

---

# ENQUETE DE SATISFACTION

---

Eradication de la BVD

---

SCAV NE – Service de la consommation et des affaires vétérinaires

---



# ENQUETE DE SATISFACTION – ERADICATION DE LA BVD

---

## 1. Cadre

Le SCAV NE – Service de la consommation et des affaires vétérinaires s'est doté d'un système de management intégré (SMI) visant à l'excellence dans les domaines de la qualité, de la sécurité et de l'environnement.

Dans le cadre de la mesure de l'excellence (autoévaluation EFQM) et de l'amélioration permanente, la mesure du degré de satisfaction des clients est prévue (processus 502 du SMI). On entend par clients :

- Les partenaires
- Les usagers (les entreprises et exploitations soumises aux contrôles du SCAV)
- Les bénéficiaires (consommateurs, exploitations, habitants du canton).

De 2008 à 2013, une vaste campagne d'éradication de la diarrhée virale bovine (BVD), épizootie causant de graves dommages économiques à l'élevage suisse, a été menée avec succès sur l'ensemble du territoire suisse. Les détenteurs de bétail bovin ont participé activement à la campagne, notamment en prêtant main forte aux vétérinaires chargés de la phase initiale de prélèvements, en prélevant eux-mêmes des échantillons de biopsies d'oreilles sur leurs veaux nouveau-nés et en prenant en charge les deux tiers des coûts de l'éradication.

Dans ce contexte, il a paru intéressant de sonder la satisfaction des éleveurs à l'issue du programme d'éradication, dans le but, si une telle situation devait à nouveau se produire à l'avenir, d'améliorer les prestations du SCAV et du Service vétérinaire suisse, en tenant compte des remarques et du niveau de satisfaction des principaux intéressés.

## 2. Méthode

### 2.1 Support

L'enquête a été réalisée au moyen d'un envoi adressé à l'ensemble des détenteurs de bovins du canton, comprenant une lettre explicative (voir figure 1) et un questionnaire (voir figure 2) d'une page, accompagnés d'une enveloppe-réponse adressée et préaffranchie.

Le formulaire a également été mis à disposition sur le site internet du SCAV, avec indication dans la lettre de la possibilité de télécharger et de retourner par courriel si souhaité.

L'envoi a été effectué le 7 novembre 2013, avec délai de réponse au 5 décembre 2013. Toutefois, plusieurs réponses parvenues après ce délai ont également été prises en compte.

## 2.2 Contenu

La lettre d'accompagnement et le questionnaire se présentaient comme suit.

### Aux détenteurs de bovins

#### Eradication de la BVD — Enquête de satisfaction

Madame, Monsieur,

De 2008 à fin 2012, une campagne nationale a permis d'éradiquer la BVD. Vous y avez participé activement, notamment en prélevant des échantillons d'oreilles sur les veaux nouveau-nés. Cette campagne est un grand succès. Aujourd'hui la BVD a pratiquement disparu de Suisse.

Désireux d'améliorer constamment nos prestations dans le cadre de notre démarche qualité, nous tenons à connaître votre avis sur cette campagne.

Nous avons pour cela établi le questionnaire ci-joint. Nous vous serions reconnaissants de le compléter et de nous le retourner au moyen de l'enveloppe annexée d'ici au 5 décembre 2013. Vous pouvez aussi télécharger le formulaire sur le site Internet du SCAV [www.ne.ch/scav](http://www.ne.ch/scav) et nous le retourner par courriel à l'adresse [scav@ne.ch](mailto:scav@ne.ch).

L'enquête est anonyme. Y répondre ne devrait pas vous prendre plus de 10 minutes. Votre contribution nous sera précieuse pour faire progresser la qualité de nos prestations.

D'avance nous vous remercions de votre réponse et vous adressons, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

Service de la consommation  
et des affaires vétérinaires

**Annexes:** Questionnaire  
Enveloppe-réponse affranchie

*Figure 1 : Lettre d'accompagnement*

## Eradication de la BVD – enquête de satisfaction

Formulaire téléchargeable sur <http://www.ne.ch/scav>

1. **Appréciation des prestations.** Veuillez indiquer la manière dont vous avez apprécié les différents aspects de la lutte contre la BVD, ainsi que l'importance que vous donnez à ces aspects. Cochez la case qui convient dans le groupe « appréciation » et dans le groupe « importance ».

Aspect	Appréciation					Importance				
	Très satisfait	Satisfait	Partiellement satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Très important	Important	Neutre	Peu important	Sans importance
<b>Déroulement de la campagne</b> 1) Prélèvement du troupeau par le vétérinaire en 2008 2) Durée et impact du séquestre du troupeau en 2008 3) Phase des veaux de 2009 à 2012 4) Durée de la phase des veaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Matériel de prélèvement</b> 5) Marques auriculaires BVD 6) Pinces pour le marquage des veaux 7) Enveloppes préaffranchies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Résultats d'analyses</b> 8) Recherche des résultats sur la BDTA 9) Renseignements téléphoniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Utilité de l'éradication pour votre exploitation</b> 10) Amélioration de la santé du troupeau 11) Diminution des retours en chaleur et des avortements 12) Diminution du nombre de veaux qui se développent mal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Coûts pour votre exploitation</b> 13) Niveau des coûts par rapport à l'amélioration de la santé du troupeau 14) Répartition des coûts entre l'Etat et les détenteurs (1/3 Etat; 2/3 détenteurs) 15) Manière de prélever les émoluments (en déduction des paiements directs et prélèvements par la BDTA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Informations reçues</b> 16) Séances d'information 17) Courriers 18) Internet (site du SCAV et site de la BDTA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. Appréciation générale

A votre avis, la campagne d'éradication de la BVD était-elle une bonne chose ?

Oui       Non       Je ne sais pas

3. **Remarques et améliorations à apporter.** Veuillez faire part de vos remarques et indiquer les améliorations éventuelles à apporter à de futures campagnes.

Formulaire à retourner au SCAV jusqu'au 5 décembre 2013, au moyen de l'enveloppe préaffranchie.

Figure 2 : Questionnaire

## 2.3 Analyse

Les questionnaires retournés ont été stockés au fur et à mesure. Leur analyse n'a débuté, faute de temps à disposition, qu'au mois de mars 2014. Pour la même raison, l'analyse des formulaires s'est faite manuellement en comptabilisant les réponses données à chaque question, puis en les consolidant dans des tableaux.

Dans un premier temps, la statistique des retours a été effectuée, ce qui permet de calculer le taux de retour. Puis furent dénombrées les réponses avec remarques manuscrites et celles sans remarques.

Au point 2 du questionnaire figurait une appréciation générale à laquelle les détenteurs étaient invités à donner leur avis. Les formulaires retournés ont été classés en 4 catégories : réponse *Oui*, réponse *Non*, réponse *Je ne sais pas* et pas de réponse. Les questionnaires avec ou sans remarques ont été comparés. Le nombre absolu de réponses et leur représentation relative en pour-cent ont été calculés.

Finalement, toutes les réponses données aux différentes questions du point 1 du questionnaire, intitulé *Appréciation des prestations*, ont été comptabilisées selon un schéma identique, à savoir :

- Nombre de réponses exprimées par question, en chiffre absolu et en pour-cent;
- Pour chaque question, nombre et pourcentage de réponses données selon les critères de satisfaction *très satisfait, satisfait, partiellement satisfait, insatisfait* et *très insatisfait*;
- Tableau récapitulatif pour chaque question en deux catégories, exprimées en pour-cent : *très satisfait à partiellement satisfait* et *insatisfait à très insatisfait*.

Pour une meilleure lecture des résultats, ceux-ci ont été regroupés dans des tableaux récapitulatifs par chapitre, selon le plan du questionnaire. Tous les pourcentages calculés ont été arrondis à la première décimale.

Faute de temps, les réponses quant à l'importance donnée par chaque élève aux questions posées n'ont pas été traitées.

En complément, toutes les remarques formulées par les détenteurs ont été introduites dans un tableau, après avoir été attribuées à l'un des chapitres du formulaire.

## 3. Résultats

### 3.1 Taux de réponse

Le nombre d'envois et le taux de réponse sont présentés dans le tableau 1. Quelques questionnaires ont été retournés sans réponses aux questions posées; ils ont été écartés de l'analyse.

Le taux de réponses utilisables (46.5 %) est excellent, notamment comparé à ceux obtenus dans le cadre de l'enquête menée auprès des entreprises soumises à la vérification en métrologie (36.5 %) ou lors de l'enquête menée dans le domaine du contrôle des denrées alimentaires auprès des entreprises assujetties (22.9 %).

Le taux de réponses avec remarques est également élevé, puisqu'il se monte à 29.7 %; près de 100 remarques ont été faites, concernant tous les chapitres du questionnaire (voir tableau 10).

	Nombre	Taux
Envois	709	
Réponses	335	47.2 %
Réponses sans appréciations	5	
Réponses utilisables	330	46.5 %
Réponses avec remarques	98	29.7 %

Tableau 1 : Taux de réponses

Le tableau 2 indique le pourcentage moyen de réponses par chapitre du formulaire.

Chapitre	Taux de réponses
Appréciation générale	94.8 %
Déroulement de la campagne	94.6 %
Matériel de prélèvement	97.6 %
Résultats d'analyses	91.1 %
Utilité de l'éradication pour votre exploitation	85.4 %
Coûts pour votre exploitation	95.6 %
Informations reçues	89.4 %

Tableau 2 : Taux moyen de réponses par chapitre

Le taux de réponses a également été calculé pour chaque question. Il se situe entre 80.6 % (informations fournies par le site internet) et 98.5 % (marques auriculaires BVD). La figure 3 montre le taux de réponses pour chaque question.

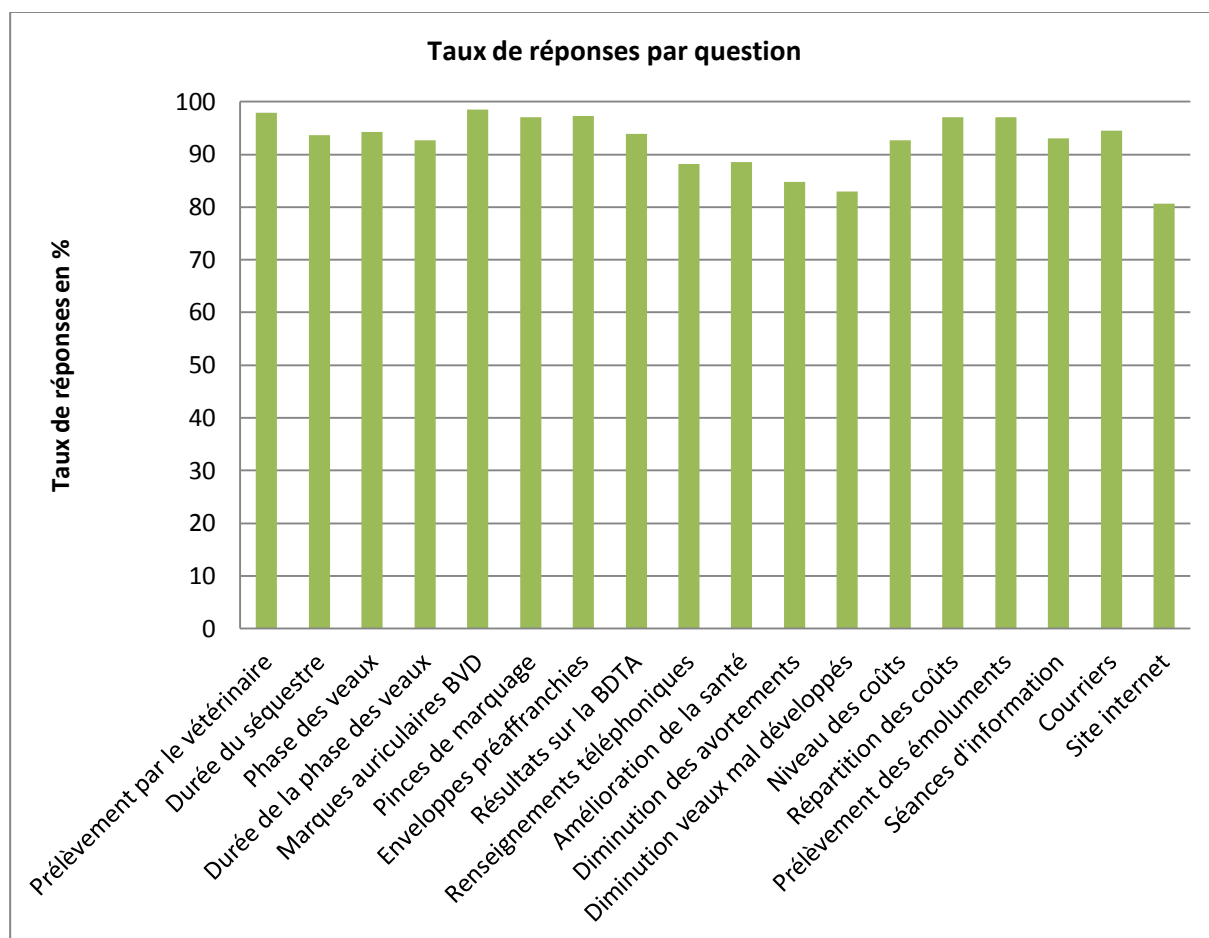


Figure 3 : Taux de réponses par question

### 3.2 Appréciation générale

Cette question, séparée graphiquement des autres questions, était à comprendre comme un bilan global de la campagne d'éradication : *A votre avis, la campagne d'éradication de la BVD était-elle une bonne chose?*

Près de 95 % des répondants ont donné leur avis, montrant un grand intérêt pour la question posée. Le taux de *Oui* se monte à 78.3 % pour les personnes ayant fait des remarques manuscrites sur les formulaires et à 83.7 % pour les personnes n'ayant pas fait de remarques. Au total, le *Oui* atteint un excellent score de 82.1 %, contre seulement 14 personnes ayant répondu *Non*, soit 4.5 % des répondants. 42 personnes ont répondu *Je ne sais pas*, représentant 13.4 % des réponses reçues.

Oui	En %	Non	En %	Ne sait pas	En %	Sans réponse
Questionnaires avec remarques						
72	78.3 %	4	4.3 %	16	17.4 %	6
Questionnaires sans remarques						
185	83.7 %	10	4.5 %	26	11.8 %	13
Total						
257	82.1 %	14	4.5 %	42	13.4 %	19

Tableau 3 : Appréciation générale

### 3.3 Degré de satisfaction par thèmes

Le questionnaire était structuré selon 6 thèmes particuliers (voir figure 2):

- Déroulement de la campagne
- Matériel de prélèvement
- Résultats d'analyses
- Utilité de l'éradication pour votre exploitation
- Coûts pour votre exploitation
- Informations reçues.

Les tableaux des pages suivantes présentent les résultats de satisfaction / insatisfaction pour chacun des thèmes. Chaque tableau donne, en haut de page, le nombre de réponses reçues pour chaque question, puis les résultats obtenus question par question en chiffres absolus et en pourcentage pour chacune des catégories de réponses possibles. Celles-ci sont représentées par les signes suivants:

Très satisfait	+++
Satisfait	++
Partiellement satisfait	+
Insatisfait	-
Très insatisfait	--

Pour chaque réponse figure également un résumé du degré de satisfaction sous la forme d'un tableau à deux colonnes, la première regroupant les résultats obtenus dans les catégories *Très satisfait*, *Satisfait* et *Partiellement satisfait*, la seconde regroupant les résultats des catégories *Insatisfait* et *Très insatisfait*.



## Déroulement de la campagne

Nombre de réponses

Question	Réponses exprimées	En %
1	323	97.9 %
2	309	93.6 %
3	311	94.2 %
4	306	92.7 %

### 1) Prélèvement du troupeau par le/la vétérinaire en 2008

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
68	21.0 %	185	57.3 %	44	13.6 %	17	5.3 %	9	2.8 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
92.0 %	8.0 %

### 2) Durée et impact du séquestre du troupeau en 2008

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
42	13.6 %	176	57.0 %	71	23.0 %	12	3.9 %	8	2.6 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
93.5 %	6.5 %

### 3) Phase des veaux de 2009 à 2012

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
70	22.5 %	190	61.1 %	43	13.8 %	2	0.6 %	6	1.9 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
97.4 %	2.6 %

### 4) Durée de la phase des veaux

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
61	19.9 %	186	60.8 %	42	13.7 %	10	3.3 %	7	2.3 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
94.4 %	5.6 %

Tableau 4 : Déroulement de la campagne

## Matériel de prélèvement

Nombre de réponses

Question	Réponses exprimées	En %
5	325	98.5 %
6	320	97.0 %
7	321	97.3 %

### 5) Marques auriculaires BVD

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
77	23.7 %	135	41.5 %	71	21.8 %	30	9.2 %	12	3.7 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
87.1 %	12.9 %

### 6) Pincettes pour le marquage des veaux

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
80	25.0 %	146	45.6 %	54	16.9 %	27	8.4 %	13	4.1 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
87.5 %	12.5 %

### 7) Enveloppes préaffranchies

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
184	57.3 %	117	36.4 %	14	4.4 %	1	0.3 %	5	1.6 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
98.1 %	1.9 %

Tableau 5 : Matériel de prélèvement

## Résultats d'analyses

Nombre de réponses

Question	Réponses exprimées	En %
8	310	93.9 %
9	291	88.2 %

### 8) Recherche des résultats sur la BDTA

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
59	19.0 %	171	55.2 %	54	17.4 %	18	5.8 %	8	2.6 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
91.6 %	8.4 %

### 9) Renseignements téléphoniques

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
53	18.2 %	146	50.2 %	48	16.5 %	28	9.6 %	16	5.5 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
84.9 %	15.1 %

Tableau 6 : Résultats d'analyses

## Utilité de l'éradication pour votre exploitation

Nombre de réponses

Question	Réponses exprimées	En %
10	292	88.5 %
11	280	84.8 %
12	274	83.0 %

### 10) Amélioration de la santé du troupeau

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
70	24.0 %	139	47.6 %	55	18.8 %	18	6.2 %	10	3.4 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
90.4 %	9.6 %

### 11) Diminution des retours en chaleur et des avortements

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
34	12.1 %	126	45.0 %	74	26.4 %	34	12.1 %	12	4.3 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
83.6 %	16.4 %

### 12) Diminution du nombre de veaux qui se développent mal

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
50	18.2 %	135	49.3 %	65	23.7 %	15	5.5 %	9	3.3 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
91.2 %	8.8 %

Tableau 7 : Utilité de l'éradication pour votre exploitation

## Coûts pour votre exploitation

Nombre de réponses

Question	Réponses exprimées	En %
13	306	92.7 %
14	320	97.0 %
15	320	97.0 %

13) Niveau des coûts par rapport à l'amélioration de la santé du troupeau

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
21	6.8 %	134	43.8 %	101	33.0 %	33	10.8 %	17	5.6 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
83.7 %	16.3 %

14) Répartition 1/3, 2/3 des coûts entre l'Etat et les détenteurs

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
24	7.5 %	87	27.2 %	107	33.4 %	63	19.7 %	39	12.2 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
68.1 %	31.9 %

15) Manière de prélever les émoluments

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
48	15.0 %	122	38.1 %	78	24.2 %	36	11.2 %	36	11.2 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
77.5 %	22.5 %

Tableau 8 : Coûts pour votre exploitation

## Informations reçues

Nombre de réponses

Question	Réponses exprimées	En %
16	307	93.0 %
17	312	94.5 %
18	266	80.6 %

### 16) Séances d'information

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
38	12.4 %	195	63.5 %	57	18.6 %	9	2.9 %	8	2.6 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
94.5 %	5.5 %

### 17) Courriers

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
38	12.2 %	209	67.0 %	49	15.7 %	10	3.2 %	6	1.9 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
94.9 %	5.1 %

### 18) Internet (site du SCAV et site de la BDTA)

+++	En %	++	En %	+	En %	-	En %	--	En %
39	14.7 %	151	56.8 %	52	19.5 %	14	5.3 %	10	3.8 %

Très satisfait à partiellement satisfait	Insatisfait à très insatisfait
91.0 %	9.0 %

Tableau 9 : Informations reçues

La figure ci-dessous récapitule l'ensemble des résultats obtenus, selon la classification *Satisfait* (réponses de *Très satisfait* à *Partiellement satisfait*) ou *Insatisfait* (réponses de *Insatisfait* à *Très insatisfait*) et donne ainsi une vue d'ensemble de la satisfaction ou de l'insatisfaction des répondants.

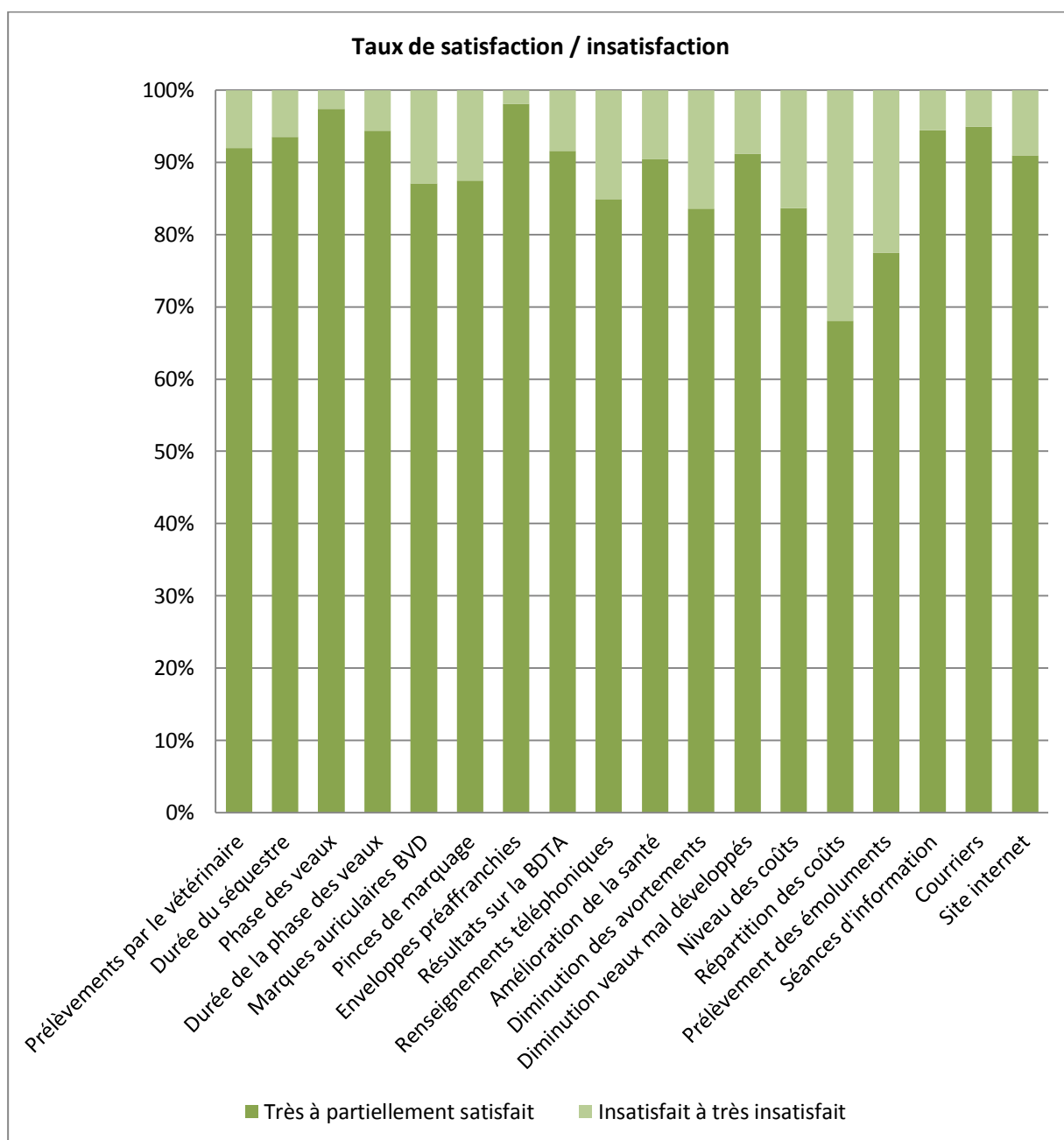


Figure 4 : Synthèse des indices de satisfaction

### 3.4 Remarques

98 questionnaires retournés (29.7 %) contenaient des remarques émises par les répondants. Toutes les remarques sont regroupées dans le tableau ci-dessous, en débutant par les remarques d'ordre général, puis selon les chapitres du questionnaire. Certaines remarques n'ont pas de rapport direct avec l'éradication de la BVD; elles ont tout de même été intégrées au tableau, dans un souci de transparence et d'exhaustivité.

Remarques générales
Trop de choses pour pas grand-chose
Il n'est pas résolu et ne le pourra jamais
Beaucoup de travail pour un résultat moyen. Frais pour les agriculteurs, mais il y a toujours des gagnants
Il faut absolument être très strict sur les contrôles de tout ce qui rentre vivant en Suisse
Faire la même chose
Si une nouvelle maladie apparaissait à nouveau, procéder de la même manière
Pour moi, cela c'est bien passé; que ce ne soit pas moins bien pour les futures campagnes
Cela fait 5 ans que les prélèvements ont été faits, je n'ai pas une mémoire d'éléphant, donc je ne vais pas répondre, j'aurais encore attendu quelques années avant d'envoyer un questionnaire
Il serait judicieux de continuer la recherche d'éventuels nouveaux cas de BVD, car cette maladie ne sera jamais complètement éradiquée (je pense surtout au gibier)
J'ai entendu dire que le gibier a de la BVD. Si c'est le cas, elle reviendra.
Les coûts ont été trop élevés, les résultats dans la phase des veaux beaucoup trop long jusqu'à 6 semaines donc trop de téléphones. Nombreuses pertes des prélèvements, tube vide soi-disant mais inexacte
J'ai entendu parler de la BVD que peu de temps avant la campagne d'éradication. J'avais pourtant annoncé tous les avortements, mais la BVD n'a pas été analysée
De quoi provient la BVD. Inséminateurs, vétérinaires, salive?
Faire un questionnaire est une bonne idée
Oui pour les campagnes d'éradication, non au travail supplémentaire
Chez moi, toutes les vaches sont saillies par le taureau
Chez les éleveurs de vaches nourrices la grosse perte se situe au niveau des veaux en hiver. Pourrait-on améliorer la lutte contre les virus du type crypto ou coli?
Prochaine éradication Mortellara
Il est difficile de répondre à ce questionnaire lorsque son troupeau est indemne de BVD
Pour une bonne éradication, il faut que tout le monde participe
Le lien entre agriculteur et le service vétérinaire devrait être amélioré
Attendons l'avenir avant de tirer des conclusions
Ça c'est relativement bien passé
Puisque vous dites que la campagne est un succès, pourquoi faut-il encore remplir un questionnaire en plus
Pas de commentaire car notre troupeau n'a jamais eu de problème avec la BVD. Tout a été fait pour rien
Merci
C'était une campagne importante. Votre service peut apprendre à se faire respecter d'une manière moins abusive par vos avertissements et les délais très courts par rapport à la vitesse de vos services
Le progrès fait fausse route, tout le monde voudrait revenir en arrière, au naturel, au bon sens paysan, à la logique ancestrale. Ce que je connais et pratique encore, mais les universitaires nous "emmerdes" avec leur paperasse inutile, avec ça ils se plantent une fois sur deux et fichent en l'air l'ambiance normale des paysans soit disant "arriérés" mais justes. Les margoulins sont plus malins que vous...alors si vous étiez à la hauteur, vous cherchiez à les "coincer" mais c'est plus facile d'embêter les bon types..., c'est pour cela que cette campagne me révolte, car déduite sur les paiements directs avec votre salaire ainsi assuré, c'est la même chose pour les tricheurs que pour les honnêtes paysans et aussi plus facile pour vous car les gens humbles et méticuleux vous donnent pas de travail
Déroulement de la campagne
Les prises de sang après la campagne ont été épouvantables à faire, à améliorer
Le stress des animaux s'est fait énormément ressentir



Après le prélèvement, bétail très effrayé et peur du vétérinaire pendant plusieurs jours
S'il y a des prélèvements à faire, le faire avant la montée à l'alpage
Si un jour les tests de la langue bleue recommenceraient, je souhaiterais que le vétérinaire soit plus calme dans le troupeau. Pour la BVD c'était en ordre
Choix du vétérinaire
Concernant les prélèvements du troupeau, il serait à l'avenir plus judicieux d'envoyer des personnes compétentes au lieu de stagiaires (femmes en plus) qui ont peur des bovins et qui font des trous dans les oreilles n'importe comment
Prélèvements à faire par l'agriculteur et non le vétérinaire
Le vétérinaire M. XY ( <i>nom connu de la rédaction, ndlr</i> ) ne viendra plus jamais sur mon exploitation, il ne peut pas marcher 100 mètres pour aller dans une loge pour marquer les veaux
Qu'on puisse choisir le vétérinaire pour les prélèvements
Pas besoin de payer des vétérinaires à des prix surfaits pour mettre un bouton à une oreille
Séquestres très contraignants. Voir possibilité si les veaux sont dans une écurie différente de ne pas bloquer toute la chaîne
Le temps demandé aux vétérinaires était stressant
Continuer de prendre des échantillons sur les nouveau-nés
Manque de confiance vis à vis de l'éleveur
Contrôle plus strict pour les veaux morts
Mon exploitation a été contaminée au début de la campagne et je n'ai pas aimé tuer tous ces petits veaux en bonne santé
Il a fallu rentrer toutes les génisses qui étaient déjà au pâturage. On a passé une journée entière pour faire ces prélèvements, l'hiver cela aurait été tellement plus simple, mais on a le temps, on a que ça à faire
Pourquoi les prélèvements ne sont pas faits en hiver
Voir pour une meilleure organisation des prélèvements effectués sur les exploitations d'estivage, les faire avant la montée à l'alpage
Vaccination très difficile l'été, mieux à la période d'hiver
Je trouve inadmissible que mon exploitation soit encore soumise aux prélèvements alors qu'aucun cas positif n'a été révélé depuis le début de la campagne
Très bonne organisation, merci
Durée de la phase des veaux trop longue
Campagne très bien menée
<b>Matériel de prélèvement</b>
Un peu moins de boucles d'oreilles. Deux jaunes et une verte, c'est trop. Les veaux ne sont pas des sapins de Noël
Il serait plus économique de mettre plusieurs échantillons dans la même enveloppe
Trop d'enveloppes préaffranchies (gaspillage)
Améliorer la qualité des marques de prélèvement
Le matériel peut être amélioré
Améliorer les boucles, souvent le bout d'oreille prélevé ne reste pas dans le tube et le prélèvement est pas facile à faire
Améliorations éventuelles sur le matériel, pince en particulier
Ne pas toujours nous faire acheter des nouvelles pinces, nouveau matériel
Revoir les marques et les autocollants

Etiquettes plus solides
<b>Résultats d'analyses</b>
Pas d'ordinateur
Veillez prendre en compte que certaines personnes n'ont pas accès à un ordinateur
Une meilleure compréhension de la part des secrétaires du SCAV
Renseignement téléphonique pas utilisé
Améliorer la lenteur des analyses, la perte des échantillons et la nonchalance du personnel du SCAV
Eviter de rendre systématiquement responsable l'agriculteur lors de la perte d'échantillons et ensuite le traiter de criminel dans vos courriers, avec un très court délai pour reprélever et retourner l'échantillon
<b>Utilité de l'éradication pour votre exploitation</b>
Aucune utilité pour l'amélioration de la santé du troupeau
En même temps la langue bleue et le virus de Schmallerberg. Difficile de savoir à quoi sont dus les retours de chaleur et avortements
Pas eu de cas lors de cette campagne
Pas touché par la maladie, pas de changement
Aucune différence sur la santé de notre troupeau. Sous séquestre trop longtemps
Pas de changement, aucun animal positif
Etant donné que je n'ai pas été touché par cette maladie, on est bien content de pouvoir faire quelque chose lorsqu'il y a un problème dans une exploitation
Pas de cas sur notre exploitation donc pas d'amélioration. Eradication utile et bien faite
Difficile à évaluer lorsqu'il n'y a jamais eu d'IP sur l'exploitation. Certainement positif à long terme
Je n'ai pas eu de cas positifs, donc pas de changement
Aucun impact sur l'amélioration de la santé du troupeau
Concernant l'utilité de l'éradication pour mon exploitation, mon troupeau était sain au début de la campagne, donc aucune amélioration possible. J'avais pris des dispositions dans mon exploitation avant la campagne
Pas vu de différence avant et après
Pas de problème de BVD, mais il faut être solidaire avec les autres exploitants
Pas eu de veau avec BVD
Pas vu de différence, car pas touché.
Pas de malades BVD
Mon troupeau a réagi négativement à cette maladie donc, dans mon cas, il est difficile de se prononcer sur cette maladie
Etant une exploitation d'engraissement, j'ai peu été concerné mais je trouve que toute action visant à améliorer la qualité sanitaire de nos animaux est un plus pour la crédibilité de notre métier
La campagne était une bonne chose mais je n'ai rien remarqué au niveau santé de mon troupeau, à part ces problèmes de veaux malades
Ayant été victime de la BVD, il faudrait un meilleur soutien pour les éleveurs concernés et plus d'infos concernant les possibilités des causes de contamination
<b>Coûts pour votre exploitation</b>
Les charges pourraient être prises à 100% par la caisse des épizooties
Prise en charge de la totalité des frais par l'Etat ou déduit de la paie du vétérinaire cantonal
Domage que les caisses des épizooties aient fondues. C'est toujours nous qui passons à la caisse

Indemnités pour marquage des veaux
Facturation des coûts par bête et non pas par UGB, pas du tout logique, beaucoup trop cher pour les engraisseurs purs qui étaient peu concernés et sous séquestre beaucoup trop longtemps
Attention à la gestion des coûts
Quand on vous impose une campagne comme celle-ci, pourquoi toujours faire payer les producteurs
Les émoluments payés aux vétérinaires étaient beaucoup trop élevés par rapport à ce que touche l'éleveur.
Vu les finances cantonales, je pense que vous avez trop de monde qui coûte trop cher aux contribuables
Si l'Etat oblige, il prend 2/3 des coûts
Il est honteux que les 2/3 des coûts exorbitants de cette campagne soient à la charge des détenteurs
Absolument anormal de prélever sur les paiements directs. Avez-vous déjà réfléchi à ce que l'on prélève vos cotisations assurances sur votre salaire sans accord
Le prélèvement des émoluments directement sur les paiements directs m'énerve, il n'y a qu'à envoyer une facture
Prélever sur les paiements directs est discutable
Nous devons toujours payer et le produit ne coûte pas assez cher
Payer pour assainir le troupeau suisse valait la peine
Il fallait indemniser les IP analysés avant 2008, les éliminations vous ont épargnés beaucoup de frais. Eradiqué moi-même en 2005 entièrement à mes frais (Fr. 2000.-) et cinq IP. J'ai dû repayer entièrement de 2008 à 2012 et aucun IP ne m'a été payé. Lors des analyses, j'ai eu un veau suspect de BVD, donc il avait une faible chance qu'il soit IP. M. XY ( <i>vétérinaire, ndlr</i> ) est venu lui prendre du sang et est reparti sans se laver les mains, alors qu'elles étaient pleines de sang. Ceci est inadmissible.
<b>Informations reçues</b>
Manque de communication lorsque le vétérinaire revient pour de nouveaux prélèvements
Pas trop d'Internet, svp
Les No de téléphones sont aussi très importants
Donner des informations en allemand
Manque d'infos pour savoir que faire lors d'avortements et manque d'infos pour l'élimination des veaux mort-nés, marque auriculaire ou non
Beaucoup plus d'infos par écrit et avec du matériel adéquat et ne pas reprendre les mêmes exploitations chaque année pour les prélèvements sanguins.
Informations claires et concises, continuez sur cette voie

Tableau 10 : Remarques

#### 4. Discussion

L'enquête de satisfaction concernant l'éradication de la BVD a connu un franc succès, avec un taux de retour de plus de 46 %, soit près d'un détenteur de bovins sur deux. De plus, près d'un tiers des répondants ont complété le questionnaire par des remarques manuscrites. Tout ceci démontre un réel intérêt pour ce sondage d'opinion. Les éleveurs concernés souhaitaient donner leur avis et ont pu le faire grâce à l'enquête.

Toutes les questions n'ont pas obtenu le même taux de réponse. Le matériel de prélèvement et les questions concernant les coûts sont en tête, ce qui n'est pas vraiment surprenant, dans la mesure où les aspects financiers interpellent toujours beaucoup et où les avis sur le matériel utilisé étaient très tranchés pendant toute la campagne d'éradication. Les chapitres relatifs à l'utilité de l'éradication et aux informations reçues ont reçu le moins de réponses, tout en restant à des niveaux élevés (85.4 %, respectivement 89.4 %). Pour plusieurs détenteurs, il était difficile d'estimer une amélioration de la santé de leur troupeau, dans la mesure où ils n'avaient pas de problèmes particuliers avant la campagne BVD. Concernant les informations reçues, plusieurs agriculteurs ne s'informent pas sur internet et n'ont donc pas été en mesure de répondre à cette question, qui obtient logiquement le plus faible taux de réponse, à 80.6 %.

Une question portait sur l'appréciation générale de la campagne : celle-ci était-elle au final une bonne chose? La réponse à cette question est fondamentale pour le service vétérinaire public. Vaut-il la peine d'investir autant de deniers publics et de ressources humaines dans l'éradication d'une maladie n'étant pas transmissible à l'homme? Les sondés répondent clairement *Oui*, à 82.1 %; seuls 4.5 % répondent *Non*, ce qui est marginal. Le bien-fondé de ce programme est dès lors entériné. Bien qu'ils aient dû financer les deux-tiers des coûts, les agriculteurs estiment que cela en valait la peine.

Les autres questions portaient sur des aspects plus spécifiques, regroupés par chapitre. Le déroulement de la campagne, de 2008 à 2012, obtient des taux d'insatisfaction très faibles, de 2.6 % à 8.0 %. La phase des veaux, pendant laquelle les éleveurs étaient appelés à prélever eux-mêmes les échantillons cutanés d'oreilles, est plébiscitée, avec 97.4 % de répondants partiellement à très satisfaits. En moyenne, ce chapitre obtient les taux de satisfaction les plus élevés de toute l'enquête.

La situation est plus contrastée au niveau du matériel utilisé. La mise à disposition d'enveloppes pré-affranchies pour l'envoi des échantillons, bien qu'elle ait concouru à l'augmentation des coûts, obtient le plus haut niveau de satisfaction de l'enquête, avec 98.1 % de personnes partiellement à très satisfaites. L'insatisfaction est par contre plus élevée en ce qui concerne les marques auriculaires et les pinces de prélèvement. Des critiques à leur sujet avaient déjà été émises tout au long de la phase des veaux. Une explication réside certainement dans le fait que la Suisse a fait office de cobaye dans l'utilisation de ce matériel à large échelle.

La mise à disposition des résultats d'analyse sur internet (site BDTA, respectivement Agate) a été bien accueillie, tout en réduisant énormément l'envoi de documents papier. Par contre, les renseignements téléphoniques donnés par le SCAV ou la BDTA ont insatisfait plus de 15 % des répondants. L'enquête ne dit pas si l'accessibilité ou la qualité des renseignements, voire la qualité de l'accueil sont en cause. Mais il est évident qu'il existe dans ce domaine un potentiel d'amélioration important. Celui-ci passe par une approche plus orientée clients de nos prestations et par une formation exigeante, régulièrement actualisée et complète des personnes appelées à donner des renseignements.

Les trois questions relatives à l'utilité de l'éradication pour les exploitations obtiennent des scores de satisfaction de 83.6 % à 90.4 %. Le critère *Diminution des retours en chaleur et des avortements* rassemble 16.4 % de personnes insatisfaites, voire très insatisfaites. Ces réponses montrent clairement que la BVD n'est pas le seul facteur de diminution de la fertilité des troupeaux et que, pour plusieurs exploitations, cette problématique est restée, malgré la campagne d'éradication.

Les réponses données au chapitre des coûts étaient bien évidemment très attendues. En effet, pour la première fois, il avait été exigé, avant le début de la campagne, que les bénéficiaires du programme, à savoir les éleveurs de bovins, prennent en charge les deux tiers des coûts. 16.3 % des

répondants estiment que les coûts étaient trop élevés par rapport à l'amélioration de la santé du troupeau. Mais c'est surtout la répartition des coûts à raison de deux tiers pour les éleveurs et un tiers pour l'Etat qui obtient le plus mauvais score de l'ensemble de l'enquête, avec 31.9 % d'insatisfaits et de très insatisfaits, auxquels il convient d'ajouter 33.4 % de personnes partiellement satisfaites, soit au total 65.3 % des répondants qui n'ont pas pu dire qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de cette solution. Ce qui n'est pas une surprise! L'encaissement des émoluments par un prélèvement sur les paiements directs insatisfait 22.5 % des répondants, bien que cette méthode réduise de manière importante les coûts d'encaissement. Les trois quarts des réponses font toutefois état d'une satisfaction partielle à très bonne à ce sujet, ce qui est à considérer comme un soutien à cette procédure.

Finalement, les répondants ont largement soutenu les séances d'information organisées à leur intention et les courriers qu'ils ont reçus, les insatisfaits ne représentant que 5.5 %, respectivement 5.1 %. Les informations mises à disposition sur internet tant par la Confédération que par le SCAV font un peu moins bien avec 9.0 % d'insatisfaits ou de très insatisfaits. Globalement, la communication peut donc être considérée comme réussie.

## 5. Conclusions

L'enquête de satisfaction sur l'éradication de la BVD est un succès. Le taux de réponses est très élevé, de même que le nombre de remarques émises, montrant l'intérêt des éleveurs de bovins pour ce sondage.

L'appréciation globale de l'utilité de la campagne conforte le service vétérinaire public dans sa décision d'investir des moyens humains et financiers dans ce vaste projet, sans précédent, ceci pendant plusieurs années. Le succès de l'éradication de la maladie est ainsi renforcé par le sentiment des éleveurs que cela en valait la peine.

Les taux de satisfaction les plus élevés sont obtenus dans les domaines du déroulement de la campagne et de la communication. Sans surprise, la question des coûts et de leur répartition entre l'Etat et les détenteurs obtiennent les moins bons scores, tout en restant largement positifs.

Au niveau du SCAV, des améliorations sont à apporter au niveau de la qualité des renseignements téléphoniques et de l'accueil, ce qui passe par une approche orientée clients de la fourniture de nos prestations et par une formation continue régulièrement actualisée des personnes appelées à donner des renseignements.

Au final, l'enquête de satisfaction permettra d'affiner d'éventuelles campagnes d'éradication à futur, dans le respect des réponses reçues et des propositions faites par les principaux intéressés, les éleveurs. Qu'ils soient ici remerciés de leur participation active à ce sondage.