



Communiqué

Laval, le 17 juillet 2025

Principes fondamentaux de la communauté vétérinaire

Les professionnels de la santé animale en pratique des petits animaux au sein des établissements vétérinaires : permettre l'épanouissement, maintenir la passion.

Dans un contexte où plusieurs établissements vétérinaires vivent des transformations importantes, il semble essentiel de rappeler les principes fondamentaux de notre communauté. Ce document vise à offrir un repère commun, que vous soyez médecin vétérinaire, technicien.ne en santé animale, gestionnaire ou propriétaire d'établissement.

L'AMVQ souhaite rappeler que les professionnels de la santé animale travaillent avant tout pour la santé et le bien-être des animaux et de leur famille. Ils participent également au développement de leurs établissements comme employés ou propriétaires. Au Québec, la pratique en OBNL n'est autorisée que depuis novembre 2024 par l'Office des professions. Ainsi, la très grande majorité des professionnels en santé animale, les médecins vétérinaires et les techniciens en santé animale, sont employés ou propriétaires d'entreprises privées. Une minorité est engagée par le secteur public comme le milieu universitaire. Certaines des entreprises vétérinaires ont des investisseurs. Les lois habituelles des marchés s'appliquent et comme dans tous les domaines, les notions de rentabilité, d'efficacité et d'optimisation sont importantes.

L'AMVQ est d'avis que, quel que soit le cadre d'exercice de la profession, l'établissement vétérinaire devrait permettre au professionnel qu'il emploie de respecter son code de déontologie, de s'épanouir et de maintenir sa passion. Pour que cela soit possible, la direction de l'établissement doit comprendre et respecter les enjeux spécifiques à la médecine vétérinaire, faire preuve de transparence autant auprès de ses employés que de ses clients, et adopter une approche humaine.

Dans la mesure de ses moyens, elle devrait promouvoir l'inclusion, la diversité et le développement durable.

Comprendre et respecter les enjeux spécifiques à la médecine vétérinaire

La médecine vétérinaire est avant tout un service essentiel qui nécessite la construction et l'entretien d'une solide relation de confiance avec la clientèle. L'accessibilité des services vétérinaires et la qualité des soins doivent être au centre des décisions de l'industrie.

Importance de maintenir l'accessibilité aux soins vétérinaires

L'accessibilité des soins vétérinaires est un enjeu complexe influencé par de nombreux facteurs, notamment l'offre de service (heures d'ouverture, proximité des établissements et disponibilité des médecins vétérinaires) et le coût des soins.



La pénurie de professionnels de la santé animale ainsi que de personnel de soutien a compliqué l'accessibilité aux soins vétérinaires dans les dernières années, particulièrement en région éloignée. Il faut tenir compte du caractère essentiel de nos services sans pour autant demander à son équipe de s'épuiser. Cela peut se traduire par une meilleure coordination avec les autres établissements vétérinaires de la région pour améliorer la couverture des urgences et, autant que possible, ajuster les services aux besoins de la clientèle.

L'ensemble des coûts des soins a globalement augmenté. Bien que justifiées, ces hausses ont un impact inévitable sur l'accessibilité des soins. Dans les entreprises vétérinaires, une politique tarifaire cohérente est essentielle pour concilier l'accessibilité des soins pour les propriétaires d'animaux et la pérennité économique de la structure. Cela implique d'établir des prix justes, transparents et en adéquation avec la qualité des services rendus, tout en tenant compte des réalités économiques des clients dans l'éventail de soins offerts. Cet équilibre permet de maintenir un haut niveau de soins, de valoriser le travail des équipes vétérinaires, et de garantir la viabilité de l'entreprise sur le long terme. Une approche tarifaire réfléchie jumelée à un éventail de soins adaptés contribue à renforcer la confiance des clients, tout en soutenant une pratique responsable et durable de la médecine vétérinaire.

Importance de promouvoir la qualité des soins

Le rendement ne devrait jamais primer sur la qualité des soins offerts. Chaque patient mérite une attention individualisée, un diagnostic précis et un traitement adapté, sans compromis lié à la rapidité ou à la pression du rendement. Privilégier la qualité, c'est respecter le bien-être animal, renforcer la relation de confiance avec les propriétaires, et préserver l'éthique professionnelle de l'équipe soignante. Cette approche permet de réduire les erreurs, d'améliorer la satisfaction globale et de favoriser un environnement de travail sain, où chaque membre de l'équipe peut exercer son métier avec rigueur, compassion et intégrité.

Il est normal que la productivité et le rendement varient d'un professionnel à l'autre selon les contextes, les périodes ou les situations personnelles, et ces variations devraient pouvoir être discutées ouvertement avec l'employeur, dans un climat de respect mutuel, afin d'envisager si nécessaire une adaptation équitable de la rémunération.

Il est de la responsabilité de l'employeur de fournir à ses employés les moyens pour atteindre un rendement optimal. En favorisant le travail d'équipe avec le personnel de soutien, chacun peut se concentrer sur ses responsabilités. Limiter le personnel de soutien par souci de réduction de masse salariale brime l'épanouissement au travail, et peut mener à l'épuisement professionnel et peut certainement nuire à la qualité des soins offerts. L'employeur peut par ailleurs aussi offrir des stratégies pour limiter le temps requis pour la tenue de dossier ou peut offrir du coaching ciblé pour améliorer l'efficacité globale, par exemple.



Importance de respecter l'indépendance professionnelle

L'indépendance professionnelle est une valeur fondamentale en médecine vétérinaire, car elle assure que chaque décision clinique est prise dans le seul intérêt de l'animal et en toute objectivité.

Le médecin vétérinaire doit exercer son jugement médical librement, sans subir de pressions commerciales, hiérarchiques ou extérieures qui pourraient compromettre la qualité des soins. Elle assure également une relation de confiance avec les propriétaires, fondée sur la transparence, l'éthique et le respect du rôle de soignant.

Les concepts de quota, de protocoles rigides, de partenariats d'exclusivité avec certains fournisseurs (de médicaments ou de nourritures) ou laboratoires ne sont pas compatibles avec le maintien de l'indépendance professionnelle et sont donc inacceptables.

Faire preuve de transparence envers les employés et les clients

La transparence est une valeur fondamentale dans les établissements vétérinaires, tant vis-à-vis de la clientèle que des employés.

Pour les équipes, la transparence implique un partage ouvert des informations internes, une gestion équitable des décisions, ainsi qu'un dialogue constant sur les enjeux de la profession et les orientations de la structure. En adoptant une approche transparente, les établissements vétérinaires favorisent un climat de respect, de responsabilité et de collaboration.

Pour les clients, cette transparence implique notamment l'affichage clair du propriétaire et/ou de la bannière de l'entreprise. Elle implique également la promotion de la formation continue des employés en communication, afin d'aider ceux-ci à communiquer les options de traitement le plus justement possible et ainsi, de s'assurer que les clients prennent des décisions éclairées.

Faire preuve d'humanité

Faire preuve d'écoute, de flexibilité et d'empathie dans la gestion des ressources humaines

Dans un établissement vétérinaire, l'écoute, la flexibilité et l'empathie en gestion des ressources humaines sont essentielles pour favoriser un environnement de travail sain, motivant et durable. Les métiers de la santé animale sont exigeants, tant sur le plan émotionnel que physique, et nécessitent qu'une attention particulière soit portée aux besoins, aux contraintes et aux aspirations de chaque membre de l'équipe. Être à l'écoute aide à prévenir l'épuisement, à accompagner les parcours professionnels, et à renforcer le sentiment d'appartenance. Par exemple, cela permet de mieux cibler les besoins de l'équipe de soins quant aux outils qu'on peut mettre à leur disposition (outils pour la gestion de stress ou de l'anxiété, support psychologique ou développement personnel).



Quant à la flexibilité – qu’elle concerne les horaires, l’organisation du travail ou les adaptations individuelles – elle contribue à l’équilibre entre vie professionnelle et personnelle, tout en soutenant l’efficacité collective.

Une approche empathique n’exclut pas la rigueur ou la clarté des décisions, mais elle favorise un dialogue respectueux et responsable, indispensable pour maintenir la cohésion d’équipe et la crédibilité de l’entreprise, et pour reconnaître la valeur du travail accompli, particulièrement dans les moments les plus difficiles comme les mises à pied.

Encourager le philanthropisme

Participer à des projets philanthropiques et encourager les initiatives solidaires des employés permet aux établissements vétérinaires de renforcer leur ancrage dans la communauté et de donner un sens encore plus profond à leur mission de soin. Qu’il s’agisse de campagnes de stérilisation à moindre coût, de soutien à des refuges pour animaux, d’actions éducatives dans les écoles ou de collectes de dons pour des causes locales, ces engagements témoignent d’un véritable esprit de solidarité. En soutenant les élans bénévoles de leur équipe, toujours à la mesure de leurs moyens, les établissements favorisent un climat de travail positif, mobilisent les talents autour de valeurs communes et renforcent leur rôle social. La philanthropie devient ainsi une extension naturelle de leur engagement envers le bien-être animal et humain.

Promouvoir l’inclusion et la diversité

En valorisant les différences d’origines, de cultures, de genres, d’orientations sexuelles, de croyances, d’âges et de capacités, les établissements créent des espaces où chacun peut s’exprimer pleinement et contribuer de manière authentique. Une approche inclusive permet d’enrichir les échanges, de mieux comprendre les besoins d’une clientèle diversifiée et de favoriser un climat de confiance, tant en interne qu’avec les propriétaires d’animaux. Dans notre secteur, où l’empathie et la communication sont essentielles, la diversité devient une véritable force au service du bien-être animal et humain.

Promouvoir le développement durable

Cela passe par des initiatives vertes telles que la réduction des déchets médicaux, l’utilisation de produits écoresponsables, l’optimisation de la consommation d’énergie et d’eau, ou encore la mise en place de procédures de tri et de recyclage. Adopter une démarche écologique, c’est aussi sensibiliser l’équipe et la clientèle à l’impact environnemental de nos pratiques. Les établissements vétérinaires peuvent devenir des acteurs engagés dans la protection de l’environnement et la construction d’un avenir plus respectueux pour tous les êtres vivants.



Conclusion

Comme beaucoup d'autres secteurs, le domaine de la médecine vétérinaire évolue sans cesse. Tel qu'énoncé plus tôt, ce document a pour but de rappeler les principes que les professionnels de la santé animale souhaitent encourager dans leurs milieux de travail.

Bien que les priorités puissent varier en fonction des équipes vétérinaires, les éléments décrits plus haut restent au cœur de l'épanouissement des professionnels de la santé animale, du respect de leur mission, et par conséquent, du bon fonctionnement de nos établissements de soins et de l'avenir de notre profession.

Nous, les professionnels de la santé animale, sommes tous et toutes des gardiens de la qualité, de l'intégrité et de la vitalité de notre profession. En défendant ces principes au quotidien dans nos milieux de travail, nous contribuons non seulement à notre propre bien-être, mais aussi à la confiance du public envers la médecine vétérinaire. Il est de notre responsabilité collective de construire, dans nos milieux, un avenir plus humain, éthique et durable.