A4 : « Je vais dire quand ils viennent dans la ferme faut qu'ils se sentent comme chez eux je veux dire mais faut pas qu'ils se gênent quoi donc on essaie de les mettre à l'aise ».

Le manque de vétérinaires dans les zones rurales peut expliquer que les éleveurs cherchent à bien accueillir les nouveaux arrivants.

Les éleveurs acceptent de laisser faire les jeunes vétérinaires à condition d'être honnêtes lorsqu'ils ne savent pas. Cela semble différent de la pratique canine, où la pression sur les jeunes vétérinaires peut être plus importante, et où l'âge peut être un facteur de manque de confiance dans le vétérinaire par le propriétaire. Cette vision des débutants peut être une motivation pour les jeunes vétérinaires à se lancer sur le terrain, car ils seront en général bien accueillis. En contrepartie, il faut avoir conscience qu'en tant que jeune vétérinaire, nous pouvons apprendre des éleveurs autant qu'ils peuvent apprendre de nous.

Par exemple, l'éleveur L3 raconte comment un jeune vétérinaire a tenté d'administrer une perfusion de calcium à une vache, pensant à une hypocalcémie puerpérale, malgré les doutes de l'éleveur. En effet, la vache était à un mois de vêler, et bien que des hypocalcémies soient possibles quelques jours avant le terme, il est rare d'en voir d'aussi éloignées. Le vétérinaire n'a pas écouté l'éleveur et a perfusé la vache avec une solution de calcium, et la vache a failli ne pas survivre, son cœur ayant difficilement supporté la perfusion. Il s'est avéré que ce n'était pas une hypocalcémie puerpérale, mais une piroplasmose qui rendait la vache abattue. L'éleveur et le jeune vétérinaire ont par la suite pu garder une bonne entente et une bonne relation, mais l'éleveur a noté qu'il aurait aimé que le vétérinaire écoute plus son avis.

Un autre conseil était de ne pas essayer de changer les choses dans l'élevage dès les premières visites. D'une certaine façon, il faut accepter d'aller dans le sens de l'éleveur au début, pour gagner sa confiance, et petit à petit il sera possible de mettre en place des choses avec lui. En effet, c'est une relation qui se met en place progressivement, et essayer de brusquer les choses peut entraîner de la résistance et aboutir à ce que l'éleveur demande à voir un autre vétérinaire.

- *Les difficultés pour mettre en place une telle relation*

La relation de confiance dont nous parlons tout au long de cette étude peut cependant être difficile à mettre en place, notamment à cause de la diversité des profils des éleveurs. Nous allons détailler certains profils d'éleveurs interrogés plus tard dans cette analyse, mais un constat flagrant est ressorti des entretiens : chaque éleveur a une façon assez personnelle de voir la relation avec le vétérinaire et les comportements que celui-ci devrait adopter. Cela transparaît dans les définitions de la communication, assez propre à chaque éleveur. Par exemple, l'éleveur L1 appréciait que le vétérinaire vérifie quelque chose qu'il disait, par exemple revérifier le lait lors d'une suspicion de mammite.

L1 : « Oui oui c'est vrai que parfois on le voit prendre du lait dans sa main pour voir si y'a une mammite et on lui dit non on a regardé ce matin et en fait on a été surpris il regarde et il trouve rire et en fait il dit bah ça a évolué depuis ce matin et on est surpris mais heureusement qu'il regarde. »

Au contraire, l'éleveur L2 voulait sentir qu'on l'écoute et que son expertise est prise en compte. S'il affirme qu'il n'y a pas de modification du lait, il prendrait contre lui qu'on vérifie lors de la consultation. Il prendrait cela comme un manque de confiance et une perte de temps. La possibilité que le vétérinaire ait raison de revérifier n'a pas été évoquée par l'éleveur pendant les entretiens. Quelque chose qui est valorisé chez un éleveur est décrié chez un autre. Dans cet exemple spécifique, le code de déontologie dit qu'il faut vérifier les symptômes et les confirmer avant d'engager sa responsabilité et de mettre en place un traitement, mais en tant que jeune vétérinaire, cela peut être difficile à justifier à l'éleveur.

L2 : « bah évidemment ils [les nouveaux vétérinaires] nous connaissent pas donc on essaie de leur faire voir qu'il faut pas vérifier des trucs qu'on a déjà vérifié et il faut soigner la vaches. »

De la même façon, l'éleveuse L4 disait que les décisions revenaient au vétérinaire, alors que l'éleveuse L5 considérait que c'était à elle de prendre les décisions, à partir des propositions du vétérinaire. L'éleveur A1 n'était pas intéressé par la différence entre antibiotiques et anti-inflammatoires alors que l'éleveur A2 voulait savoir quel antibiotique était utilisé pour éviter l'émergence de résistances dans son troupeau. Les éleveurs n'ont pas toujours conscience de la difficulté de naviguer à travers ces différents profils, et ils ont beaucoup parlé de l'adaptation du vétérinaire à l'éleveur, comme on l'a vu précédemment. Cette adaptation est loin d'être aisée, surtout au début de l'exercice professionnel, car on ne voit les éleveurs que quelques fois par an. L'adaptation du langage, qui doit être professionnel mais pas trop scientifique, est également difficile à maîtriser.

De plus, on l'a vu, le temps à allouer à la relation est déterminant d'une bonne relation. Avec le manque de main d'œuvre vétérinaire en campagne, faire des visites d'élevage ou simplement discuter à la fin des visites n'est pas facile, voire parfois impossible. Cela peut être source de frustration, comme mentionné par plusieurs éleveurs.

d. Les compétences

- *Des compétences « fondamentales » pas toutes adaptées*

Dans l'article de Englar *et al.*, la conclusion était que toutes les compétences enseignées à la MWU CVM étaient importantes pour la communication vétérinaire. Dans notre travail, deux compétences ressortent comme essentielles : « utiliser un langage facile à comprendre » et « offrir un partenariat ». Comme on l'a vu, de ces deux aspects découle toute la relation : s'adapter à l'éleveur et se mettre à son niveau est essentiel pour montrer que l'on s'adresse à un professionnel sans être ni condescendant, ni trop difficile à comprendre, et mettre en place le

partenariat permet d'inclure l'éleveur dans toutes les étapes pour avancer ensemble pour la santé de l'animal et du troupeau.

« S'engager sur les prochaines étapes », « résumer » et « faire une vérification finale » étaient plus ou moins importants en fonction des éleveurs, et peut être quelque chose à faire de façon systématique, si cela ne prend pas trop de temps. Cela fait gagner des points aux yeux des éleveurs qui considèrent ces compétences comme importantes. Pour ceux que cela n'intéresse pas, cette redite à la fin du rendez-vous ne prend pas forcément beaucoup de temps.

« Annoncer le déroulement de la consultation » et « découper la consultation en étapes » semblent être les compétences les moins importantes de la liste, car les éleveurs se disent familiers avec la plupart des motifs de consultation. Détailler plus que nécessaire peut paraître comme une perte de temps, surtout dans des situations induisant du stress. Il faut cependant faire attention à ne pas aller trop vite sans détailler des étapes, ce qui serait vu comme un manque d'inclusion de l'éleveur, comme vu précédemment.

Une compétence difficile à maîtriser semble être « évaluer les compétences de l'éleveur ». La majorité des éleveurs trouvaient cette compétence importante mais trouvaient aussi que cela se faisait naturellement de la part du vétérinaire. Dans cette situation, il faut éviter les non-dits qui peuvent être préjudiciables à la suite de la visite. Poser des questions sans faire mine d'interroger l'éleveur est délicat, surtout sans remettre en cause les compétences de l'éleveur. C'est dans ce genre de situation que les compétences « essentielles » interviennent : grâce à l'écoute active, les questions ouvertes et l'empathie, il est plus facile de comprendre ce que sait l'éleveur et de s'adapter à lui.

- *Des compétences « essentielles » pas toutes comprises*

Les quatre dernières compétences exposées aux éleveurs étaient plus abstraites, et tous les éleveurs n'avaient pas les mêmes notions de communication. La difficulté a été de faire comprendre aux éleveurs qui n'étaient pas familiers avec ces notions ce que voulaient dire « questions ouvertes » et « écoute réfléchie ». Après reformulation, les éleveurs étaient capables de noter les compétences, mais étant des notions avec lesquelles ils ne sont pas familiers, ou qu'ils n'avaient pas forcément remarqué de la part de leurs vétérinaires, il est difficile d'estimer la véracité de leurs réponses.

Ces compétences permettent d'appuyer la consultation et sont plus subtiles à mettre en place que les compétences « fondamentales ». Certains éleveurs avaient des connaissances en communication et connaissaient d'eux-mêmes les définitions expliquées, mais même pour eux ces compétences n'étaient pas forcément « très importantes » ou indispensables à la consultation. Les utiliser en consultation peut être un point fort de la communication, même si l'éleveur ne s'en rend pas compte. Par exemple l'écoute réfléchie n'est peut-être pas ressentie par les éleveurs mais permet au vétérinaire d'être sûr qu'il a toutes les informations. Ce ne sont cependant pas des choses spécifiquement recherchées par les éleveurs. L'empathie est la seule chose que recherchent les éleveurs, car il faut pouvoir se mettre à leur place pour pouvoir adapter les traitements et ne pas les accabler de mesures difficiles à mettre en application.

Ces compétences « essentielles » ou « au cœur de la consultation » sont les compétences sur lesquelles reposent toutes les autres compétences, et il est difficile d'évaluer leur importance aux yeux des éleveurs, car elles passent en général plus inaperçues. Elles sont cependant essentielles à un certain nombre de points précédemment cités, comme par exemple l'adaptation à l'éleveur et à ses connaissances. À l'aide de questions ouvertes, d'écoute active et d'empathie, il est plus facile de comprendre ce que l'éleveur attend, ce qu'il sait faire lui-même et comme

s'adapter à lui. Les éleveurs n'avaient pas conscience de l'utilisation de ces compétences en consultation, mais elles restent un pilier essentiel de la communication en visite.

B. Absence de différences entre éleveurs laitiers et allaitants

Un objectif de cette étude était d'évaluer s'il y avait une différence d'attente de communication entre les éleveurs laitiers et les éleveurs allaitants.

La différence majeure observée lors des entretiens est la réponse à la question « quel rôle joue votre vétérinaire dans votre exploitation? ». Les éleveurs laitiers ont plus majoritairement répondu un rôle d'urgentiste de la part de leur vétérinaire, alors que les allaitants avaient une vision plus globale de l'implication de leur vétérinaire dans l'exploitation. Les quatre éleveurs allaitants interrogés ont répondu plusieurs rôles, dont le rôle de conseiller, et un (éleveur A4) n'a même pas mentionné le rôle d'urgentiste, parlant de « gestion des maladies » de façon générale et de « prévention » en deuxième rôle principal. Cette différence ne semble pas réellement liée à l'activité de l'éleveur mais plutôt au temps que passe le vétérinaire dans l'élevage : sur les cinq éleveurs laitiers interrogés, quatre ont répondu que leur vétérinaire n'est pas assez disponible pour des conseils et qu'ils aimeraient que leur vétérinaire ait plus de temps à leur accorder. Le rôle du vétérinaire est lié au temps que celui-ci peut passer dans l'élevage, comme on l'a vu, et il serait faux de penser que les éleveurs allaitants ne voient pas les vétérinaires comme des urgentistes. Les allaitants ont autant voire plus besoin d'interventions d'urgence, à cause des interventions aux vêlages, et les laitiers sont autant demandeurs de conseils que les allaitants.

Ce n'est donc pas une différence d'attentes des éleveurs, mais un hasard de l'échantillon qui fait ressentir cette différence.

Pour ce qui est des compétences du GCC, la seule différence mise en évidence a été l'importance accordée à la compétence « annoncer le déroulement de la consultation ». Les éleveurs allaitants ont majoritairement classé cette compétence comme « importante » alors que les éleveurs laitiers la considéraient majoritairement « peu importante ». Ayant peu de réponses sur lesquelles s'appuyer et n'ayant qu'une seule compétence qui diffère entre les deux types d'éleveurs, il est difficile de savoir si c'est une réelle différence ou à nouveau un hasard de l'échantillon. Pour les éleveurs qui considéraient cette compétence comme importante, ils avançaient l'envie d'être inclus à la consultation par les vétérinaire. Cet argument était également avancé par les éleveurs laitiers, mais en réponse à la compétence « offrir un partenariat » ou dit de façon plus générale pendant les entretiens. Il est possible que les demandes des éleveurs soient les mêmes, mais que la façon d'y accéder soit différente entre éleveurs laitiers et éleveurs allaitants.

C. Analyse de profils de certains éleveurs

Les entretiens montrent la variabilité individuelle des attentes des éleveurs. Dans cette partie nous allons résumer certains des entretiens dans le but de dresser un bilan de certains profils que l'on peut rencontrer en élevage. L'analyse de ces profils permet de se rendre compte à quel point la communication est différente d'un éleveur à l'autre. Ce n'est bien sûr pas une liste exhaustive de tous les profils d'éleveurs, seulement une tentative d'extrapolation à partir des données récoltées pendant les entretiens. Certains arguments développés plus haut peuvent être répétés ici, mais il semblait intéressant de synthétiser chaque profil d'éleveur indépendamment des autres pour se rendre compte de la diversité des profils.

a. Un éleveur « modéré dépendant »

Le premier éleveur interrogé (éleveur allaitant n°1) est apparu comme un éleveur qui apprécie être dans l'action, et avec qui les explications doivent être pratiques et rapides. Il est très proche de sa vétérinaire, qui sait adapter ses conseils et sa communication. Une expérience très positive entre l'éleveur et sa vétérinaire a été lorsque celle-ci a expliqué comment reconnaître les signes de septicémie et de déshydratation chez des veaux. Ce sont des signes qu'il a pu repérer ensuite, pour appeler ou traiter plus vite, ce qui est très important pour lui. Cette relation de confiance entre éleveur et vétérinaire s'est d'ailleurs transformée en relation d'amitié. Il a cependant dit qu'il préférerait que les explications soient courtes et qu'il ne fallait pas y passer trop de temps lors des visites. Il n'était pas intéressé par des notions poussées de médecine, par exemple il ne connaissait pas la différence entre l'action d'un antibiotique et celle d'un anti-inflammatoire. Ces notions ne l'intéressaient pas car selon lui, elles ne changent pas sa prise en charge des cas. Pour un vétérinaire, cette ambiguïté entre fournir des explications en limitant les informations abstraites peut être difficile à naviguer. Il ne faut pas trop s'étendre sur des notions théoriques mais les explications pratiques sont appréciées et extrêmement valorisées. Il est important de trouver ce qui intéresse l'éleveur et de se mettre à sa place, en termes de charge de travail et de quotidien.

Le profil de cet éleveur pourrait se rapprocher des « modérés dépendants » du modèle de Dockes *et al.* (1999) : c'est un éleveur qui apprécie et applique les conseils, a confiance dans sa vétérinaire, mais n'est pas forcément à l'initiative des changements. De plus, c'est un éleveur qui disait apprécier de pouvoir faire le bilan sanitaire d'élevage tous les ans, où les conseils sont plus complets que quand ils sont donnés à la fin de la consultation en quelques minutes. Dans le cadre de la visite annuelle, les conseils sont plus ciblés et plus faciles à appliquer.

b. Des éleveurs « volontaires accompagnés »

Les deux éleveurs développés ci-après avaient un profil similaire :

Lors de l'entretien avec l'éleveur allaitant n°3, son désir de se débrouiller seul et de pouvoir gérer son élevage tout seul nous a marqué. La première chose mentionnée par rapport aux interventions du vétérinaire est qu'il essaie de les minimiser autant que possible.

Éleveur A3 : « Quand je pense maîtriser mon sujet je les appelle juste pour éviter de faire des mélanges d'antibiotiques incompatibles ou avoir leur avis sur un diagnostic que je donne »

Il n'était cependant pas fermé à l'accompagnement par le vétérinaire. Au contraire, la collaboration avec le vétérinaire lui permet d'apprendre pour ensuite faire les actes seul. C'est cet éleveur qui a participé à une formation organisée par les vétérinaires pour apprendre à perfuser, faire des prises de sang, réaliser des fouilles vaginales et rectales, etc. Il est demandeur d'explications, notamment sur les traitements, pour pouvoir les reproduire lui-même par la suite.

Ce partenariat avec le vétérinaire est très important pour lui, il apprécie que les vétérinaires soient disponibles pour répondre aux questions. En retour, il achète tous les médicaments et produits à la clinique vétérinaire, même si ça peut être un peu plus cher qu'acheter directement à la centrale ou se procurer des produits sur internet. Il estime qu'il a beaucoup à gagner de la collaboration avec le vétérinaire.

L'éleveuse laitière n°5 est une ancienne ingénieure agronome reconvertie dans l'élevage. Elle a trois associés, ce qui fait de cette exploitation le plus gros GAEC des entretiens. Cette éleveuse est très demandeuse d'accompagnement de son élevage par des professionnels. Elle voit le vétérinaire comme un expert en termes de santé des animaux, mais pas sur la nutrition, la reproduction ou l'alimentation, domaines dans lesquels elle fait appel à d'autres intervenants

qu'elle considère plus qualifiés. Elle travaille avec un nutritionniste qui vient tous les 2 mois dans l'élevage pour faire le suivi des rations et avec un inséminateur pour suivre les performances de reproduction. Elle cherche à s'entourer de professionnels experts chacun dans leurs domaines, et à ce titre voit le vétérinaire comme un expert de la santé animale uniquement. Elle attend le vétérinaire sur la santé du troupeau, pas autre chose. Un vétérinaire conseil de la coopérative vient faire des visites poussées de l'élevage régulièrement pour tenter de mettre en place des mesures préventives. Elle aimerait d'ailleurs mettre en place ces mesures avec son vétérinaire traitant plutôt qu'avec le vétérinaire conseil qui ne fait pas de visite par ailleurs. Elle voudrait que son vétérinaire fasse des visites de l'élevage tous les quelques mois pour voir les problèmes et les choses qui seraient à corriger, mais il n'en a pas le temps. Elle cherche à augmenter son autonomie et être plus proactive en terme de prévention, et a l'impression de « courir après le curatif ». Elle est cependant consciente que la tarification des audits est difficile à faire accepter aux éleveurs, car c'est un coût dont on ne voit pas immédiatement le résultat. C'est une éleveuse très motivée avec qui il serait possible de mettre en place beaucoup de mesures et d'avancer ensemble.

Le profil de ces éleveurs correspondait à celui de « volontaire accompagné » : ils veulent apprendre du vétérinaire pour ensuite pouvoir faire seul. Ils sont très ouverts aux conseils, veulent avoir toutes les explications et être accompagnés du vétérinaire pour tout ce qui touche à la santé animale.

c. Un éleveur « difficile à atteindre »

L'éleveur laitier n°3 est le seul éleveur qui avait une relation « moyenne » avec son vétérinaire. Il ne s'est pas ouvertement plaint de son vétérinaire, mais n'a pas su donner des exemples d'expériences positives en consultation. C'est un éleveur qui fait les choses seul par nécessité et obligation, car le vétérinaire n'a pas le temps de passer plus de temps sur des conseils, ce qui est frustrant pour l'éleveur. Il n'arrive pas à avancer sur les problèmes de santé de ses animaux. Il a également mentionné être déçu que les formations organisées par les laboratoires, les vétérinaires ou le GDS ne soient plus maintenues depuis plusieurs années. L'éleveur semblait un peu découragé, et ne voyait pas comment un partenariat avec le vétérinaire serait possible.

Il semblait demandeur de changement et d'accompagnement, mais s'est retrouvé à devoir faire les choses seul par défaut et obligation. Avec ce manque de foi dans le partenariat avec le vétérinaire, malgré l'envie d'être accompagné, cet éleveur pourrait se rapprocher dans le futur des éleveurs « difficiles à atteindre » du travail de Jansen *et al.* (2010c).

d. Un éleveur difficile à classer

L'éleveur laitier n°2 est apparu comme un homme très fier, pour qui une des priorités de la consultation est de se sentir l'égal du vétérinaire. Il veut se sentir écouté et son expertise doit être prise en compte à chaque étape. Il ne supporte pas l'idée que le vétérinaire puisse se sentir supérieur. C'est un éleveur avec qui il faut faire attention à la façon de faire les choses, car il n'apprécie pas que le vétérinaire vérifie une information qu'il donne. S'il indique que le lait de la vache n'est pas modifié, il considère que c'est un manque de respect de la part du vétérinaire s'il vérifie cette information. De même, il est sûr de lui dans ses diagnostics.

Il a la même opinion pour les nouveaux vétérinaires qui peuvent être amenés à intervenir dans son exploitation, comme cité précédemment : « *on essaie de leur faire voir qu'il faut pas vérifier des trucs qu'on a déjà vérifié et il faut soigner la vache* »

Pour lui, si un vétérinaire ne vérifie pas, il s'agit d'une marque de confiance, et c'est ce qu'il recherche par-dessus tout de la part de son vétérinaire. Il dit aussi qu'il n'appelle pas beaucoup le

vétérinaire pour des conseils, qu'il a plus tendance à faire les choses lui-même, à faire ses recherches et résoudre ses problèmes sans aide extérieure. Il appelle peu le vétérinaire, non pour un gain de temps et d'argent, mais parce qu'il préfère faire seul. Au contraire des éleveurs précédents, il ne voit pas le vétérinaire comme un accompagnateur et quelqu'un dont il peut apprendre.

L2 : « Mais en général on n'est pas gros consommateurs de conseils. »

Le profil de cet éleveur est difficile à classer, il n'est pas méfiant des conseils et veut travailler main dans la main avec le vétérinaire s'il considère que le vétérinaire le traite comme un égal. Il dit cependant lui-même ne pas rechercher de conseils particuliers du vétérinaire. Il ne nous semble pas rentrer dans une des catégories exposées en bibliographie, ce qui nous semble illustrer une limite des modèles de typologie.

5. Limites et ouvertures

A. Limites de l'étude

Si l'étude qualitative reste le préalable nécessaire pour étudier les attentes des éleveurs et explorer en profondeur leurs demandes, il n'en reste pas moins un risque de biais, lié au type d'entretiens et à la réalisation de ceux-ci. Ces limites sont importantes à considérer pour analyser au mieux les résultats.

a. Analyse critique des entretiens

Deux points peuvent être discutés quant à la pertinence des résultats de ces entretiens.

Tout d'abord, les entretiens ont été réalisés par téléphone, par souci de praticité et parce que les répondants étaient très éloignés géographiquement parlant. Cette méthode a pour avantage d'être peu coûteuse et permet une organisation facile des entretiens avec les participants, mais a pour inconvénient d'induire une distance entre l'intervieweur et le répondant. Les entretiens entre deux inconnus peuvent déjà entraîner une méfiance liée à la situation d'enquête, et le fait d'être au téléphone peut augmenter ce biais. Les participants peuvent se sentir peu à l'aise pour répondre par téléphone à des questions personnelles ou peuvent ne pas oser dire toute la vérité. De plus, certaines personnes peuvent, lors de ce genre d'entretien, répondre ce qu'elles pensent être le mieux pour l'étude. Plusieurs éleveurs ont d'ailleurs précisé à plusieurs reprises « mais ce n'est que mon avis » lors de déclarations qu'ils jugeaient clivantes. Cela semble montrer que les éleveurs n'étaient pas toujours à l'aise pour dire exactement le fond de leur pensée. Il est alors difficile de déceler des omissions, d'autant plus que le langage corporel est absent de ce type d'entretien, annulant une des composantes de la communication, et pouvant induire des erreurs d'analyse par la suite. Le premier entretien réalisé dans cette étude a été réalisé en face-à-face, et a probablement été l'entretien le plus abouti de l'étude.

Un exemple d'omission possible dans les entretiens est la partie sur les expériences négatives vécues par les éleveurs en consultation. Aucun éleveur n'a su répondre à la question « Quelle(s) expérience(s) négative(s) avec votre vétérinaire pouvez-vous citer ? ». Or tous les éleveurs n'ont pas noté leurs vétérinaires avec la note de 5/5 en communication, indiquant qu'il y a probablement des points à améliorer. Plusieurs hypothèses pourraient expliquer cette réponse. Premièrement la distance, créée par le téléphone, par le fait que les éleveurs étaient interrogés par une inconnue, ou liée uniquement au fait d'être enquêté, a empêché les éleveurs de répondre. Il est également possible qu'ils n'aient réellement pas eu d'exemples à donner pour améliorer la communication. Il est parfois difficile d'imaginer des choses que l'on ne connaît pas, et certains

éleveurs avaient le même vétérinaire depuis des années, ce qui pouvait rendre difficile la projection dans une autre situation.

Une autre limite de cette méthode d'entretien est le fait qu'ils ont été réalisés de manière individuelle, et non pas en groupe comme dans l'article initial de Englar *et al.* Des entretiens de groupes permettent de favoriser les interactions entre participants et de faire émerger des idées plus facilement. En raison des contraintes déjà évoquées, nous avons choisi de mener des entretiens individuels. Pour pallier cela, les entretiens individuels ont été poussés au maximum, pour obtenir les réponses les plus précises possibles des participants.

Finalement, les entretiens ont apporté beaucoup d'informations et apportent des bonnes réponses aux questions de l'étude. Il est apparu cependant à la retranscription des entretiens que certaines réponses des éleveurs étaient un peu à côté de la question, ou que parfois les éleveurs semblaient hésitants et ne semblaient pas avoir compris la question. Au moment des entretiens il était difficile de se rendre compte en direct de ces incompréhensions, et elles ne sont apparues qu'à la retranscription. Le fait de mener les entretiens seule fait reposer la responsabilité de la qualité des entretiens sur une seule personne, ce qui peut entraîner un biais au niveau des réponses données. Les éleveurs ont pu avoir du mal à se livrer à une personne inconnue, et sur des sujets auxquels ils n'avaient pas réfléchi avant l'entretien. Un exemple de ceci est les compétences « écoute réflexive » et « questions ouvertes », qui n'ont pas toujours été comprises par les éleveurs en première intention, et il n'était pas toujours facile de leur expliquer ces notions en des termes simples. C'est un facteur limitant que l'on peut attribuer à beaucoup d'études, dès lors que l'on n'est pas expert du domaine que l'on étudie, mais qu'il est important de soulever.

Les entretiens ont été menés en connaissant ces obstacles et ils ont été pris en compte au maximum. Lors d'hésitation de la part des participants, il leur était demandé de développer leurs pensées, et un climat de non-jugement était instauré dès le début des entretiens. Ils étaient informés que les questions étaient très ouvertes volontairement et que toute réponse était intéressante, l'important étant d'entendre leurs avis personnels. Ils étaient invités à développer librement leurs réponses et du temps était laissé pour développer lorsqu'ils semblaient hésitants.

Certaines réponses ont pu être mal analysées à cause d'un classement inapproprié des réponses. Lors de réponses à des questions ouvertes, il y a autant d'items à analyser que de réponses. Pour faciliter les analyses, certains items ont été rassemblés dans une même catégorie. Par exemple, dans les rôles du vétérinaire selon les éleveurs, « réaliser des coproscopies et donner des conseils sur les parasites » a été classé avec « prévention », mais aurait également pu être classé avec « gestion des maladies », si on considère que les animaux sont déjà parasités. Les regroupements ont été faits de la façon la plus objective possible, et en gardant suffisamment de catégories différentes pour ne pas regrouper à tort des idées différentes. Idéalement, ces classements auraient dû faire l'objet d'analyses de leur fiabilité, si possible par plusieurs codeurs. Les conditions de ce travail ne le permettaient pas, et les conclusions tirées sont à analyser malgré cela.

b. Biais de sélection des éleveurs et biais de motivation

Les éleveurs ont été recrutés selon leur motivation à répondre à l'étude. Il n'y avait pas de critère autre que l'acceptation de répondre au questionnaire pour être inclus dans l'étude. Ce critère peut fausser dans une certaine mesure les résultats, car des éleveurs motivés auront probablement une bonne relation avec leur vétérinaire, ce qui ressort des entretiens. Dans notre étude, les éleveurs très satisfaits sont probablement sur-représentés.

Cela restait intéressant d'interroger des éleveurs motivés et qui avaient une bonne relation avec leur vétérinaire, car presque tous les éleveurs ont pu exprimer ce qu'ils recherchaient et ce qu'ils aimaient chez leur vétérinaire. Pour le premier entretien, la vétérinaire de l'éleveur était présente, en tant que maître de stage et amie de l'éleveur. Cette présence a été bénéfique, car elle a permis d'aller en profondeur et de creuser des points dont elle seule avait conscience (rappel d'expériences personnelles ou reformulation si elle sentait que l'éleveur ne comprenait pas une question). L'échange avec cet éleveur a duré plus d'une heure et a donné la base du reste des entretiens. Malgré les efforts fournis pendant les entretiens, il n'a pas toujours été possible de creuser autant avec tous les autres éleveurs. Nous avons trouvé difficile de faire émerger des opinions que les éleveurs ne voulaient pas dire spontanément ou dont ils n'avaient pas conscience au moment des entretiens. Certaines opinions n'ont peut-être pas été recueillies, malgré les efforts pour faire développer les éleveurs. Demander l'opinion des éleveurs motivés n'est donc pas forcément un biais tant que l'on ne considère pas que ces opinions représentent tous les éleveurs bovins français. Notre étude n'a pas pour but d'être généralisée à une population cible, les résultats peuvent donc être analysés malgré ce biais de motivation.

B. Ouverture vers un travail quantitatif

Cette étude est une première approche des attentes des éleveurs bovins français et peut être étendue à une étude quantitative pour étudier un échantillon plus important. Cela pourrait permettre de pallier un certain nombre de limites évoquées plus haut :

- Un échantillon plus grand permettrait d'inférer les résultats à la population cible des éleveurs bovins français, et donc de tirer des conclusions générales, grâce à un questionnaire plus court ;
- Un questionnaire anonyme pourrait permettre d'avoir plus de réponses intermédiaires, moins extrêmes ;
- Par la même occasion, un questionnaire plus largement diffusé permettrait de toucher des éleveurs qui n'auraient pas une aussi bonne relation avec leur vétérinaire. Pour atteindre cette population d'éleveurs, il pourrait être possible d'utiliser d'autres voies de diffusion que les vétérinaires, comme par exemple le GDS, ainsi le questionnaire ne proviendrait pas directement du vétérinaire.

Les conditions de réalisation d'un questionnaire quantitatif sont différentes des entretiens en face à face, et il faudrait dans ce cas restreindre l'ouverture des questions pour garantir des réponses des éleveurs, tout en s'assurant qu'ils aient la liberté d'ajouter des choses s'ils le veulent.

Une étude quantitative permettrait de confirmer ou d'infirmer les hypothèses mises en évidence dans notre travail :

- les éleveurs sont demandeurs d'un plus grand rôle de conseiller de la part de leur vétérinaire ;
- il existe peu de différence en termes d'attentes en communication entre éleveur allaitant et éleveur laitier ;
- aux yeux des éleveurs, les compétences les plus importantes à avoir pour un vétérinaire rural sont « s'adapter à l'éleveur », « expliquer » et « inclure l'éleveur ». Au niveau du guide de Calgary-Cambridge, les compétences les plus importantes sont « offrir un partenariat » et « utiliser un langage facile à comprendre », appuyer par les compétences « essentielles ». Ces compétences sont indispensables pour bâtir une relation de confiance durable.

Conclusion

La communication est essentielle en médecine humaine et vétérinaire. Elle permet une satisfaction des praticiens et des patients et clients. En médecine rurale, la communication est tout aussi importante, mais les mêmes outils doivent être adaptés aux attentes des éleveurs.

Notre étude a tenté d'apporter une réponse à la question « quelles sont les attentes des éleveurs bovins français en terme de communication ? ». À travers l'étude qualitative de neuf entretiens semi-dirigés, nous retrouvons le rôle majoritaire du vétérinaire en élevage comme urgentiste, rôle historique et de première nécessité pour tous les actes que les éleveurs ne savent pas faire. La gestion des urgences reste, et restera probablement, au cœur du métier de vétérinaire rural.

Un rôle de conseiller est cependant de plus en plus demandé par les éleveurs. Afin de gagner en autonomie, ils se tournent vers les vétérinaires pour ce qui touche à la santé du troupeau spécifiquement. Le vétérinaire peine cependant à être vu comme un expert dans d'autres domaines, malgré sa formation et les efforts de certaines cliniques pour développer des audits bâtiments, alimentation ou autre.

Les éleveurs interrogés étaient très ouverts aux conseils de leur vétérinaire, tant que celui-ci explique ce qu'il fait, s'adapte à l'éleveur en face de lui et l'inclut dans toutes les étapes de la visite. Peu de différence d'attentes ont été trouvées entre éleveurs allaitants et éleveurs laitiers, et les mêmes compétences semblaient assurer un partenariat et une relation de confiance durable entre éleveur et vétérinaire. Celui-ci doit s'aider des compétences « essentielles » du Guide de Calgary-Cambridge et d'un certain nombre de compétences « fondamentales ».

À travers ces compétences essentielles aux yeux des éleveurs, la gestion de sa communication par le vétérinaire n'est pas toujours aisée et de nombreux obstacles existent.

Il n'existe pas une seule communication, et les résultats de cette étude pourraient être réfutés par un autre échantillon d'éleveurs qui seraient moins satisfaits de leur vétérinaires. Une étude quantitative pourrait être conduite pour étendre les résultats à une population cible des éleveurs français, apportant un appui pour l'apprentissage de la communication en médecine vétérinaire rurale.

Liste des références bibliographiques

AGRESTE (2022) Graph'Agri 2022. In Agreste - La statistique agricole. [<https://www.agreste.agriculture.gouv.fr/agreste-web/disaron/GraFra2022Integral/detail/>] (consulté le 10/08/2023).

ASSOCIATION OF AMERICAN VETERINARY MEDICAL COLLEGES (2018) CBVE Competency Framework. In *American Association of Veterinary Medical Colleges*. [<https://cbve.org/framework>] (consulté le 10/08/2023).

BARD, A.M., MAIN, D., ROE, E., *et al.* (2019) To change or not to change? Veterinarian and farmer perceptions of relational factors influencing the enactment of veterinary advice on dairy farms in the United Kingdom. *Journal of Dairy Science* vol. 102, n° 11, p. 10379-10394. [<https://doi.org/10.3168/jds.2019-16364>]

BARD, A.M., MAIN, D.C.J., HAASE, A.M., *et al.* (2017) The future of veterinary communication: Partnership or persuasion? A qualitative investigation of veterinary communication in the pursuit of client behaviour change. *PLoS One* vol. 12, n° 3, p. e0171380. [<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0171380>]

BONVICINI, K., KELLER, V.F. (2006) Academic Faculty Development: The Art and Practice of Effective Communication in Veterinary Medicine. *Journal of Veterinary Medical Education* vol. 33, n° 1, p. 50-57. [<https://doi.org/10.3138/jvme.33.1.50>]

BRARD, C. (2010) Avenir de l'entreprise vétérinaire en productions animales, en France. *Bulletin de l'Académie Vétérinaire de France* vol. 163, n° 4, p. 307-312. [<https://doi.org/10.4267/2042/48179>]

BRIERE, S. (2018) VetSims Com'Alfort : Quand les jeux de rôle montrent l'importance d'enseigner la communication aux étudiants vétérinaires. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale Vétérinaire d'Alfort.

CAKE, M.A., BELL, M.A., WILLIAMS, J.C., *et al.* (2016) Which professional (non-technical) competencies are most important to the success of graduate veterinarians? A Best Evidence Medical Education (BEME) systematic review: BEME Guide No. 38. *Medical Teacher* vol. 38, n° 6, p. 550-563. [<https://doi.org/10.3109/0142159X.2016.1173662>]

CAZES, P. (2015) L'image du vétérinaire rural auprès des éleveurs de bovins lait et viande. In *SNGTV*. [<https://www2.sngtv.org/article-bulletin/limage-du-veterinaire-rural-aupres-des-eleveurs-de-bovins-lait-et-viande/>] (consulté le 05/06/2023).

CHARPENTIER, L. (2009) Le suivi de reproduction des bovins en France : pratiques des vétérinaires et des éleveurs en 2008. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale Vétérinaire d'Alfort.

CHÂTELAIS, L. (2021) Avis et attentes sur l'enseignement de communication clinique vétérinaire en France, élaboration d'un guide pratique de communication. Thèse de médecine vétérinaire. Oniris - École Nationale Vétérinaire, Agroalimentaire et de l'Alimentation.

CIPOLLA, M., ZECCONI, A. (2015) Short communication: Study on veterinarian communication skills preferred and perceived by dairy farmers. *Research in Veterinary Science* vol. 99, p. 60-62. [<https://doi.org/10.1016/j.rvsc.2015.02.004>]

COE, J.B., ADAMS, C.L., BONNETT, B.N. (2008) A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association* vol. 233, n° 7, p. 1072-1080. [<https://doi.org/10.2460/javma.233.7.1072>]

COE, J.B., ADAMS, C.L., BONNETT, B.N. (2007) A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of the monetary aspects of veterinary care. *Journal of the American Veterinary Medical Association* vol. 231, n° 10, p. 1510-1518. [<https://doi.org/10.2460/javma.231.10.1510>]

COGHLAN, S. (2018) Strong Patient Advocacy and the Fundamental Ethical Role of Veterinarians. *Journal of Agricultural and Environmental Ethics* vol. 31, n° 3, p. 349-367. [<https://doi.org/10.1007/s10806-018-9729-4>]

CONSEIL NATIONAL DE L'ORDRE DES VÉTÉRINAIRES (2022) Atlas démographique de la Profession Vétérinaire 2022. In Ordre National des Vétérinaires. [<https://www.veterinaire.fr/la-profession-veterinaire/observatoire-demographique-veterinaire/atlas-demographique>] (consulté le 10/08/2023).

DE SAINT PAUL, J., BLANCHARD, H., DUCREUX, F., *et al.* (2010) Comprendre et pratiquer la PNL: Profitez des apports de la programmation neuro-linguistique dans votre profession et dans votre vie. Malakoff, InterEditions.

DERKS, M., VAN WOUDEBERGH, B., BOENDER, M., *et al.* (2013) Veterinarian awareness of farmer goals and attitudes to herd health management in The Netherlands. *The Veterinary Journal* vol. 198, n° 1, p. 224-228. [<https://doi.org/10.1016/j.tvjl.2013.07.018>]

DOCKES, A.C., LENORMAND, M., KLING-EVEILLARD, F., *et al.* (1999) Vers l'intégration de différentes démarches de conseil aux éleveurs. 6èmes Rencontres Recherches Ruminants, Paris, les 1^{er} et 2 décembre 1999, p. 55-61.

DORRESTEIN, L., JANSEN, J., PLAGIS, T., *et al.* (2023) Use of an online gaming tool, the Veterinary DialogueTrainer, for teaching clinical communication skills to bovine veterinary practitioners. *Frontiers in Veterinary Science* vol. 10. [<https://doi.org/10.3389/fvets.2023.1192598>]

DUMORTIER, J.-L., BISTER, C. (2017) Conversations: Des dispositifs didactiques pour apprendre à distinguer les facteurs de réussite ou d'échec des interactions verbales quotidiennes. Namur, Presses universitaires de Namur.

ELLIS-IVERSEN, J., COOK, A.J.C., WATSON, E., *et al.* (2010) Perceptions, circumstances and motivators that influence implementation of zoonotic control programs on cattle farms. *Preventive Veterinary Medicine*, vol. 93, n° 4, p. 276-285. [<https://doi.org/10.1016/j.prevetmed.2009.11.005>]

ENGLAR, R., WILLIAMS, M., WEINGAND, K. (2016) Applicability of the Calgary-Cambridge Guide to Dog and Cat Owners for Teaching Veterinary Clinical Communications. *Journal of Veterinary Medical Education* vol. 43, p. 1-27. [<https://doi.org/10.3138/jvme.0715-117R1>]

EVANS, B.J., KIELLERUP, F.D., STANLEY, R.O., *et al.* (1987) A communication skills programme for increasing patients' satisfaction with general practice consultations. *British Journal of Medical Psychology* vol. 60, n° 4, p. 373-378. [<https://doi.org/10.1111/j.2044-8341.1987.tb02756.x>]

GILLING, M.L., PARKINSON, T.J. (2009) The Transition from Veterinary Student to Practitioner: A "Make or Break" Period. *Journal of Veterinary Medical Education* vol. 36, n° 2, p. 209-215. [<https://doi.org/10.3138/jvme.36.2.209>]

- GOURLET-FLEURY, S., BUFFETAUT, Y. (2001) *Vétérinaires et paysans au XXe siècle. Une histoire des vétérinaires ruraux*. Louviers, Ysec Editions.
- HALL, J., WAPENAAR, W. (2012) Opinions and practices of veterinarians and dairy farmers towards herd health management in the UK. *The Veterinary Record* vol. 170, n° 17, p. 441. [<https://doi.org/10.1136/vr.100318>]
- HOGVEEN, H., HUIJPS, K., LAM, T. (2011) Economic aspects of mastitis: New developments. *New Zealand Veterinary Journal* vol. 59, n° 1, p. 16-23. [<https://doi.org/10.1080/00480169.2011.547165>]
- JANSEN, J., LAM, T.J.G.M. (2012) The Role of Communication in Improving Udder Health. *Veterinary Clinics of North America: Food Animal Practice, Mastitis in Dairy Cows* vol. 28, n° 2, p. 363-379. [<https://doi.org/10.1016/j.cvfa.2012.03.003>]
- JANSEN, J., RENES, R.J., KLINKERT, H., *et al.* (2010a) Improving udder health management: Veterinarians' perceptions and communication skills. PhD Thesis. University of Wageningen.
- JANSEN, J., RENES, R.J., LAM, T.J.G.M. (2010b) Evaluation of two communication strategies to improve udder health management. *Journal of Dairy Science* vol. 93, n° 2, p. 604-612. [<https://doi.org/10.3168/jds.2009-2531>]
- JANSEN, J., STEUTEN, C.D.M., RENES, R.J., *et al.* (2010c) Debunking the myth of the hard-to-reach farmer: Effective communication on udder health. *Journal of Dairy Science* vol. 93, n° 3, p. 1296-1306. [<https://doi.org/10.3168/jds.2009-2794>]
- JANSEN, J., VAN DEN BORNE, B.H.P., RENES, R.J., *et al.* (2009) Explaining mastitis incidence in Dutch dairy farming: The influence of farmers' attitudes and behaviour. *Preventive Veterinary Medicine*, vol. 92, n° 3, p. 210-223. [<https://doi.org/10.1016/j.prevetmed.2009.08.015>]
- JANZ, N.K., BECKER, M.H. (1984) The Health Belief Model: A Decade Later. *Health Education Quarterly* vol. 11, n° 1, p. 1-47. [<https://doi.org/10.1177/109019818401100101>]
- JUDLIN, T. (2017) Développement d'une offre de service-conseil en clientèle vétérinaire rurale : application d'une démarche marketing. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale Vétérinaire Vet'Agro Sup.
- KLEEN, J.L., ATKINSON, O., NOORDHUIZEN, J.P. (2011) Communication in production animal medicine: modelling a complex interaction with the example of dairy herd health medicine. *Irish Veterinary Journal* vol. 64, n° 1, p. 8. [<https://doi.org/10.1186/2046-0481-64-8>]
- KOLEYTAT, N., TUETÉY, R. (2010) L'intérêt du marketing des services en clientèle vétérinaire, étude des attentes clients et fiches technique. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale Vétérinaire d'Alfort.
- KURTZ, S., DRAPER, J., SILVERMAN, J. (2005) *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*, 2^{ème} éd. Oxford, Radcliffe Pub.
- KURTZ, S., SILVERMAN, J., BENSON, J., *et al.* (2003) Marrying Content and Process in Clinical Method Teaching: Enhancing the Calgary-Cambridge Guides. *Academic Medicine* vol. 78, n° 8, p. 802.
- LAM, T., JANSEN, J., VAN DEN BORNE, B., *et al.* (2011) What veterinarians need to know about communication to optimise their role as advisors on udder health in dairy herds. *New Zealand Veterinary Journal* vol. 59, n° 1, p. 8-15. [<https://doi.org/10.1080/00480169.2011.547163>]

LARAVOIRE, P. (2007) Rôles et mécanismes du bouche-à-oreille dans le développement d'une clientèle vétérinaire canine. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale Vétérinaire d'Alfort.

LAROUSSE.FR (2023) Définitions : communiquer, se communiquer. In *Dictionnaire en ligne Larousse*. [<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communiquer/17568>] (consulté le 16/07/2023).

LAURENT, M. (2012) Evolution de la perception du métier de vétérinaire rural par les éleveurs laitiers en Rhône-Alpes. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale Vétérinaire Vet'Agro Sup.

LEBEAU, J.-P., AUBIN-AUGER, I., CADWALLADER, J.-S., *et al.* (2021) Initiation à la recherche qualitative en santé. Le guide pour réussir sa thèse ou son mémoire. St Cloud, Global Média Santé

LEBLANC, M.P. (2016) L'offre de service en clientèle vétérinaire rurale : enquête auprès des vétérinaires et d'un échantillon d'éleveurs. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale Vétérinaire d'Alfort.

LONWDES, L., ROZENBAUM, M. (2015) Comment parler à tout le monde. Paris, Leduc S. Éditions

LUE, T.W., PANTENBURG, D.P., CRAWFORD, P.M. (2008) Impact of the owner-pet and client-veterinarian bond on the care that pets receive. *Journal of the American Veterinary Medical Association* vol. 232, n° 4, p. 531-540. [<https://doi.org/10.2460/javma.232.4.531>]

MACDONALD-PHILLIPS, K.A., MCKENNA, S.L.B., SHAW, D.H., *et al.* (2022) Communication skills training and assessment of food animal production medicine veterinarians: A component of a voluntary Johne's disease control program. *Journal of Dairy Science* vol. 105, n° 3, p. 2487-2498. [<https://doi.org/10.3168/jds.2021-20677>]

MARIANI, C. (2014) La profession de vétérinaire rural - Point de vue croisé entre vétérinaires et éleveurs sur l'avenir de la profession dans les régions Nord-Pas-de-Calais et Picardie. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale Vétérinaire d'Alfort.

MCARTHUR, M., FITZGERALD, J. (2013) Companion animal veterinarians' use of clinical communication skills. *Australian Veterinary Journal* vol. 91, n° 9, p. 374-380. [<https://doi.org/10.1111/avj.12083>]

MEHRABIAN, A., FERRIS, S.R. (1967) Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels. *Journal of Consulting Psychology* vol. 31, n° 3, p. 248-252. [<https://doi.org/10.1037/h0024648>]

MELLANBY, R.J., RHIND, S.M., BELL, C., *et al.* (2011) Perceptions of clients and veterinarians on what attributes constitute 'a good vet'. *The Veterinary Record* vol. 168, n° 23, p. 616-616. [<https://doi.org/10.1136/vr.d925>]

MORIN, M. (2021) Les formations à la communication clinique : influence du profil du praticien, des problèmes de communication rencontrés et du ressenti de l'exercice en clientèle canine sur les attentes des praticiens. Thèse de médecine vétérinaire. Oniris - École Nationale Vétérinaire, Agroalimentaire et de l'Alimentation.

MULLAN, B.A., KOTHE, E.J. (2010) Evaluating a nursing communication skills training course: The relationships between self-rated ability, satisfaction, and actual performance. *Nurse Education in Practice* vol. 10, n° 6, p. 374-378. [<https://doi.org/10.1016/j.nepr.2010.05.007>]

- NOAR, S.M., BENAC, C.N., HARRIS, M.S. (2007) Does tailoring matter? Meta-analytic review of tailored print health behavior change interventions. *Psychological Bulletin* vol. 133, n° 4, p. 673-693. [<https://doi.org/10.1037/0033-2909.133.4.673>]
- NOTHHELFER, A. (2015) Analyse des pratiques de communication des vétérinaires, en visite d'élevage bovin. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale vétérinaire Vet'Agro Sup.
- OTHLINGHAUS-WULHORST, J., HOPPE, H.U. (2020) A Technical and Conceptual Framework for Serious Role-Playing Games in the Area of Social Skill Training. *Frontiers in Computer Science* vol. 2. [<https://doi.org/10.3389/fcomp.2020.00028>]
- PERRIN, H.C. (2019) What Are Employers Looking for in New Veterinary Graduates? A Content Analysis of UK Veterinary Job Advertisements. *Journal of Veterinary Medical Education* vol. 46, n° 1, p. 21-27. [<https://doi.org/10.3138/jvme.0317-045r>]
- PERRIN, M. (2023) Exploration et comparaison des attentes de propriétaires de chiens et de chats vis-à-vis de la communication interpersonnelle de leur vétérinaire en consultation. Thèse de médecine vétérinaire. École Nationale Vétérinaire d'Alfort.
- PETROVSKI, K.R., MCARTHUR, M. (2015) The Art and Science of Consultations in Bovine Medicine: Use of Modified Calgary – Cambridge Guides. *Macedonian Veterinary Review* vol. 38, n° 2, p. 137-147. [<https://doi.org/10.14432/j.macvetrev.2015.05.044>]
- RADFORD, A., STOCKLEY, P., SILVERMAN, J., *et al.* (2006) Development, Teaching, and Evaluation of a Consultation Structure Model for Use in Veterinary Education. *Journal of Veterinary Medical Education* vol. 33, n° 1, p. 38-44. [<https://doi.org/10.3138/jvme.33.1.38>]
- RADFORD, A.D., STOCKLEY, P., TAYLOR, I.R., *et al.* (2003) Use of simulated clients in training veterinary undergraduates in communication skills. *The Veterinary Record* vol. 152, n° 14, p. 422-427. [<https://doi.org/10.1136/vr.152.14.422>]
- RAM, P., GROL, R., RETHANS, J.J., *et al.* (1999) Assessment of general practitioners by video observation of communicative and medical performance in daily practice: issues of validity, reliability and feasibility. *Medical Education* vol. 33, n° 6, p. 447-454. [<https://doi.org/10.1046/j.1365-2923.1999.00348.x>]
- RITTER, C., ADAMS, C.L., KELTON, D.F., *et al.* (2019) Factors associated with dairy farmers' satisfaction and preparedness to adopt recommendations after veterinary herd health visits. *Journal of Dairy Science* vol. 102, n° 5, p. 4280-4293. [<https://doi.org/10.3168/jds.2018-15825>]
- RITTER, C., ADAMS, C.L., KELTON, D.F., *et al.* (2018) Clinical communication patterns of veterinary practitioners during dairy herd health and production management farm visits. *Journal of Dairy Science* vol. 101, n° 11, p. 10337-10350. [<https://doi.org/10.3168/jds.2018-14741>]
- ROUTLY, J.E., DOBSON, H., TAYLOR, I.R., *et al.* (2002) Support needs of veterinary surgeons during the first few years of practice: perceptions of recent graduates and senior partners. *The Veterinary Record* vol. 150, n° 6, p. 167-171. [<https://doi.org/10.1136/vr.150.6.167>]
- SANANÈS, B. (2011) La communication efficace - Acquérir maîtrise et confiance en soi, 4ème éd. Paris, Dunod.
- SARI, M.I., PRABANDARI, Y.S., CLARAMITA, M. (2016) Physicians' professionalism at primary care facilities from patients' perspective: The importance of doctors' communication skills. *Journal of Family Medicine and Primary Care* vol. 5, n° 1, p. 56. [<https://doi.org/10.4103/2249-4863.184624>]

- SHAW, J.R. (2006) Four Core Communication Skills of Highly Effective Practitioners. *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice* vol. 36, n° 2, p. 385-396. [<https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2005.10.009>]
- SHAW, J.R. (2004) Communication skills and the veterinarian-client-patient relationship. PhD Thesis. Doctor of Philosophy. University of Guelph
- SHAW, J.R., ADAMS, C.L., BONNETT, B.N., *et al.* (2012) Veterinarian satisfaction with companion animal visits. *Journal of the American Veterinary Medical Association* vol. 240, n° 7, p. 832-841. [<https://doi.org/10.2460/javma.240.7.832>]
- SHAW, J.R., ADAMS, C.L., BONNETT, B.N. (2004) What can veterinarians learn from studies of physician-patient communication about veterinarian-client-patient communication? *Journal of the American Veterinary Medical Association* vol. 224, n° 5, p. 676-684. [<https://doi.org/10.2460/javma.2004.224.676>]
- SHAW, J.R., BONNETT, B.N., ADAMS, C.L., *et al.* (2006) Veterinarian-client-patient communication patterns used during clinical appointments in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association* vol. 228, n° 5, p. 714-721. [<https://doi.org/10.2460/javma.228.5.714>]
- SILVERMAN, J., KURTZ, S., DRAPER, J. (2016) Skills for Communicating with Patients. 3^{ème} éd. Boca Raton, CRC Press.
- SIPIYARUK, K., GALLAGHER, J.E., HATZIPANAGOS, S., *et al.* (2018) A rapid review of serious games: From healthcare education to dental education. *European Journal of Dental Education* vol. 22, n° 4, p. 243-257. [<https://doi.org/10.1111/eje.12338>]
- SORGE, U., KELTON, D., LISSEMORE, K., *et al.* (2010) Attitudes of Canadian dairy farmers toward a voluntary Johne's disease control program. *Journal of Dairy Science* vol. 93, n° 4, p. 1491-1499. [<https://doi.org/10.3168/jds.2009-2447>]
- TESSIER, V. (2007) Enquête de motivation pour connaître la satisfaction et les attentes des clients de deux cliniques vétérinaires rurales. Thèse de médecine vétérinaire. Nantes, École Nationale Vétérinaire de Nantes.
- WAHNICH, S. (2006) Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 6, p.8-12.
- WERBER, B. (2018) Encyclopédie du Savoir Relatif et Absolu, 4^{ème} éd. Paris, Albin Michel.
- WORLD ORGANIZATION FOR ANIMAL HEALTH (2012) OIE recommendations on the Competencies of graduating veterinarians ('Day 1 graduates') to assure National Veterinary Services of quality. In *World Organization for Animal Health - Veterinary and Veterinary Paraprofessional Education*. [<https://www.woah.org/en/what-we-offer/improving-veterinary-services/pvs-pathway/veterinary-and-veterinary-paraprofessional-education/>] (consulté le 10/08/2023).

Annexe 1 : Guide de Calgary-Cambridge

Guide Calgary-Cambridge de l'entrevue médicale adapté à la consultation vétérinaire

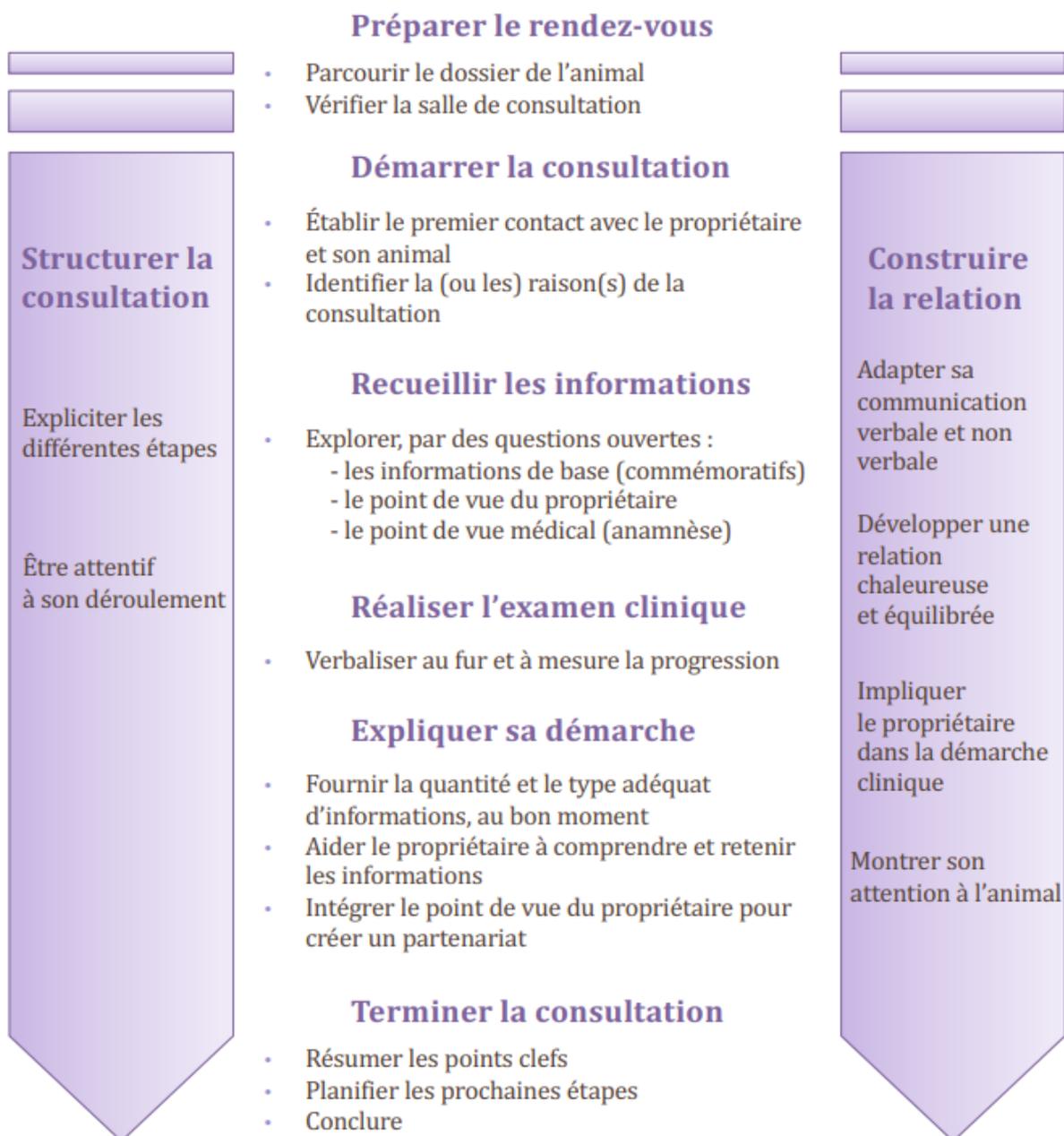


Une approche centrée sur le propriétaire et son animal

LA RENCONTRE PROPRIÉTAIRE/CLIENT - ANIMAL - VÉTÉRINAIRE



Guide Calgary-Cambridge de l'entrevue médicale adapté à la consultation vétérinaire



Guide Calgary-Cambridge de l'entrevue médicale adapté à la consultation vétérinaire



LES ÉTAPES DE LA CONSULTATION

Préparer le rendez-vous

Lire le dossier du patient et les éventuelles informations sur le propriétaire

- Je me familiarise avec le passé médical de l'animal
- Je m'assure que la salle de consultation est propice à recevoir l'animal et son propriétaire (hygiène, confort, etc.)

Démarrer la consultation

Établir le premier contact avec le propriétaire et l'animal (accueillir)

- Je salue le client, je vérifie son nom et celui de l'animal, je salue l'animal
- Je me présente (nom, fonction), je vérifie le motif de consultation, confirmé par le client
- Je fais preuve de respect et suis attentif au confort du propriétaire et de son animal (pendant toute la consultation)

Identifier la (ou les) raison(s) de la consultation

- J'identifie, avec une question ouverte, les problèmes ou les préoccupations que le propriétaire souhaite aborder
- J'écoute attentivement ses réponses, sans l'interrompre ni l'orienter
- Je répète ce que j'ai compris et demande s'il y d'autres points à traiter
- Je planifie la suite de la consultation, en tenant compte à la fois des besoins du propriétaire et des miens

Recueillir les informations

Explorer les problèmes du propriétaire par rapport à son animal

- J'encourage le propriétaire à raconter l'histoire du (ou des) problème(s) depuis son apparition, avec ses propres mots et ce qui l'a décidé à venir maintenant
- Je pose des questions ouvertes puis fermées (entonnoir)
- J'écoute attentivement, je permets au propriétaire de compléter ses phrases sans l'interrompre, en lui laissant le temps de réfléchir pour me répondre ou continuer, s'il fait une pause
- J'accueille ses propos de manière verbale et non verbale (quitus, posture, contact oculaire, paraphrase, reformulation, etc.)
- Je relève ses signes verbaux et non verbaux (posture, discours, expression faciale, etc.)
- Je clarifie les informations qui sont encore vagues ou nécessitent plus de détails
- Je reformule régulièrement ce que le propriétaire me dit pour vérifier ma bonne compréhension de sa vision et l'invite à me reprendre ou me fournir des informations complémentaires
- J'utilise un vocabulaire clair, des phrases concises, en évitant le jargon médical, et en l'explicitant lorsqu'il est nécessaire

Guide Calgary-Cambridge de l'entrevue médicale adapté à la consultation vétérinaire



Recueillir les informations - suite

Comprendre le point de vue du propriétaire

- Je détermine :
 - Ses idées, ses croyances sur les causes du problème
 - Ses craintes par rapport au problème
 - Ses attentes (l'aide qu'il espère)
 - L'impact de la situation : comment ce problème affecte la vie de son animal, la sienne, sa relation avec son animal
- J'encourage le propriétaire à exprimer ses émotions

Structurer la consultation

Expliciter les différentes étapes

- Je reformule les principales idées émises sur chaque sujet exploré
- J'annonce la transition d'une étape à l'autre

Être attentif à son déroulement

- Je structure la consultation selon une séquence logique
- Je surveille le temps disponible et l'accomplissement des tâches prévues

Construire la relation

Utiliser un comportement non-verbal approprié

- Je fais preuve d'un comportement non verbal adapté :
 - Contact visuel (y compris lors d'une éventuelle prise de note), expressions faciales
 - Posture, position, mouvement (présence confiante et ouverte)
 - Modulation de la voix (intonation, débit, volume)

Développer une relation chaleureuse et équilibrée

- J'accueille sans jugement le point de vue et les émotions du propriétaire
- Je montre ma compréhension du lien avec l'animal (affectif, économique, etc.)
- Je suis empathique, j'exprime ma compréhension du point de vue et des émotions du client
- J'apporte du soutien au propriétaire : intérêt, compréhension, volonté d'aider, reconnaissance de ses efforts et des soins prodigués à son animal, je propose de travailler en partenariat
- J'agis avec délicatesse en abordant des sujets potentiellement gênants pour le propriétaire

Associer le client à la démarche clinique

- Je partage mes réflexions cliniques avec le propriétaire pour encourager sa participation
- Je précise les étapes de la consultation
- J'agis avec douceur et attention envers l'animal, je lui parle, le félicite

Guide Calgary-Cambridge de l'entrevue médicale adapté à la consultation vétérinaire



Expliquer sa démarche

Fournir la quantité et le type adéquats d'informations

- J'évalue les connaissances du propriétaire sur le sujet, le niveau d'informations qu'il souhaite obtenir
- Je l'informe progressivement (*chunk and check*) : je lui apporte une petite quantité d'informations essentielles (sur le diagnostic, le pronostic, les traitements, le coût, etc.), je vérifie sa compréhension, j'utilise ses réponses pour adapter mes explications complémentaires, puis je passe au point suivant
- Je lui demande s'il souhaite des informations complémentaires (sur l'étiologie par exemple)
- Je choisis le moment où je délivre des informations : j'évite de donner des conseils ou des informations prématurés, de rassurer trop rapidement

Aider le propriétaire à comprendre et retenir les informations données

- J'organise mes explications en suivant une progression logique
- Je souligne les points importants, je résume les informations
- J'utilise un langage clair, concis, facile à s'approprier pour le client (pas de jargon médical sans l'expliquer)
- J'utilise des aides visuelles pour transmettre l'information : dessins, modèles anatomiques, instructions écrites
- Je vérifie régulièrement la bonne compréhension du propriétaire, selon ses propres mots

Arriver à une compréhension partagée : intégrer la perspective du propriétaire

- Je relie mes explications au point de vue initial du propriétaire, à ses inquiétudes, à ses attentes
- Je l'encourage à participer : à me poser des questions, à exprimer ses doutes, ses ressentis, j'y réponds de manière appropriée
- Je suis attentif à ses signes verbaux et non verbaux : souhait de prendre la parole, surcharge d'information, inconfort
- Je fais verbaliser par le propriétaire ses réactions par rapport aux informations données et aux termes utilisés (croyances, émotions, inquiétudes financières, etc.), je les reconnais et y réponds si nécessaire (arguments qui soutiennent mon opinion, causes, gravité, résultats attendus, conséquences à court et long terme, etc.)

Planifier : partager la prise de décision

- Je partage mes réflexions cliniques : idées, cheminement de pensée, dilemmes et alternatives, options disponibles (bénéfices et avantages, effets indésirables potentiels, etc.)
- J'implique le propriétaire :
 - J'offre des suggestions et des choix (aménagement du traitement, etc.) plutôt que des directives
 - Je l'encourage à faire ses propres suggestions, à me dire quelles options lui semblent acceptables (pénibilité pour l'animal ou pour lui, douleur, autres personnes impliquées, contraintes financières, etc.) je résume ses préférences
- Je négocie avec lui une prise en charge mutuellement acceptable, en recherchant un consentement éclairé
- Je vérifie avec lui qu'il est d'accord avec le plan de traitement, que j'ai répondu à ses préoccupations
- Je l'encourage à être autonome, à mettre en pratique le plan de traitement décidé ensemble

Guide Calgary-Cambridge de l'entrevue médicale adapté à la consultation vétérinaire



Expliquer sa démarche - suite

Proposer des examens complémentaires

- Je fournis des informations claires sur le déroulement de l'examen complémentaire pour l'animal (anesthésie ou non, cicatrisation, etc.) et sur la manière dont le client connaîtra les résultats
- Je fais le lien entre les examens complémentaires et le diagnostic différentiel : importance, raisons
- J'encourage les questions et la discussion sur les craintes ou les résultats défavorables possibles

Terminer la consultation

Résumer

- Je résume brièvement les principaux points de la consultation et le plan de traitement

Planifier les prochaines étapes

- Je mets en place un « filet de sécurité » : je rappelle la possibilité de réactions inattendues, j'indique au propriétaire quoi faire et quand si le traitement ne fonctionne pas comme prévu (délai pour donner des nouvelles par téléphone, numéro d'urgence à contacter, par exemple)
- Je m'engage avec le client sur le calendrier des prochaines visites ou des prochaines étapes
- Je vérifie une dernière fois l'accord du propriétaire, lui demande s'il a d'autres questions ou sujets à discuter
- Je salue l'animal et son propriétaire

Références

- Kutz SM, Silverman JD, Draper J. Teaching and Learning Communication Skills in Medicine (2nd ed). Abingdon (UK), Radcliffe Medical Press (Oxford), 2004.
- Silverman JD, Kurtz SM, Draper J. Skills for Communicating with clients (2nd ed). Abingdon (UK), Radcliffe Medical Press (Oxford), 2004.
- Site internet : skillscascade.com
- Bourdy C, Millette B, Richard C, Lussier MT. Le guide Calgary-Cambridge de l'entrevue médicale : les processus de communication. Dans : Richard C, Lussier MT, eds. La communication professionnelle en santé. Montréal (Canada), Les Éditions du Renouveau Pédagogique Inc, 2004.
- Radford A, Stockey P, Silverman J, et coll. Development, Teaching and Evaluation of a Consultation Structure Model for Use in Veterinary Education. J Vet Med Educ, 2006;33(1):38-44.

Annexe 2 : Guide d'entretiens

Sujet de discussion	Questions et exemples de sous-questions
<i>Questions personnelles</i>	<p>« Quel âge avez-vous ? »</p> <p>« Où vivez-vous ? »</p> <p>« Travaillez vous seul ou en association ? »</p> <p>« Depuis combien de temps travaillez vous dans l'exploitation ? »</p> <p>« Avez-vous des employés ? »</p>
<i>Rôle du vétérinaire et relation avec le vétérinaire</i>	<p>« Selon vous, comment le vétérinaire se place envers vous et votre ferme ? Quel rôle majeur joue-t-il dans votre ferme ? »</p> <p>→ De quel façon le vétérinaire joue ce rôle ?</p> <p>→ A quelle fréquence le vétérinaire vient-il dans votre ferme ?</p> <p>→ Est-ce que cette relation vous convient-elle ?</p> <p>→ Préférez-vous une autre approche de la part de votre vétérinaire ?</p> <p>→ Voudriez-vous un autre rôle de la part du vétérinaire ? (optimisation de la production du lait, contrôle des maladies, diminution des coûts généraux, gestion de la ferme en général...)</p> <p>→ Avez-vous déjà fait appel à votre vétérinaire pour des audits généraux de l'exploitation (bâtiment, alimentation ou autre) ?</p>
<i>Évaluation des compétences en communication de votre vétérinaire</i>	<p>« Noter les compétences en communication de votre vétérinaire de 1 à 5 »</p> <p>→ Donneriez-vous la même note à tous les vétérinaires de la clinique ?</p> <p>« Pouvez-vous donner une définition d'une bonne communication ? »</p>
<i>Expériences positives de l'éleveur</i>	<p>« Quelles sont les choses que vous appréciez en termes de communication de la part de votre vétérinaire ? »</p> <p>→ Cela correspond-il à votre définition d'une bonne communication ?</p>
<i>Expériences négatives de l'éleveur</i>	<p>« Selon vous, comment votre vétérinaire pourrait améliorer sa communication ? »</p> <p>→ Qu'est-ce qu'il pourrait mieux faire ?</p> <p>→ Quelles sont des choses que vous aimeriez changer dans la relation ?</p> <p>Quel conseil donneriez-vous aux jeunes vétérinaires qui débutent, en termes de communication ?</p>
<i>Élaboration d'une liste des meilleures compétences en communication</i>	<p>« Pouvez-vous me donner une liste des principales compétences qu'un vétérinaire doit avoir en termes de communication ? »</p> <p>→ Pourquoi cette compétence est importante pour vous ?</p> <p>→ Votre vétérinaire utilise-t-il cette compétence en visite ? Si non, comment le pourrait-il ?</p>
<i>Liste des compétences du GCC enseignées à la MWU CVM</i>	<p>« Pouvez-vous me dire si les compétences suivantes sont « très importantes », « importantes », « peu importantes » ou « pas importantes du tout » à vos yeux ? »</p>

NB : Les questions précédées d'une flèche n'ont pas été posées à chaque entretien, mais ont pu être posées pour approfondir les réponses des répondants

EXPLORATION ET COMPARAISON DES ATTENTES D'ÉLEVEURS BOVINS LAITIERS ET ALLAITANTS VIS-À-VIS DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE DE LEUR VÉTÉRINAIRE EN CONSULTATION

AUTEUR : Anitha FONTAINE

RÉSUMÉ :

En médecine vétérinaire comme en médecine humaine, la communication interpersonnelle en consultation est largement reconnue comme une compétence indispensable à l'établissement d'une bonne relation-client. Elle permet une meilleure satisfaction du client et du praticien, et est de plus en plus enseignée dans les écoles vétérinaires à travers le monde.

En médecine vétérinaire rurale, la communication est reconnue importante mais les pratiques de communication à appliquer en élevages bovins français sont peu documentées. À travers des entretiens semi-dirigés auprès de neuf éleveurs bovins français, ce travail explore les attentes des éleveurs en matière de communication avec leurs vétérinaires. À partir de ce premier échantillon, il apparaît que les éleveurs désirent un partenariat d'égal à égal avec leur vétérinaire, et une relation basée sur le respect mutuel, les explications détaillées et l'adaptation. Les compétences développées dans le guide de Calgary-Cambridge telles que « offrir un partenariat » et « utiliser un langage facile à comprendre » sont essentielles au développement de cette relation. Les éleveurs interrogés étaient majoritairement satisfaits de leur relation avec leur vétérinaire et des compétences de communication de celui-ci. Par ailleurs, peu de différences d'attentes entre éleveurs laitiers et éleveurs allaitants ont été mises en évidence. Cette étude qualitative offre une première exploration des attentes des éleveurs bovins français en matière de communication et pourrait être étendue à une étude quantitative pour confirmer ou infirmer les résultats obtenus.

MOTS CLÉS : ÉLEVEUR, BOVIN, BOVIN LAITIER, ÉLEVAGE ALLAITANT, COMMUNICATION INTERPERSONNELLE, ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS, VÉTÉRINAIRE RURAL, MÉDECINE VÉTÉRINAIRE

JURY :

Président : Pr Karim ADJOU

Directrice de thèse : Dr Hélène ROSE

Examinateur 1 : Dr Isabelle BARRASSIN

Examinateur 2 : Pr Yves MILLEMANN

EXPLORATION AND COMPARISON OF THE EXPECTATIONS OF DAIRY AND BEEF CATTLE FARMERS REGARDING THE INTERPERSONAL COMMUNICATION OF THEIR VETERINARIAN DURING CONSULTATION

AUTHOR: Anitha FONTAINE

SUMMARY:

In veterinary medicine as well as in human medicine, interpersonal communication during consultation is widely recognized as an essential skill for establishing a good relationship with the client. It allows for better client and practitioner satisfaction, and is increasingly taught in veterinary schools around the world.

In rural veterinary medicine, communication is recognized as important but the communication practices to be used in French cattle farms are poorly documented. Through semi-directed interviews with nine French cattle farmers, this work explores farmers' expectations in terms of communication with their veterinarians. From this initial sample, it appears that breeders want an equal partnership with their veterinarian, and a relationship based on mutual respect, detailed explanations and adaptation. The skills developed in the Calgary-Cambridge guide such as "offering partnership" and "using easily understood language" are essential to developing this relationship. The farmers interviewed were mostly satisfied with their relationship with their veterinarian and their communication skills. Furthermore, few differences in expectations between dairy farmers and beef farmers have been highlighted. This qualitative study offers a first exploration of the expectations of French cattle farmers in terms of communication and could be extended to a quantitative study to confirm or refute those results.

KEYWORDS: FARMER, CATTLE, DAIRY CATTLE, BEEF CATTLE, INTERPERSONAL COMMUNICATION, SEMI-DIRECTED INTERVIEWS, CATTLE VETERINARIAN, CATTLE MEDECINE

JURY:

Chairperson: Pr Karim ADJOU

Thesis Director: Dr Hélène ROSE

Reviewer 1: Dr Isabelle BARRASSIN

Reviewer 2: Pr Yves MILLEMANN