



Incivilités envers les vétérinaires : un phénomène en forte hausse au sein de la francophonie

Résumé

Deux sondages ¹ réalisés en 2025 auprès de plus de 700 vétérinaires pour animaux de compagnie dans une dizaine de nations francophones révèlent une situation préoccupante : les incivilités de la part de certains propriétaires d'animaux sont devenues très fréquentes dans les cliniques vétérinaires.

Selon l'enquête, près de huit vétérinaires sur dix affirment avoir été victimes d'insultes ou de reproches de la part de clients en 2025. Une proportion similaire rapporte avoir déjà fait face à un refus de payer pour des soins prodigués, tandis que 77 % des répondants disent avoir subi des cris ou des altercations. Les techniciens, assistants et réceptionnistes sont particulièrement exposés à ces comportements, étant souvent en première ligne avec la clientèle.

Les tensions dépassent parfois le cadre de la clinique. Plus de 40 % des vétérinaires déclarent avoir été menacés d'atteinte à leur réputation sur les réseaux sociaux. Certains mentionnent également des menaces d'agression physique.

Ces incivilités ont des conséquences importantes sur la profession. Deux vétérinaires sur trois disent que leur moral est affecté, et près d'un sur cinq témoigne avoir déjà songé à quitter la pratique. Dans ce contexte, plusieurs cliniques ont dû refuser certains clients ou expulser des personnes au comportement abusif.

Pour la Fédération des associations francophones de vétérinaires pour animaux de compagnie ², ces résultats illustrent l'urgence de mieux reconnaître les incivilités envers les équipes vétérinaires et de promouvoir des relations respectueuses entre les propriétaires d'animaux et les professionnels qui veillent à leur santé.

Michel Pepin, DMV, vice-président FAFVAC
15 mai 2026

Analyse

1. Près de quatre vétérinaires sur cinq ont été victimes de reproches ou d'insultes

Pas moins de 78 % des vétérinaires déclarent avoir subi des reproches ou des insultes de la part de clients au moins une fois en 2025. Cela montre que les incivilités verbales font désormais partie du quotidien de la profession.

2. Les refus de payer touchent aussi près de 80 % des vétérinaires

C'est 79 % des vétérinaires qui rapportent avoir été confrontés à un refus de paiement. Cette statistique souligne que les tensions financières sont l'une des principales sources de conflit avec la clientèle.

3. Plus de trois quarts des vétérinaires ont subi des cris ou des altercations

Pas moins de 77 % des vétérinaires disent avoir été confrontés à des cris ou à une hausse de ton de la part de clients. Cela indique que les conflits sont souvent émotionnels et publics.

4. Les employés vétérinaires sont encore plus exposés

C'est 84 % des membres du personnel vétérinaire (techniciens, assistants, réceptionnistes) qui rapportent des cris ou une hausse de ton. Les équipes de soutien sont donc en première ligne face aux comportements agressifs.

5. Les réseaux sociaux deviennent un outil de pression

Au total, 43 % des vétérinaires disent avoir subi des menaces liées à leur réputation sur les réseaux sociaux. La relation client-clinique ne se limite plus à la clinique : les conflits se déplacent aussi en ligne.

6. Les cliniques doivent régulièrement bannir des clients

Pour se protéger, les établissements ont dû prendre des mesures fermes, comme refuser un client (68 %) ou mettre un client à la porte (51 %). La gestion des comportements abusifs est devenue une tâche normale de gestion de clinique.

7. Les incivilités affectent profondément le moral des vétérinaires

Deux vétérinaires sur trois (67 %) disent que leur moral est affecté par ces comportements. Cela démontre que les incivilités constituent un enjeu majeur de santé psychologique dans la profession.

8. Près d'un vétérinaire sur cinq songe à quitter la profession

Un total de 17 % des vétérinaires déclarent songer à abandonner la pratique en raison de ces situations. Ce chiffre est particulièrement préoccupant dans un contexte où plusieurs régions connaissent déjà une pénurie de vétérinaires.

9. La majorité des professionnels pensent que la situation s'aggrave

La perception générale est claire. Selon 22 % d'entre eux, les incivilités ont beaucoup augmenté et légèrement augmenté pour 42 %. Ainsi, près des deux tiers des répondants observent une augmentation du phénomène.

10. Les équipes vétérinaires sont touchées par des problèmes de santé mentale

Les impacts sur le personnel incluent 49 % de cas d'épuisement professionnel, 21 % de la dépression, 15 des arrêts de travail et 10 % des démissions. Cela suggère que les incivilités contribuent aux difficultés de recrutement et de rétention du personnel vétérinaire.

Pistes d'actions stratégiques

Voici cinq pistes d'actions stratégiques que la profession vétérinaire peut tirer de ce sondage. L'objectif est de transformer ces résultats statistiques en orientations concrètes pour les cliniques, les associations professionnelles et les ordres vétérinaires.

1. Les incivilités doivent être reconnues comme un enjeu majeur de santé au travail

Les résultats montrent que :

- 67 % des vétérinaires disent que leur moral est affecté
- 37 % craignent l'épuisement professionnel
- 17 % songent à quitter la pratique

Ces chiffres indiquent que les incivilités ne sont pas seulement un problème relationnel avec les clients, mais un véritable enjeu de santé psychologique et de rétention des professionnels. Stratégiquement, les organisations vétérinaires devraient considérer les incivilités comme un facteur de risque professionnel comparable au stress ou à la surcharge de travail.

2. La protection des équipes doit devenir une priorité organisationnelle

Les employés de soutien sont souvent plus exposés que les vétérinaires eux-mêmes aux cris, insultes et altercations.

Cela signifie que les cliniques doivent :

- former le personnel à la gestion des conflits,
- mettre en place des protocoles pour les clients agressifs,
- soutenir activement les employés victimes d'incivilités.

La protection des équipes devrait devenir un élément central de la gestion des ressources humaines dans les établissements vétérinaires.

3. Les cliniques doivent normaliser des politiques claires face aux clients abusifs

Le sondage montre que de nombreuses cliniques ont déjà dû :

- refuser des clients (68 %)
- mettre des clients à la porte (51 %)

Ces pratiques deviennent progressivement une composante normale de la gestion des établissements vétérinaires.

Une conclusion stratégique est la nécessité de développer :

- des politiques écrites de tolérance zéro,
- des chartes de comportement pour les clients,
- des procédures claires pour bannir les comportements abusifs.

4. Les réseaux sociaux sont devenus un nouveau champ de conflit

Une proportion importante de vétérinaires rapporte :

- des menaces sur les réseaux sociaux,
- du harcèlement numérique.

Cela signifie que les cliniques doivent désormais gérer non seulement la relation en clinique, mais aussi leur réputation numérique et les attaques en ligne.

Il devient stratégique pour les établissements de :

- développer une stratégie de gestion des avis en ligne,
- former les équipes à la réponse professionnelle aux critiques numériques,
- documenter les cas de diffamation ou de harcèlement.

5. Le problème est systémique et nécessite une réponse collective

L'ampleur du phénomène et la perception d'une augmentation des incivilités suggèrent qu'il ne s'agit pas simplement de cas isolés.

Les réponses les plus efficaces devront probablement être collectives, impliquant :

- les ordres professionnels,
- les associations vétérinaires,
- les réseaux de cliniques,
- les institutions de formation vétérinaire.

Des campagnes de sensibilisation auprès du public pourraient être nécessaires pour rappeler les réalités de la médecine vétérinaire et promouvoir le respect envers les équipes de soins.

Conclusion générale

Le sondage révèle que les incivilités ne constituent plus un phénomène marginal dans la pratique vétérinaire. Elles représentent désormais un enjeu stratégique pour l'avenir de la profession, touchant à la fois la santé mentale des équipes, la gestion des établissements et l'attractivité du métier.

-30—

1. Sondages réalisés entre janvier et février 2026, par la Fédération des associations francophones de vétérinaires pour animaux de compagnie et l'Association des médecins vétérinaires du Québec en pratique des petits animaux, sur la plateforme Survey Monkey, auprès de 741 médecins vétérinaires travaillant principalement en pratique des animaux de compagnie au sein de la francophonie. Répartition des répondants : France (55 %), Québec (29,5 %), Maroc (6 %), Tunisie (2 %), Suisse (1,5 %), Burkina Faso (1,5 %) et pour le Gabon, le Luxembourg, la Nouvelle-Calédonie et le Burundi (0,5 %).

2. La FAFVAC regroupe l'Algérie, la Belgique, le Burkina Faso, le Burundi, la France, le Gabon, le Mali, le Maroc, le Québec, la Suisse et la Tunisie. Ses objectifs, entre autres, sont d'harmoniser les activités entre les associations vétérinaires francophones, de faciliter la diffusion de l'information scientifique et de promouvoir des projets communs concernant le bien-être des animaux de compagnie. www.fafvac.org





Tableaux des résultats

Incivilités envers les vétérinaires : un phénomène en forte hausse au sein de la francophonie

En 2025, avez-vous été personnellement victime à au moins une occasion d'incivilité de la part d'un client ?

Tableau 1

	Total	France	Québec	Maroc	Belgique	Tunisie	Burkina Faso	Suisse
	731	409	222	44	28	16	12	12
Reproches ou insultes	78 %	77 %	68 %	78 %	71 %	93 %	44 %	91 %
Refus de payer	79 %	80 %	57%	82 %	78 %	93 %	44 %	91 %
Cris et haussement de ton	77 %	72%	56 %	86 %	59 %	93 %	36 %	75 %
Esclandres devant autres clients	64 %	67 %	40 %	60 %	44 %	43 %	20 %	83 %
Menaces de plaintes à l'Ordre des vétérinaires	38 %	39 %	30 %	20 %	41 %	17 %	0 %	73 %
Menaces de poursuite judiciaire	32 %	30 %	25 %	22 %	37 %	36 %	10 %	82 %
Menaces d'atteinte à la réputation dans les médias sociaux	43%	46%	25 %	62 %	58 %	71 %	10 %	55 %
Harcèlement sur les réseaux sociaux	25 %	23 %	9 %	60 %	42 %	60 %	11 %	50 %
Menaces d'atteinte à la réputation dans les médias	21 %	19 %	13%	38 %	31 %	50 %	10%	55 %
Menaces d'agressions physiques	15 %	19 %	5 %	22 %	19 %	21 %	0 %	18 %
Menaces de mort	4 %	5 %	1 %	5 %	11 %	0 %	0 %	0 %
Aggressions physiques (bousculade ou coups)	4 %	3 %	1 %	5%	0 %	7 %	0 %	0 %
Cambriolage	8 %	11 %	2 %	5 %	12 %	15 %	0 %	36 %
Vandalisme	4 %	4 %	2%	13 %	12 %	21 %	0 %	0 %
Menace de méfaits à votre établissement	18 %	23 %	12 %	38 %	19 %	54 %	0 %	9 %

En 2025, avez-vous déjà été témoin, à au moins une occasion d'incivilité de la part d'un client envers l'un de vos employés?

Tableau 2

	Total 729	France 409	Québec 220	Maroc 44	Belgique 28	Tunisie 16	Burkina Faso 12	Suisse 12
Reproches ou insultes	82 %	88 %	84 %	73 %	78 %	78 %	55 %	91 %
Refus de payer	74 %	78 %	75 %	76 %	79 %	87 %	30 %	91 %
Cris et haussement de ton	84 %	88 %	86 %	84 %	79 %	71 %	50 %	75 %
Esclandres devant autres clients	69 %	76 %	71 %	56 %	68 %	67 %	20 %	83 %
Menaces de plaintes à l'Ordre des vétérinaires	33 %	33 %	43 %	21%	56 %	33 %	20 %	73 %
Menaces de poursuite judiciaire	29 %	29 %	36 %	12 %	44 %	40 %	9 %	82 %
Menaces d'atteinte à la réputation dans les médias sociaux	39 %	43 %	36 %	46 %	68 %	53 %	22 %	55 %
Harcèlement sur les réseaux sociaux	22 %	20 %	20 %	44 %	47 %	53 %	20 %	45 %
Menaces d'atteinte à la réputation dans les médias	20 %	18 %	20 %	37%	26 %	47 %	22 %	55 %
Menaces d'agressions physiques	17 %	22 %	8 %	10 %	26 %	27 %	25 %	18 %
Menaces de mort	5 %	8 %	3 %	0 %	6 %	0 %	0 %	0 %
Agressions physiques (bousculade ou coups)	5 %	6%	5 %	5 %	11 %	7 %	0 %	0 %
Cambriolage	5 %	7 %	1 %	0 %	11 %	29 %	0 %	36 %
Vandalisme	4 %	4 %	2 %	8 %	11 %	20 %	0 %	0 %
Menace de méfaits à votre établissement	18 %	19 %	14 %	37 %	26 %	33 %	0 %	9 %

Quels gestes avez-vous été obligé de poser pour contrer ces incivilités?

Tableau 3

	Total 741	France 409	Québec 220	Maroc 44	Belgique 28	Tunisie 16	Burkina Faso 12	Suisse 12
Refuser un client	68 %	81 %	52 %	59 %	74 %	88 %	14 %	83 %
Mettre un client à la porte	51 %	60 %	38 %	60 %	62 %	88 %	14 %	50 %
Afficher des mises en garde à l'accueil	40 %	50 %	42 %	26 %	32 %	14 %	25 %	18 %
Négocier une entente pour régler le conflit	49 %	58 %	42 %	49 %	35 %	80 %	50 %	58 %
Répondre dans les médias sociaux	41 %	55 %	21 %	46 %	54 %	47 %	0 %	73 %
Porter plainte à la police	15 %	18 %	8 %	18 %	27 %	40 %	0 %	20 %
Mise en demeure pour mettre fin à l'incivilité	13 %	19 %	3 %	14 %	28 %	25 %	14 %	10 %
Intenter des poursuites au civil	3 %	3 %	2 %	5 %	4 %	23 %	0 %	18 %

Quel impact ces incivilités ont eu sur vous?

Tableau 4

	Total 521	France 409	Maroc 44	Belgique 28	Tunisie 16	Burkina Faso 12	Suisse 12
Mon moral est affecté	67 %	69 %	60 %	67 %	53 %	42 %	67 %
Je songe à abandonner la pratique	17 %	16 %	13 %	26 %	13 %	10 %	42 %
J'ai des idées suicidaires	2 %	2 %	0 %	11 %	0 %	0 %	0 %
Je crains l'épuisement professionnel	37 %	36 %	54 %	41 %	44 %	27 %	42 %
Je regrette mon choix de carrière	10 %	8 %	18 %	11 %	13 %	20 %	18 %

Quel impact ces incivilités ont eu sur certains membres de votre équipe médicale (ASV/TSA, personnel de soutien médical)

Tableau 5

	Total 515	France 404	Maroc 43	Belgique 28	Tunisie 16	Burkina Faso 12	Suisse 12
Arrêt de travail	15 %	15 %	9 %	21 %	19 %	0 %	25 %
Épuisement professionnel	49 %	52 %	55 %	32 %	31 %	17 %	50 %
Dépression	21 %	20 %	34 %	21 %	19 %	8 %	42 %
Démission	10 %	11 %	11 %	4 %	13 %	0 %	8 %
Attribution de tâches loin des clients	18 %	19 %	14 %	14 %	19 %	8 %	8 %
Aucun impact	27 %	20 %	25 %	36 %	50 %	50 %	17 %
Autres	16 %	17 %	0 %	32 %	0 %	17 %	25 %

En conclusion et de manière générale, en 2025, avez-vous remarqué une augmentation des incivilités de la part des propriétaires d'animaux à votre égard ou à l'égard des autres employés de votre établissement vétérinaire

Tableau 6

	Total 520	France 409	Maroc 43	Belgique 28	Tunisie 16	Burkina Faso 12	Suisse 12
Oui, beaucoup	22 %	21 %	20 %	39 %	63 %	2 %	8 %
Oui, légèrement	42 %	43 %	52 %	29 %	25 %	25 %	42 %
Non	29 %	31 %	11 %	29 %	6 %	50 %	33 %
Au contraire, il y a eu moins d'incivilités	3 %	2 %	7 %	0 %	6 %	8 %	0 %
Pas d'opinion	4 %	3 %	9 %	4 %	0 %	17 %	17 %