

BULLETIN VETERINAIRE

Bulletin de la Société
Vétérinaire Pratique de France

Tome 88

AOÛT/SEPTEMBRE/OCTOBRE 2004 - N° 4

Directeur de la publication J. DOUCET

Les séances de la Société Vétérinaire Pratique de France ont lieu le deuxième jeudi de chaque mois (sauf en juillet, août et septembre), à la Maison des Vétérinaires, 10, place Léon Blum, 75011 Paris. Certaines réunions pourront être tenues hors Paris, dans des localités et à des dates indiquées par le bulletin.

Adresse du siège social

Société Vétérinaire Pratique de France
10, place Léon Blum, 75011 Paris

Bureau pour l'année 2004

Présidente

V. FREICHE (Saint-Mandé, Val-de-Marne)

Vice-Président

V. CARLIER (Paris, Seine)

Secrétaire général

J. DOUCET (Saint-Rémy-lès-Chevreuse, Yvelines)

Secrétaire général adjoint

X. RIBOT (Paris, Seine)

Trésorier

J.P. MARTY (Paris, Seine)

Secrétaire des séances

M. BONI (Paris, Seine)

Bibliothécaire-Archiviste

J. FERNEY (Levallois-Perret, Hauts-de-Seine)

Président sortant

R. BAILLY (Bry-sur-Marne, Val-de-Marne)

Conseiller, membre du comité de lecture

C. MILHAUD (Clamart, Hauts-de-Seine)

Chargé de la communication

B. PELLETIER (Le Vésinet, Yvelines)

Comité de lecture

J.P. BORNET, F.H. BOLNOT, H. BRUGERE,
P. DELATOUR, F. DESBROSSE,
Ph. DORCHIES, J. FERNEY, M. GUIDONI,
C. MILHAUD, F. SCHELCHER, P. TASSIN

Abonnement annuel

France métropolitaine
et départements outre-mer

40 €

Etranger

44 €

Elèves des écoles vétérinaires /
ASV / Techniciens des DSV

20 €

Prix du numéro : 10 €

Grande Imprimerie de Troyes

130, rue Général de Gaulle, 10000 Troyes
Tél. 03 25 82 62 30

Dépôt légal 9673 - Janvier 2005

CPPAP 0509 G 85065

ISSN 0395-7500

Sommaire

182 Hommage à Pierre Larvor

Partie administrative

185 Procès-verbaux des séances du 10 juin 2004

185 Rencontres Recherches Ruminants, 8 et 9 décembre 2004
Cité des Sciences et de l'Industrie - Paris

187 Des aliments et des hommes, 8 et 9 décembre 2004,
Salons de l'Aveyron - Paris

188 Congrès AFVAC 2004, 10-11-12 décembre, Paris La Défense - CNIT

Communications

190 Qualité : définition, principes, évolution - P. Perrin, J.P. Giraud

202 Approche scientifique de la relation satisfaction -
fidélité du consommateur : aspects conceptuels - Y. Poubanne

213 Qualité : actualité européenne vétérinaire,
le guide des bonnes pratiques vétérinaires, enquête européenne
C. Roy

220 Qualité et services vétérinaires :
mise en place d'une démarche qualité - F. Gerster

227 Tests de mise en place d'une démarche qualité
D. Schmidt-Morand

233 Guide des bonnes pratiques du médicament vétérinaire : une attente
des filières de production animale, une démarche à la portée de
tous les cabinets vétérinaires - J. Bastien

238 Démarche qualité et tares oculaires
D. Schmidt-Morand

240 Qualité et sécurité en radioprotection
B. Pelletier, C. Roy, J. Doucet, H. Martinez

248 Qualité et gestion des déchets vétérinaires - G. Jançon

Compte rendu

258 IIIe Congrès de la Société Européenne sur les Infections Emergentes
ENVA, 18-19-20 octobre 2004

Bibliographie

262 Le Point Vétérinaire - N° 248 - Volume 35 - Août-Septembre 2004
Les ehrlichioses félines : des bactérioses émergentes

263 Le Point Vétérinaire - N° 249 - Volume 35 - Octobre 2004
Traitement d'une fistule thoracique chez un chien

264 Bulletin de l'OABA - N° 55, 10 place Léon Blum, 75011 Paris

265 Bulletin de l'OIE - N° 2004-2
Notification et gestion d'une crise sanitaire animale
Editeur : Office International des Epizooties, Paris

268 Revue de l'Ordre des Vétérinaires - N° 19 - 3e trimestre 2004
Conseil Supérieur de l'Ordre, 34 rue Bréguet, 75011 Paris

270 Lettre de l'Académie vétérinaire de France - N° 5 - Octobre 2004
Académie vétérinaire de France, 34 rue Bréguet, 75011 Paris

271 Elimination des déchets vétérinaires - Guide technique
Elimination des cadavres d'animaux - Réglementation
Direction générale de la Santé et Conseil Général Vétérinaire



Qualité : définition, principes, évolution



par Patrick Perrin

Vétérinaire en chef, service de santé des armées, corps des vétérinaires des armées,
président du comité agro-alimentaire d'AFAQ (1)



et Jean-Pascal Giraud

Vétérinaire consultant, Société N, membre du comité agro-alimentaire d'AFAQ

RÉSUMÉ

Présenter les définitions et principes de la qualité en quelques lignes n'est pas chose facile sans risquer d'être réducteur ou, au contraire, d'élaborer un inventaire fastidieux et sans intérêt. Pour être pragmatique retenons essentiellement la définition normalisée qui sera analysée en fonction des attentes spécifiques de la profession vétérinaire. Pour mieux appréhender cette définition, les différents concepts associés à la qualité seront commentés.

Concernant les principes, le choix s'est porté sur ceux relatifs au management de la qualité tels qu'ils sont développés dans la version de 2000 des normes ISO 9000 (13). Enfin une réflexion sera conduite dans le contexte et sur les tendances en matière de démarches qualité et de certification.

Mots-clés

Qualité - Analyse - Concepts - Evolution - Processus - Réglementation - Management - Certification

(1) AFAQ : Association française pour le management de la qualité.

Approche scientifique de la relation satisfaction-fidélité du consommateur : aspects conceptuels



par Yannick Poubanne

Docteur vétérinaire, ESSEC-IMD, DU Statistiques, Doctorat en Sciences de Gestion,
consultant en Practice Management, chemin de Bellegarde, 31380 Azas,
directeur fondateur de DBM sarl, 64 rue des Chantiers, 78000 Versailles,
membre d'honneur du bureau du GERM (1) (AFVAC), représentant de l'AFVAC au sein de Qualitevet



RÉSUMÉ

La relation satisfaction-fidélité du consommateur est un pré-requis à toute politique d'amélioration de la qualité d'un produit-service. Or, elle présente un nombre croissant de cas d'apparente incohérence. Une meilleure compréhension des concepts de satisfaction et de fidélité doit contribuer à comprendre les singularités de cette relation. L'objectif de cet article est d'apporter aux professionnels vétérinaires impliqués dans la gestion de la relation client, un état des recherches scientifiques en comportement du consommateur sur ces concepts fondamentaux. Les aspects pratiques visant à mesurer et développer ces grandeurs trouveront ainsi une base fondamentale jusqu'alors rarement abordée.

Mots-clés

Comportement du consommateur - Satisfaction - Fidélité - Relation satisfaction - Fidélité

(1) GERM : Groupe d'Études et de Recherche en Management.

Qualité Vétérinaire Européenne



par C. Roy

Docteur vétérinaire qualicienne.
Chairman du groupe de travail
«Good Veterinary Practice» / Fédération vétérinaire Européenne
Expert qualité auprès de Qualitévet.
1 boulevard du 11 Novembre, 83330 Le Beausset



RÉSUMÉ

En novembre 2002, le code Européen de Bonne Pratique Vétérinaire a été approuvé par la Fédération Vétérinaire Européenne (FVE).

Le but initial de ce code était de répondre à la pression des producteurs et des distributeurs de la chaîne alimentaire qui développaient leurs propres systèmes d'assurance qualité, afin d'intensifier la traçabilité, d'assurer la qualité des produits et des services vétérinaires : ce contexte sera explicité.

Le Code sera ensuite présenté ainsi que les modalités de sa mise en œuvre.

La diffusion des procédés d'assurance qualité à tous les secteurs industriels est maintenant un fait indubitable : les praticiens vétérinaires sont également concernés.

En novembre 2003, le bureau de l'Union Européenne des Vétérinaires Praticiens (UEVP) a validé la mise en place d'une étude sur la façon dont la profession vétérinaire s'est impliquée dans le concept d'assurance qualité et/ou le Good Veterinary Practice (GVP) en Europe : les premiers résultats sont communiqués.

Mots-clés

Qualité - Bonnes Pratiques Vétérinaires - Management - Europe

Qualité et services vétérinaires : mise en place d'une démarche qualité



par François Gerster

Docteur vétérinaire, directeur départemental des Services Vétérinaires du Puy-de-Dôme, chargé de mission nationale assurance qualité, direction générale de l'alimentation du ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche et des affaires rurales, direction départementale des Services Vétérinaires du Puy-de-Dôme, RN 89, BP 120, 63370 Lempdes



MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE
DE L'ALIMENTATION, DE LA PÊCHE
ET DES AFFAIRES RURALES

RÉSUMÉ

Face à la complexité grandissante des schémas de production alimentaire et aux inquiétudes qu'elle induit, les exigences de la société envers les services de contrôle de l'État se sont accrues. Les services vétérinaires, service public de contrôle de la sécurité sanitaires des aliments, sont garants de cette production.

Pour apporter la confiance attendue, ils se sont engagés dans une démarche de mise sous assurance qualité en référence à la norme EN 45004-ISO 17020 qui fixe les exigences générales que doit appliquer un organisme d'inspection pour être reconnu, au niveau national, européen et international, comme compétent et fiable pour l'inspection des produits. Les exigences relatives à l'organisation, au fonctionnement, aux compétences et aux ressources doivent être examinées. Les systèmes qualité mis en place ne pourront apporter la confiance attendue que s'ils sont maîtrisés en permanence et donc régulièrement évalués. Pour ce faire, des audits internes et externes seront réalisés. Ces nouvelles pratiques concourent à l'apprentissage de l'évaluation interne, base d'amélioration.

Mots-clés

Assurance qualité - Evaluation - Fiabilité - Inspection - Système qualité

Qualitévet. Tester la mise en place d'une démarche qualité au sein de structures vétérinaires selon le Code Européen des Bonnes Pratiques Vétérinaires



par Didier Schmidt-Morand

Membre CSO,

5 allée des Tanneurs, 44000 Nantes - 02 40 47 40 09 - Schmorane@wanadoo.fr



Genèse du projet

Commission RDQV. Historique

C'est sous l'impulsion des membres du Conseil Supérieur de l'Ordre que la Commission de Réflexion sur la Démarche Qualité Vétérinaire (RDQV) a vu le jour à la fin de l'année 2000.

Le premier but de ce groupe de travail composé de confrères sensibilisés aux démarches qualité était de faire un état des lieux de la «Qualité» au sein de notre profession et d'en mesurer les enjeux.

Au cours des quelques réunions qui se déroulèrent jusqu'à mi 2001, la Commission a écouté avec assiduité et intérêt le témoignage de nombreux invités. Dans le même temps, elle a pris connaissance de toutes les initiatives qui lui ont été rapportées.

Guide des Bonnes Pratiques du Médicament vétérinaire :

*une attente des filières de production animale,
une démarche à la portée de tous
les cabinets vétérinaires*



par Jacqueline Bastien

Docteur vétérinaire, praticien, responsable du projet pour la SNGTV,
63570 Brassac les Mines



RÉSUMÉ

Le médicament vétérinaire est au carrefour des préoccupations des filières de productions animales, de l'industrie pharmaceutique, des vétérinaires et des consommateurs. Pour répondre à ces préoccupations, la SNGTV a décidé de mettre en place une démarche visant à promouvoir les bonnes pratiques du médicament vétérinaire dans les cabinets vétérinaires.

Cette démarche a conduit à concevoir un référentiel reconnu : le Guide de Bonnes Pratiques du médicament vétérinaire. L'objectif est de faire engager un maximum de cabinets vétérinaires dans cette démarche, de faire reconnaître ceux qui sont engagés et de pouvoir communiquer auprès des filières sur cet engagement. Cet article expose sur quelles bases ce guide a été élaboré, puis il montre l'intérêt que les cabinets vétérinaires trouveront dans cette démarche, notamment à partir d'exemples concrets.

Dépistage des maladies oculaires héréditaires



par **Didier Schmidt-Morand**
Clinique Vétérinaire Anne de Bretagne
 5 allée des Tanneurs, 44000 Nantes



Historique

La sous-commission «tares oculaires» de la Société Centrale Canine (SCC) a travaillé pendant plus de quinze ans pour organiser le dépistage des maladies oculaires héréditaires canines. Elle a organisé ce dépistage en sélectionnant un certain nombre de confrères, elle a produit un ouvrage de référence, qui recense les anomalies oculaires à rechercher, elle a listé toutes les tares possibles pour chaque race canine. Cent trente-huit confrères sont «agréés» SCC pour ce travail de dépistage, examinant les yeux des chiens dans leurs cabinets, ou lors d'expositions canines.

Le revers de la médaille a pourtant été violent, malgré tout ce travail : une discrimination entre des vétérinaires est déontologiquement, et légalement impossible. De plus des soucis apparaissent, polluant le système :

- la qualité des certificats et de leurs examens est hétérogène ;
- le nombre d'animaux examinés par chaque vétérinaire est très variable ;
- les jeunes confrères désirant «entrer» dans ce système sont écartés ;

- des propriétaires indécis consultent successivement plusieurs confrères pour obtenir enfin le bon certificat ;
- la traçabilité des examens est impossible ;
- une information globale, par race, ou par maladie héréditaire, est impossible, faute de saisie dans une base de données.

Décision d'une nouvelle organisation

Une commission est organisée, sous la responsabilité du Conseil Supérieur de l'Ordre, composée du président du CSO et de ses représentants, des enseignants d'ophtalmologie des Ecoles vétérinaires, des présidents du GEMO, de la SFEROV et de la sous-commission tares oculaires, accompagnés de membres. La réflexion de cette commission a duré trois ans, pour aboutir à une organisation qui veut s'inscrire dans une démarche qualité globale de la cynophilie. Une charte, accompagnée d'un formulaire de bonnes pratiques, un modèle de convention pour les examens effectués lors des expositions canines regroupant les meilleurs élites, et un site Internet dédié à cette mission sont les éléments mis en place.

Qualité et sécurité en radioprotection



par Bruno Pelletier
Docteur vétérinaire, responsable FormaVéto en Radioprotection



Catherine Roy
Docteur vétérinaire, qualitiennne, 1 boulevard du 11 Novembre, 83330 Le Beausset



Jacques Doucet
Docteur vétérinaire, radiobiologiste, 43 avenue des Molières, 78470 Saint Rémy les Chevreuse



et Henri Martinez
Docteur vétérinaire, docteur en médecine, médecin du travail

RÉSUMÉ

La démarche d'évaluation des risques professionnels concerne tous les secteurs d'activité. Dans les structures vétérinaires, les démarches concernant les risques inhérents aux activités de radiodiagnostic sont prioritaires tant par la gravité des risques encourus que par la très récente évolution des textes législatifs en ce domaine.

Un rappel des principes généraux d'évaluation des risques est effectué suivi par la description du contexte particulier de la radioprotection. La mise en place d'une démarche qualité et sécurité est alors inévitable. Ses répercussions sur la profession et la structure vétérinaires sont ensuite explicitées.

Mots-clés

Qualité - Radioprotection - Risques professionnels - Sécurité

Qualité et gestion des déchets vétérinaires



par Ghislaine Jançon

Docteur vétérinaire, membre du Conseil Supérieur de l'Ordre des Vétérinaires,
15 rue de Nantes, 44470 Thouaré sur Loire



RÉSUMÉ

Les différentes étapes de l'implication de la profession vétérinaire dans la gestion des déchets d'activités de soins, ainsi que ce que doit être cette gestion dans la pratique vétérinaire courante sont présentées

Mots-clés

Déchets d'activités de soins - Risques infectieux - Risques toxiques - Effluents - Grille de tri