



RÉPUBLIQUE ET CANTON DE NEUCHÂTEL

Service de la consommation et des affaires vétérinaires

---

# ENQUETE DE SATISFACTION SUR LES MORSURES DE CHIENS

---



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Cadre</b> .....	3
<b>2. Méthode</b> .....	3
2.1 Support.....	3
2.2 Contenu.....	5
2.3 Analyse.....	10
2.3.1 Taux de réponse.....	10
2.3.2 Appréciation générale.....	10
2.3.3 Appréciation des prestations.....	10
2.3.4 Remarques.....	11
<b>3. Résultats</b> .....	12
3.1 Taux de réponse.....	12
3.2 Appréciation générale.....	14
3.3 Appréciation des prestations.....	17
3.3.1 Appréciation et importance générale par question.....	17
3.3.2 Diagrammes de distribution des réponses par catégorie de sondés.....	21
3.4 Remarques fréquentes.....	26
<b>4. Discussion</b> .....	27
4.1 Participation à l'enquête.....	27
4.2 Appréciation générale concernant la démarche d'enquêtes sur les morsures de chiens.....	27
4.3 Appréciation des prestations fournies par le Service.....	28
4.3.1 Importance et satisfaction.....	28
<i>Morsures sur humains</i> .....	28
<i>Morsures sur animaux</i> .....	29
4.3.2 Comparaison de l'évaluation des prestations entre les différentes catégories de sondés.....	30
<i>Déroulement général de l'entretien téléphonique</i> .....	30
<i>Compétences de l'enquêteur</i> .....	31
<i>Mesures de sécurité</i> .....	31
<i>Utilité de l'enquête</i> .....	32
<b>5. Conclusion, enseignements et mesures proposées</b> .....	33
<b>6. Annexe – Remarques</b> .....	34
Questionnaire A.....	34
Questionnaire B.....	36
Questionnaire C.....	38
Questionnaire D.....	39

## 1. Cadre

Le SCAV (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 (processus 403 du SMI), des enquêtes de satisfaction des différents clients sont régulièrement effectuées (processus 502). Les clients sont définis comme :

- Les partenaires : (voir processus 503) ;
- Les usagers : les entreprises soumises aux contrôles du SCAV ;
- Les bénéficiaires : les particuliers (consommateurs, citoyens et résidents du canton).

La mise en œuvre d'au moins une enquête de satisfaction externe par an est décidée lors de la revue de direction de début d'année (DI 101.004).

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2001, l'annonce des cas de morsures de chiens a été rendue obligatoire par une modification de la loi sur la taxe et la police des chiens. Le Service de la consommation et des affaires vétérinaires est depuis lors en charge du suivi de ces cas, ce qui équivaut à ce jour à plus de 1500 enquêtes. Après une aussi longue période, l'évaluation de la manière dont ces enquêtes sont réalisées est importante, principalement pour connaître le ressenti des personnes impliquées. De plus, le fait que ce suivi soit réalisé au travers d'une enquête téléphonique est aussi un point à investiguer au niveau des personnes concernées.

La réalisation de cette enquête de satisfaction a pour but de relever les potentiels problèmes que ces enquêtes téléphoniques pourraient soulever et connaître leur impact en termes de sécurité publique, afin de répondre au mieux aux attentes des personnes concernées et ainsi améliorer la qualité des prestations fournies par le Service.

## 2. Méthode

### 2.1 Support

L'enquête de satisfaction porte sur l'évaluation des cas de morsures sur être humain ainsi que les cas de morsures sur animal. Pour se faire, quatre questionnaires ont été élaborés ; les questionnaires A et B évaluent les morsures sur être humain et les questionnaires C et D sur animal :

- Questionnaire A : à l'attention du propriétaire du chien mordeur (Figure 2) ;
- Questionnaire B : à l'attention de la personne mordue (Figure 3) ;
- Questionnaire C : à l'attention du propriétaire du chien mordeur (Figure 4) ;
- Questionnaire D : à l'attention du propriétaire de l'animal mordu (Figure 5).

Les quatre questionnaires portent tous sur trois points d'évaluation :

1. Appréciation des prestations
2. Appréciation générale
3. Remarques et améliorations à apporter

L'enquête a été réalisée au moyen d'un publipostage basé sur une banque de données des personnes concernées, selon les fiches des données des entretiens téléphoniques (questionnaires morsures). Les morsures prises en compte sur être humain vont de 2012 à milieu 2016 et les cas pris en compte pour les morsures sur animal vont de 2013 à milieu 2016.

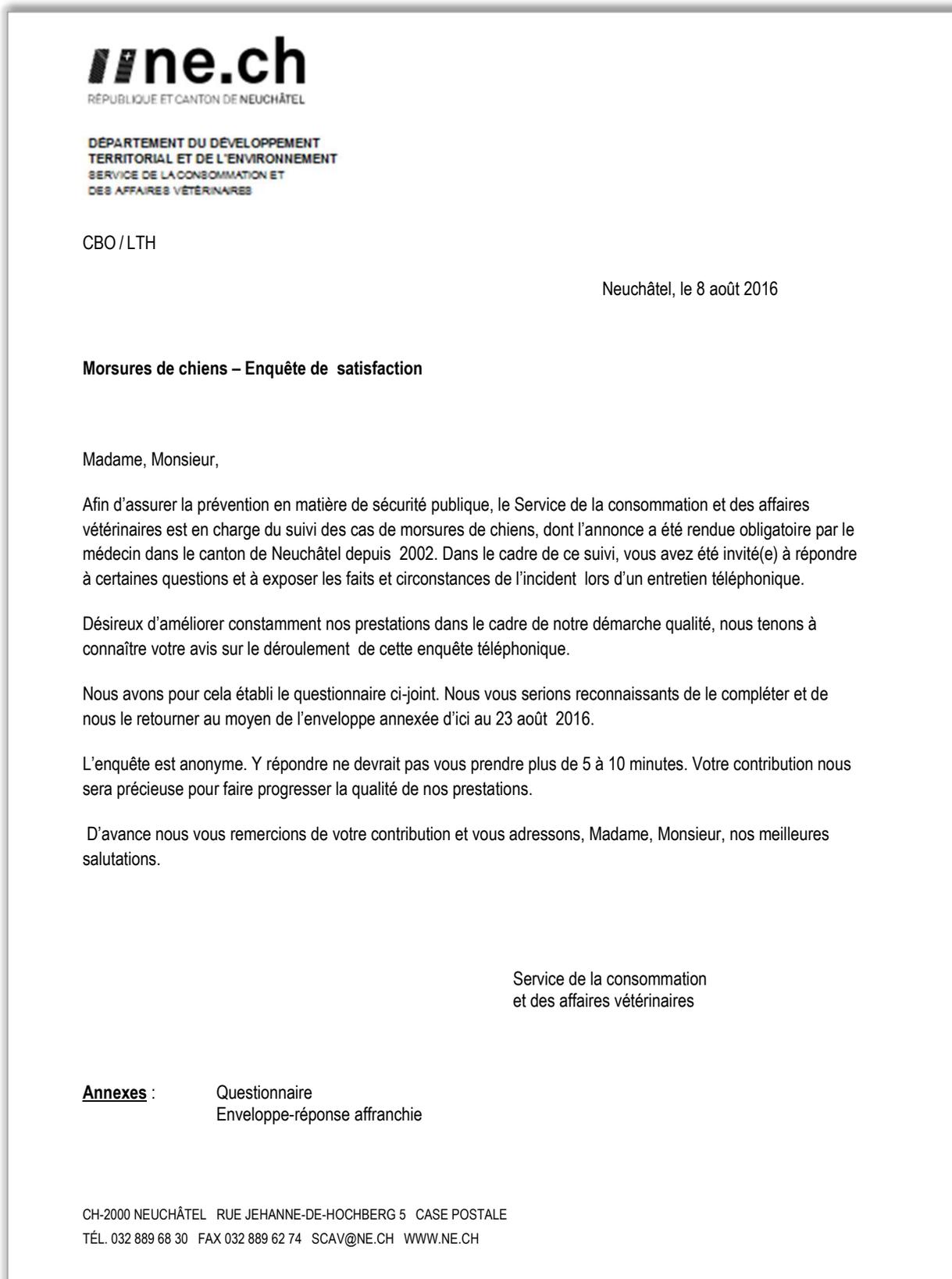
Les questionnaires comportant l'évaluation des enquêtes téléphoniques menées sur les morsures de chiens sur être humain ont été distribués par courrier le 08 août 2016, avec un délai de retour au 23 août 2016.

Les questionnaires comportant l'évaluation des enquêtes téléphoniques menées sur les morsures de chiens sur animal ont été distribués par courrier le 07 septembre 2016, avec un délai de retour au 23 septembre 2016.

Pour des questions de logistique et de ressources et vu que cette enquête comprend quatre questionnaires différents, la possibilité de les télécharger sur le site internet du SCAV et de les renvoyer par courriel n'a pas été retenue.

L'envoi comprend une lettre d'accompagnement (Figure 1), un questionnaire de satisfaction (Figures 2 à 5), ainsi qu'une enveloppe-réponse adressée et préaffranchie.

## 2.2 Contenu



**Figure 1 :** Lettre d'accompagnement (exemple morsures sur être humain).

*Note : Seules les dates diffèrent entre les deux lettres d'envoi.*

**Morsures de chiens – enquête de satisfaction – à l'attention du propriétaire du chien (A)**

1. **Appréciation des prestations.** Veuillez indiquer la manière dont vous avez apprécié les différents aspects de l'enquête téléphonique concernant la morsure de votre chien, 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 l'entretien téléphonique</b>										
1) Introduction sur la raison et les buts de l'enquête	<input type="checkbox"/>									
2) Type et nombre de questions	<input type="checkbox"/>									
3) Possibilité de s'exprimer librement	<input type="checkbox"/>									
4) Durée de l'entretien	<input type="checkbox"/>									
5) Type d'entretien (téléphonique)	<input type="checkbox"/>									
6) Impression générale	<input type="checkbox"/>									
<b>Compétence de l'enquêteur</b>										
7) Attitude	<input type="checkbox"/>									
8) Impartialité	<input type="checkbox"/>									
9) Qualité d'écoute	<input type="checkbox"/>									
10) Analyse des risques	<input type="checkbox"/>									
11) Compétences cynologiques	<input type="checkbox"/>									
12) Conseils prodigués	<input type="checkbox"/>									
<b>Mesures de sécurité (conseillées ou ordonnées)</b>										
13) Pertinentes et proportionnées au risque	<input type="checkbox"/>									
14) Facilement applicables	<input type="checkbox"/>									
15) Supportables pour le chien	<input type="checkbox"/>									
16) Supportables pour le détenteur	<input type="checkbox"/>									
17) Coûts : achats de matériel (muselière), suivis de cours, expertises, etc	<input type="checkbox"/>									
18) Coûts des frais de décision administrative (émoluments)	<input type="checkbox"/>									
<b>Utilité de l'enquête</b>										
19) En matière de sécurité publique (prévention des morsures)	<input type="checkbox"/>									
20) En matière d'amélioration de vos connaissances cynologiques	<input type="checkbox"/>									

**2. Appréciation générale**

A votre avis, les enquêtes concernant les morsures de chiens sont-elles 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 ces entretiens téléphoniques.

Formulaire à retourner au SCAV jusqu'au 23 août 2016, au moyen de l'enveloppe préaffranchie.

Figure 2 : Questionnaire A : Distribué aux propriétaires de chiens responsables de morsure sur être humain.

**Morsures de chiens – enquête de satisfaction – à l’attention de la personne mordue (B)**

1. **Appréciation des prestations.** Veuillez indiquer la manière dont vous avez apprécié les différents aspects de l’enquête téléphonique concernant votre morsure par un chien, 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 l’entretien téléphonique</b>										
1) Introduction sur la raison et les buts de l’enquête	<input type="checkbox"/>									
2) Type et nombre de questions	<input type="checkbox"/>									
3) Possibilité de s’exprimer librement	<input type="checkbox"/>									
4) Durée de l’entretien	<input type="checkbox"/>									
5) Type d’entretien (téléphonique)	<input type="checkbox"/>									
6) Impression générale	<input type="checkbox"/>									
<b>Compétence de l’enquêteur</b>										
7) Attitude	<input type="checkbox"/>									
8) Qualité d’écoute	<input type="checkbox"/>									
9) Conseils prodigués	<input type="checkbox"/>									
<b>Utilité de l’enquête</b>										
10) En matière de sécurité publique (prévention des morsures)	<input type="checkbox"/>									

**2. Appréciation générale**

A votre avis, les enquêtes concernant les morsures de chiens sont-elles 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 ces entretiens téléphoniques.

Formulaire à retourner au SCAV jusqu’au 23 août 2016, au moyen de l’enveloppe préaffranchie.

Figure 3 : Questionnaire B : Distribué aux personnes mordues par un chien.

**Morsures de chiens sur un animal – enquête de satisfaction – à l'attention du propriétaire du chien mordeur (C)**

1. **Appréciation des prestations.** Veuillez indiquer la manière dont vous avez apprécié les différents aspects de l'enquête téléphonique concernant la morsure de votre chien sur un animal, 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 l'entretien téléphonique</b>										
1) Introduction sur la raison et les buts de l'enquête	<input type="checkbox"/>									
2) Type et nombre de questions	<input type="checkbox"/>									
3) Possibilité de s'exprimer librement	<input type="checkbox"/>									
4) Durée de l'entretien	<input type="checkbox"/>									
5) Type d'entretien (téléphonique)	<input type="checkbox"/>									
6) Impression générale	<input type="checkbox"/>									
<b>Compétence de l'enquêteur</b>										
7) Attitude	<input type="checkbox"/>									
8) Impartialité	<input type="checkbox"/>									
9) Qualité d'écoute	<input type="checkbox"/>									
10) Analyse des risques	<input type="checkbox"/>									
11) Compétences cynologiques	<input type="checkbox"/>									
12) Conseils prodigués	<input type="checkbox"/>									
<b>Mesures de sécurité (conseillées ou ordonnées)</b>										
13) Pertinentes et proportionnées au risque	<input type="checkbox"/>									
14) Facilement applicables	<input type="checkbox"/>									
15) Supportables pour le chien	<input type="checkbox"/>									
16) Supportables pour le détenteur	<input type="checkbox"/>									
17) Coûts : achats de matériel (muselière), suivis de cours, expertises, etc	<input type="checkbox"/>									
18) Coûts des frais de décision administrative (émoluments)	<input type="checkbox"/>									
<b>Utilité de l'enquête</b>										
19) En matière de sécurité publique (prévention des morsures)	<input type="checkbox"/>									
20) En matière d'amélioration de vos connaissances cynologiques	<input type="checkbox"/>									

**2. Appréciation générale**

A votre avis, les enquêtes concernant les morsures de chiens sont-elles 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 ces entretiens téléphoniques.

Formulaire à retourner au SCAV jusqu'au 23 septembre 2016, au moyen de l'enveloppe préaffranchie.

**Figure 4 :** Questionnaire C : Distribué aux propriétaires de chiens responsables de morsure sur animal.

**Morsures de chiens sur un animal – enquête de satisfaction – à l'attention du propriétaire de l'animal mordu (D)**

- 1. Appréciation des prestations.** Veuillez indiquer la manière dont vous avez apprécié les différents aspects de l'enquête téléphonique concernant la morsure d'un chien sur votre animal, 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 l'entretien téléphonique</b>										
1) Introduction sur la raison et les buts de l'enquête	<input type="checkbox"/>									
2) Type et nombre de questions	<input type="checkbox"/>									
3) Possibilité de s'exprimer librement	<input type="checkbox"/>									
4) Durée de l'entretien	<input type="checkbox"/>									
5) Type d'entretien (téléphonique)	<input type="checkbox"/>									
6) Impression générale	<input type="checkbox"/>									
<b>Compétence de l'enquêteur</b>										
7) Attitude	<input type="checkbox"/>									
8) Impartialité	<input type="checkbox"/>									
9) Qualité d'écoute	<input type="checkbox"/>									
10) Analyse des risques	<input type="checkbox"/>									
11) Compétences cynologiques	<input type="checkbox"/>									
12) Conseils prodigués	<input type="checkbox"/>									
<b>Utilité de l'enquête</b>										
13) En matière de sécurité publique (prévention des morsures)	<input type="checkbox"/>									
14) En matière d'amélioration de vos connaissances cynologiques	<input type="checkbox"/>									

**2. Appréciation générale**

A votre avis, les enquêtes concernant les morsures de chiens sont-elles 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 ces entretiens téléphoniques.

Formulaire à retourner au SCAV jusqu'au 23 septembre 2016, au moyen de l'enveloppe préaffranchie.

**Figure 5 :** Questionnaire D : Distribué aux propriétaires de chiens mordus.

## 2.3 Analyse

### 2.3.1 Taux de réponse

Il a été calculé le taux de réponse pour chaque questionnaire retourné, incluant les réponses avec remarques et celles sans.

### 2.3.2 Appréciation générale

L'appréciation générale a été traitée par le dénombrement des réponses classées en quatre catégories : *Oui*, *Non*, *Ne sais pas* et *Sans réponse*, puis représenté par des graphiques en secteur pour chaque questionnaire, ainsi que pour l'ensemble des quatre situations.

### 2.3.3 Appréciation des prestations

Le point 1 du questionnaire concernant l'appréciation des prestations a été traité comme suit :

Chaque questionnaire comporte des questions regroupées en thèmes d'investigation :

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| ▪ Déroulement de l'entretien téléphonique        | <b>Questionnaires</b> : tous   |
| ▪ Compétence de l'enquêteur                      | <b>Questionnaires</b> : tous   |
| ▪ Mesures de sécurité (conseillées ou ordonnées) | <b>Questionnaires</b> : A et C |
| ▪ Utilité de l'enquête                           | <b>Questionnaires</b> : tous   |

Les thèmes investigués et les questions évaluées sont les mêmes pour les propriétaires de chiens responsables de morsure sur humains et sur animaux. Les questionnaires B et D qui correspondent aux « victimes » ne comportent pas le même nombre de questions et le thème « Mesures de sécurité (conseillées ou ordonnées) » a été supprimé, car les questions s'y rapportant ne peuvent être posées à la personne concernée (mordue ou propriétaire de l'animal mordu).

L'appréciation des prestations portait sur deux paramètres – satisfaction et importance – qui ont pour chaque prestation été évalués par les sondés selon les échelles suivantes :

#### 1. Le degré de satisfaction

- *très satisfaisant*
- *satisfaisant*
- *partiellement satisfaisant*
- *insatisfaisant*
- *très insatisfaisant*

#### 2. Le degré de l'importance accordée au sujet

- *très important*
- *important*
- *neutre*
- *peu important*
- *sans importance*

*Afin de pouvoir prendre en compte le maximum de questionnaires, l'appréciation « neutre » a été attribuée lorsque le paramètre de l'importance accordée au sujet n'avait pas été rempli.*

La comptabilisation des réponses s'est faite manuellement dans un tableau excel (Figure 6). Des points allant de 1 (*très insatisfaisant/sans importance*) à 5 (*très satisfaisant/très important*) ont été attribués aux échelles de satisfaction et d'importance, afin de calculer pour chaque question la moyenne des points attribués.

	QUESTIONS	Appréciation					MOYENNE	Importance					MOYENNE
		Très satisfaisant 5	Satisfaisant 4	Partiellement satisfaisant 3	Insatisfaisant 2	Très insatisfaisant 1		Très important 5	Important 4	Neutre 3	Peu important 2	Sans importance 1	
Déroulement de l'entretien téléphonique	Raison et buts de l'enquête	4	18	3	3	1	3.72	10	11	7	1	0	4.03
	Type et nombre de questions	4	11	7	3	3	3.36	4	13	10	1	0	3.71
	Possibilité de s'exprimer librement	8	9	4	3	4	3.50	12	9	6	1	0	4.14
	Durée de l'entretien	4	13	5	4	2	3.46	6	10	10	1	1	3.68
	Type d'entretien (téléphonique)	6	8	6	4	4	3.29	7	8	10	1	2	3.61
Compétence de l'enquêteur	Impression générale	4	12	3	3	6	3.18	6	10	9	1	2	3.61
	Attitude	5	12	3	1	7	3.25	9	14	4	1	0	4.11
	Impartialité	6	7	3	4	8	2.96	12	9	6	1	0	4.14
	Qualité d'écoute	7	7	5	4	6	3.17	10	12	6	0	1	4.03
	Analyse des risques	5	9	3	5	6	3.07	11	10	5	1	1	4.04
Mesures de sécurité	Compétences cynologiques	5	10	2	4	7	3.07	11	10	5	1	1	4.04
	Conseils prodigués	6	7	4	5	6	3.07	8	12	6	1	1	3.89
	Pertinentes et proportionnées au ris	3	6	10	6	5	2.87	8	10	10	1	1	3.77
	Facilement applicables	3	9	7	4	6	2.97	6	11	11	0	1	3.72
	Supportables pour le chien	3	6	9	5	6	2.83	8	9	10	0	2	3.72
Utilité de l'enquête	Supportables pour le détenteur	4	6	8	2	8	2.86	6	13	8	0	2	3.72
	Coûts matériels, cours, expertises	4	7	7	5	6	2.93	5	8	9	3	5	3.17
	Coûts des émoluments	3	8	11	5	2	3.17	3	5	18	1	1	3.29
	Prévention des morsures	6	11	5	4	3	3.45	7	14	5	2	0	3.93
	Amélioration de vos connaissances	5	10	5	5	3	3.32	5	13	9	1	0	3.79

**Figure 6 :** Feuille de saisie des réponses et calcul des moyennes de satisfaction et importance générales pour chaque question (exemplaire de tabulation questionnaire A).

Afin de comparer l'importance accordée à une question par rapport à la satisfaction éprouvée lors de l'enquête téléphonique, des graphiques illustrant la relation entre « importance » et « appréciation » ont été réalisés.

Afin de comparer les quatre questionnaires qui se distinguent en deux catégories, à savoir les « propriétaires » et les « victimes », des graphiques en nuage de points ont été réalisés pour les 20 questions.

### 2.3.4 Remarques

Finalement a été traité le point 3 du questionnaire concernant les éventuelles remarques et améliorations à apporter. Pour les quatre questionnaires, celles-ci ont entièrement été retranscrites, triées par questionnaire et thème d'investigation, puis incluses dans le chapitre « 6. Annexe ». Les remarques jugées les plus pertinentes et similaires entre deux ou plusieurs questionnaires ont été relevées dans le chapitre « 3. Résultats ».

### 3 Résultats

#### 3.1 Taux de réponse

Au total, 168 réponses ont été collectées sur 460 envois délivrés pour les quatre questionnaires, les réponses parvenues hors délai ayant également été prises en compte. Ceci équivaut à un taux de participation de **36.5%**.

Le nombre d'envois et le taux de réponse de chaque questionnaire sont représentés dans les tableaux ci-dessous (Tableaux 1 à 4). Les retours correspondent aux envois non délivrés.

- Définitions :**
- **Taux de réponse** : correspond au nombre de réponses divisé par le nombre d'envois délivrés.
  - **Taux de réponses utilisables** : correspond au nombre de réponses utilisables divisé par le nombre d'envois délivrés.
  - **Taux de réponses avec remarques** : correspond au nombre de réponses avec remarques divisé par le nombre de réponses reçues.

#### Morsures sur humains :

	Nombre	Taux
Envois	146	
Retours	21	
Envois délivrés	125	
Réponses	35	<b>28%</b>
Réponses sans appréciations	7	
Réponses utilisables	28	22.4%
Réponses avec remarques	23	<b>65.7%</b>

**Tableau 1** : Taux de réponses des [propriétaires de chiens ayant mordu un humain](#) (questionnaire A).

	Nombre	Taux
Envois	181	
Retours	13	
Envois délivrés	168	
Réponses	68	40%
Réponses sans appréciations	9	
Réponses utilisables	59	35.1%
Réponses avec remarques	35	51.5%

**Tableau 2** : Taux de réponses des [personnes mordues par un chien](#) (questionnaire B).

- Définitions :**
- **Taux de réponse** : correspond au nombre de réponses divisé par le nombre d'envois délivrés.
  - **Taux de réponses utilisables** : correspond au nombre de réponses utilisables divisé par le nombre d'envois délivrés.
  - **Taux de réponses avec remarques** : correspond au nombre de réponses avec remarques divisé par le nombre de réponses reçues.

**Morsures sur animaux :**

	Nombre	Taux
Envois	80	
Retours	3	
Envois délivrés	77	
Réponses	33	<b>43%</b>
Réponses sans appréciations	1	
Réponses utilisables	32	41.6%
Réponses avec remarques	20	60.6%

**Tableau 3** : Taux de réponses des [propriétaires de chiens ayant mordu un animal](#) (questionnaire C).

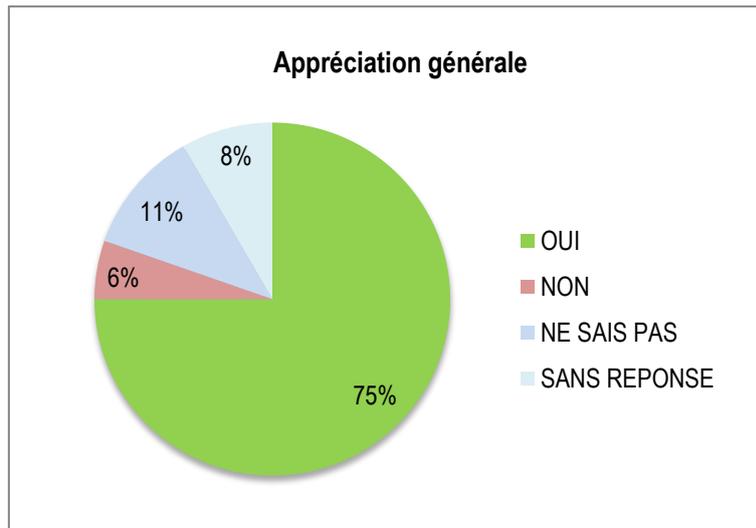
	Nombre	Taux
Envois	94	
Retours	4	
Envois délivrés	90	
Réponses	32	36%
Réponses sans appréciations	4	
Réponses utilisables	28	31.1%
Réponses avec remarques	16	50.0%

**Tableau 4** : Taux de réponses des [propriétaires de l'animal mordu](#) (questionnaire D).

Sur les quatre questionnaires, les propriétaires d'un chien ayant mordu un animal montrent le plus haut taux de participation (43%), suivi des personnes mordues par un chien (40%), des propriétaires d'un animal mordu (36%) et des propriétaires d'un chien ayant mordu une personne (28%).

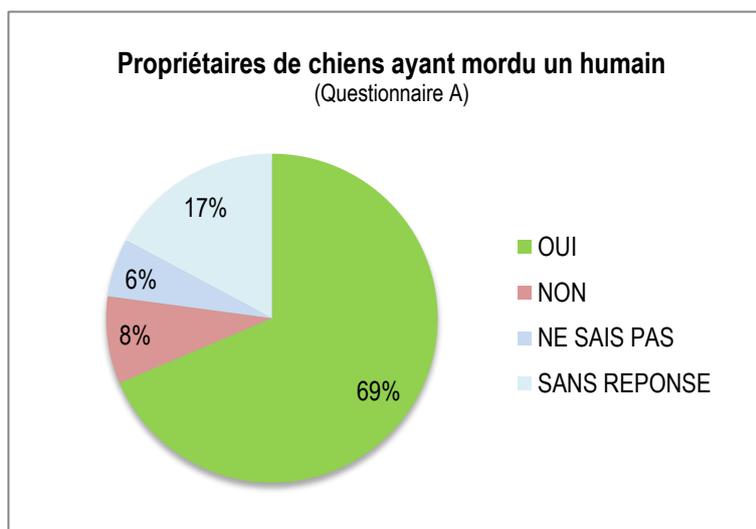
### 3.2 Appréciation générale

L'appréciation générale globale concernant la démarche d'enquête sur les morsures de chiens est représentée ci-dessous, ainsi que de manière spécifique à chaque questionnaire (Figures 7 à 11).

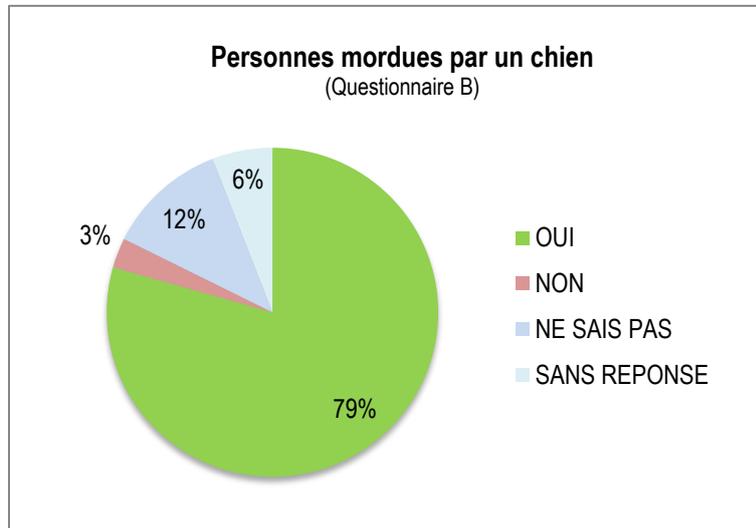


**Figure 7** : Pourcentage global regroupant les quatre situations ayant répondu à la question « A votre avis, les enquêtes concernant les morsures de chiens sont-elles une bonne chose ? ».

#### Morsures sur humains :

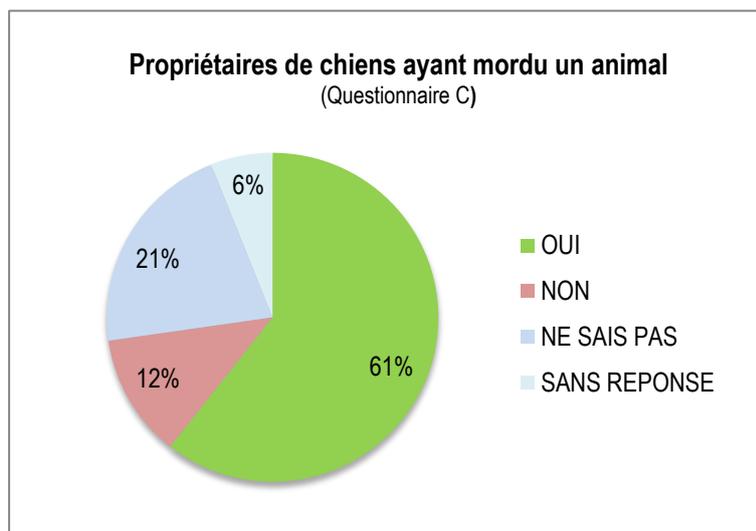


**Figure 8** : Pourcentage de propriétaires de chiens ayant répondu à la question « A votre avis, les enquêtes concernant les morsures de chiens sont-elles une bonne chose ? ».

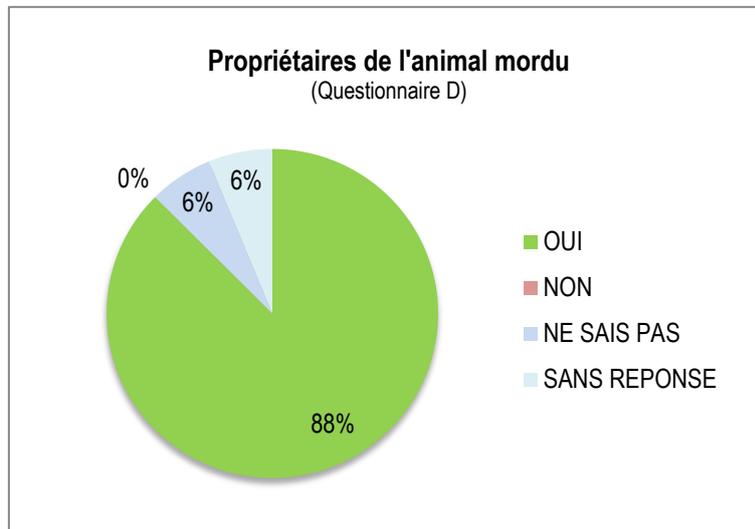


**Figure 9 :** Pourcentage de personnes mordues ayant répondu à la question « A votre avis, les enquêtes concernant les morsures de chiens sont-elles une bonne chose ? ».

#### Morsures sur animaux :



**Figure 10 :** Pourcentage de propriétaires de chiens ayant répondu à la question « A votre avis, les enquêtes concernant les morsures de chiens sont-elles une bonne chose ? ».



**Figure 11** : Pourcentage de propriétaires de l'animal mordu ayant répondu à la question « A votre avis, les enquêtes concernant les morsures de chiens sont-elles une bonne chose ? ».

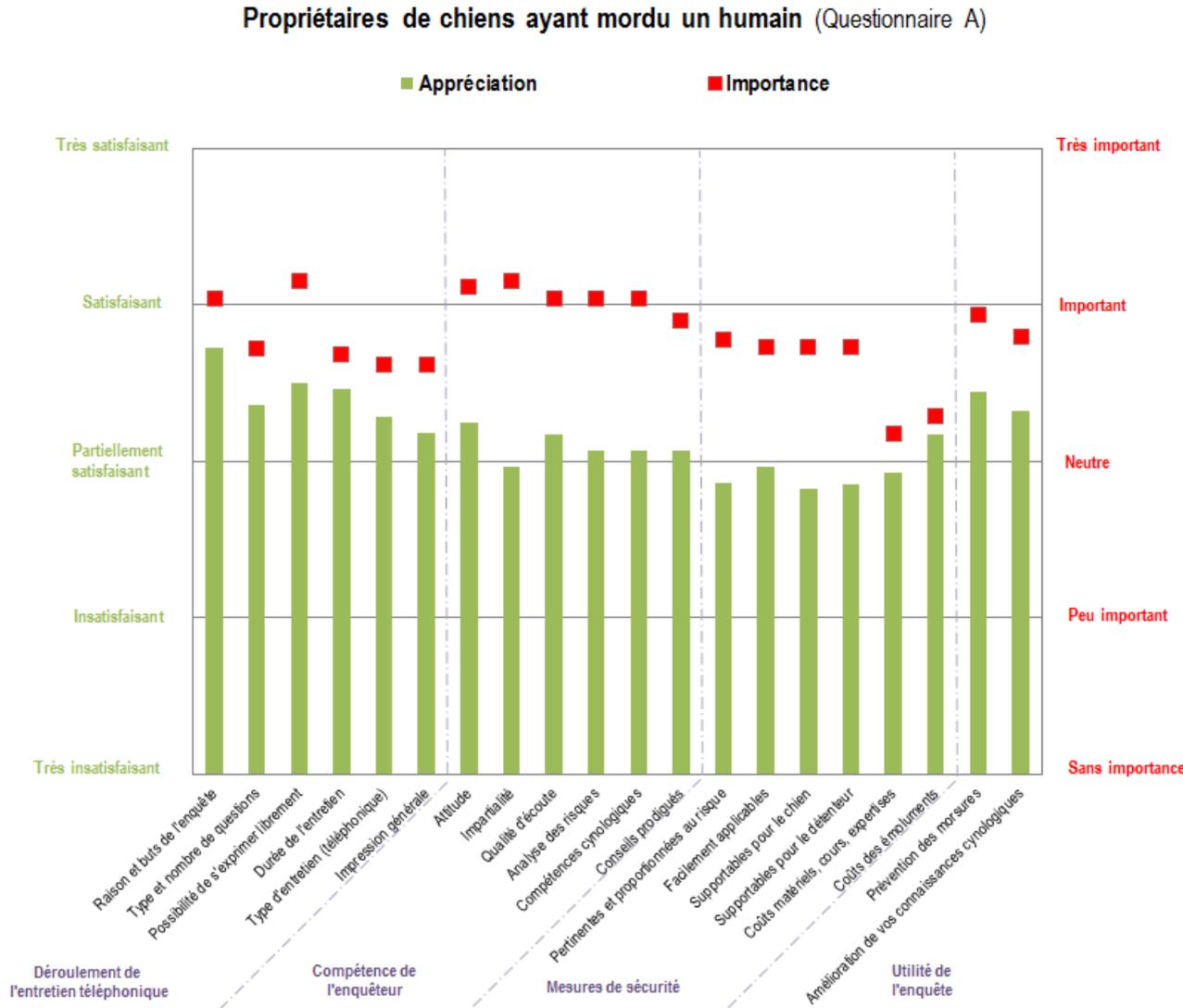
Le taux d'appréciation générale global est de 75% d'avis favorables, contre 6% d'avis défavorables.

Le taux le plus important d'avis positifs (88%) est relevé chez les propriétaires d'un animal mordu, avec 0% d'avis négatifs. De même, on relève 79% d'avis positifs chez les personnes mordues avec seulement 3% d'avis négatifs.

Les propriétaires d'un chien ayant mordu un animal relèvent quant à eux un taux de 12% d'avis négatifs contre 61% d'avis positifs et les propriétaires d'un chien responsable de morsure sur humain 8% d'avis négatifs contre 69% d'avis positifs.

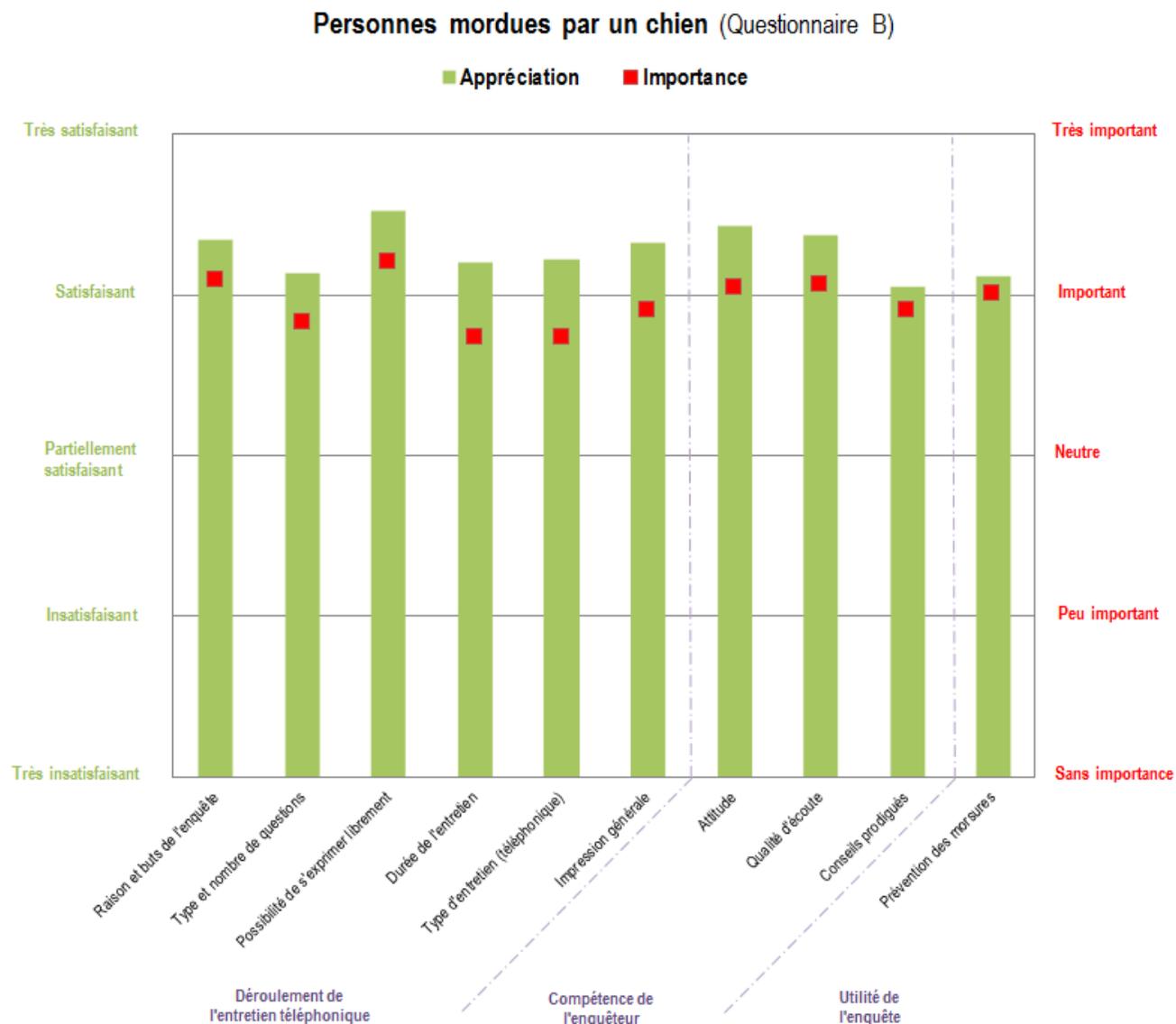
### 3.3 Appréciation des prestations

#### 3.3.1 Appréciation et importance générale par question



- Les points dont l'importance a été notée la plus élevée sont les « Raison et buts de l'enquête », « Possibilité de s'exprimer librement », « Compétences de l'enquêteur », et « Prévention des morsures », avec qu'une partielle appréciation.

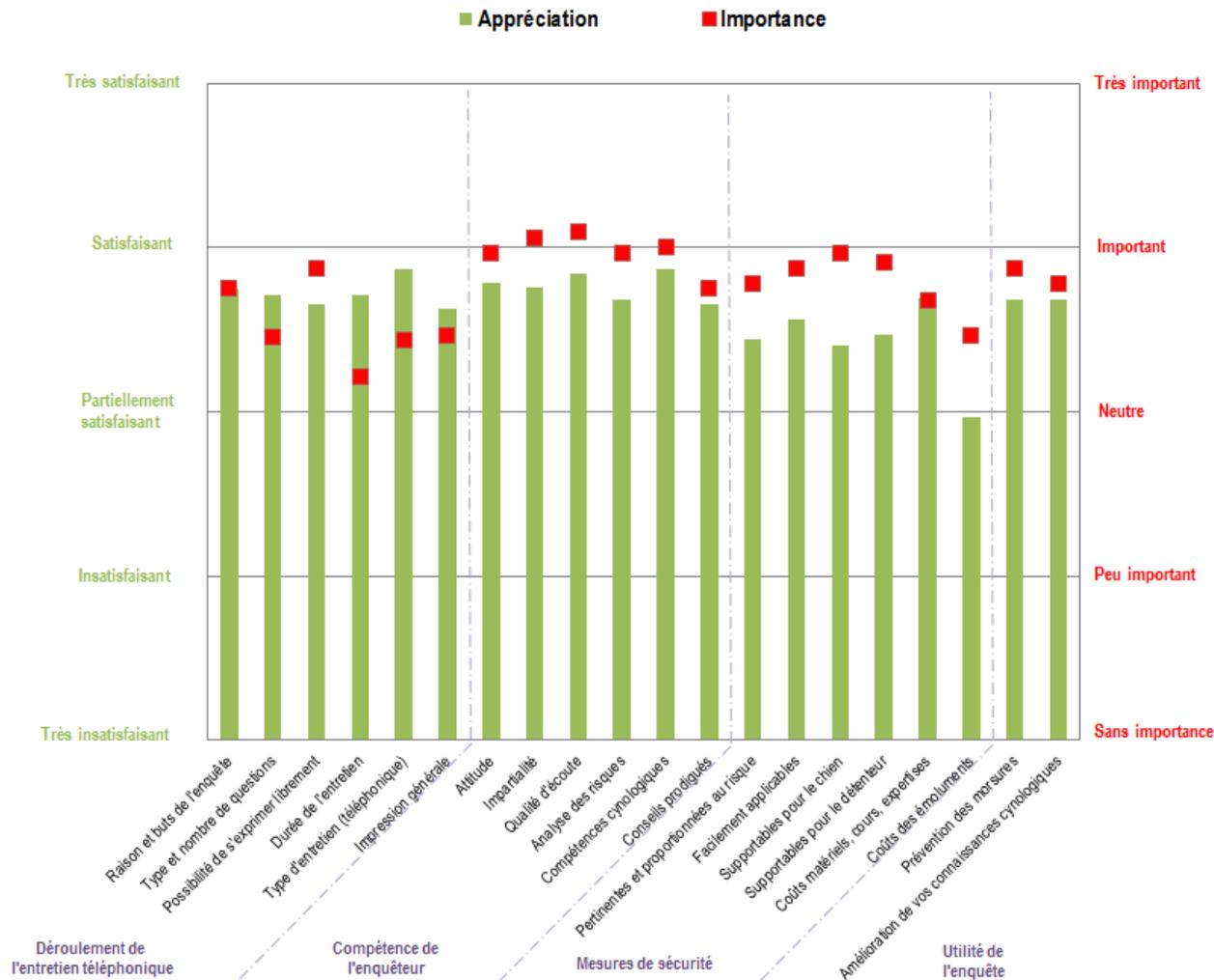
**Figure 12 :** Moyenne de l'importance accordée à une question par rapport au degré de satisfaction éprouvé lors de l'entretien téléphonique. Axe des X ; 20 questions séparées en quatre thèmes d'investigation. Axe des Y gauche ; échelle du degré de satisfaction. Axe des Y droit ; échelle du degré d'importance.



- Les points dont l'importance a été notée la plus élevée sont les « Raison et buts de l'enquête », « Possibilité de s'exprimer librement », « Compétences de l'enquêteur », et « Prévention des morsures », avec une appréciation élevée.

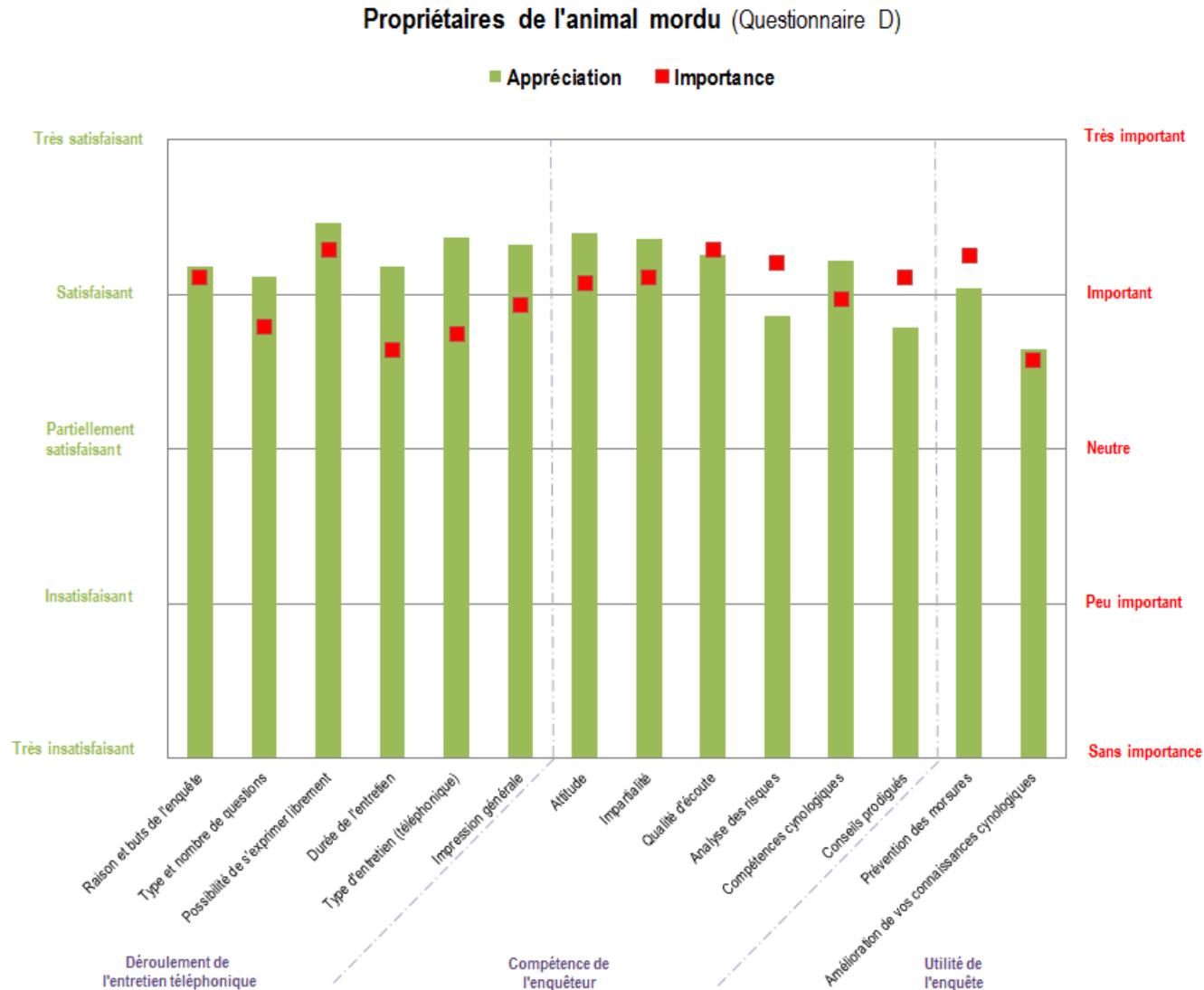
**Figure 13 :** Moyenne de l'importance accordée à une question par rapport au degré de satisfaction éprouvé lors de l'entretien téléphonique. Axe des X ; 10 questions séparées en trois thèmes d'investigation. Axe des Y gauche ; échelle du degré de satisfaction. Axe des Y droit ; échelle du degré d'importance.

Propriétaires de chiens ayant mordu un animal (Questionnaire C)



- Les points dont l'importance a été notée la plus élevée sont la « Possibilité de s'exprimer librement », les « Compétences de l'enquêteur », « Prévention des morsures » et la majorité des points concernant les « Mesures de sécurité ». L'appréciation est de manière générale satisfaisante.

Figure 14 : Moyenne de l'importance accordée à une question par rapport au degré de satisfaction éprouvé lors de l'entretien téléphonique. Axe des X ; 20 questions séparées en quatre thèmes d'investigation. Axe des Y gauche ; échelle du degré de satisfaction. Axe des Y droit ; échelle du degré d'importance.



- Les points dont l'importance a été notée la plus élevée sont les « Raison et buts de l'enquête », « Possibilité de s'exprimer librement », « Compétences de l'enquêteur » et « Prévention des morsures », avec une appréciation relativement bonne.

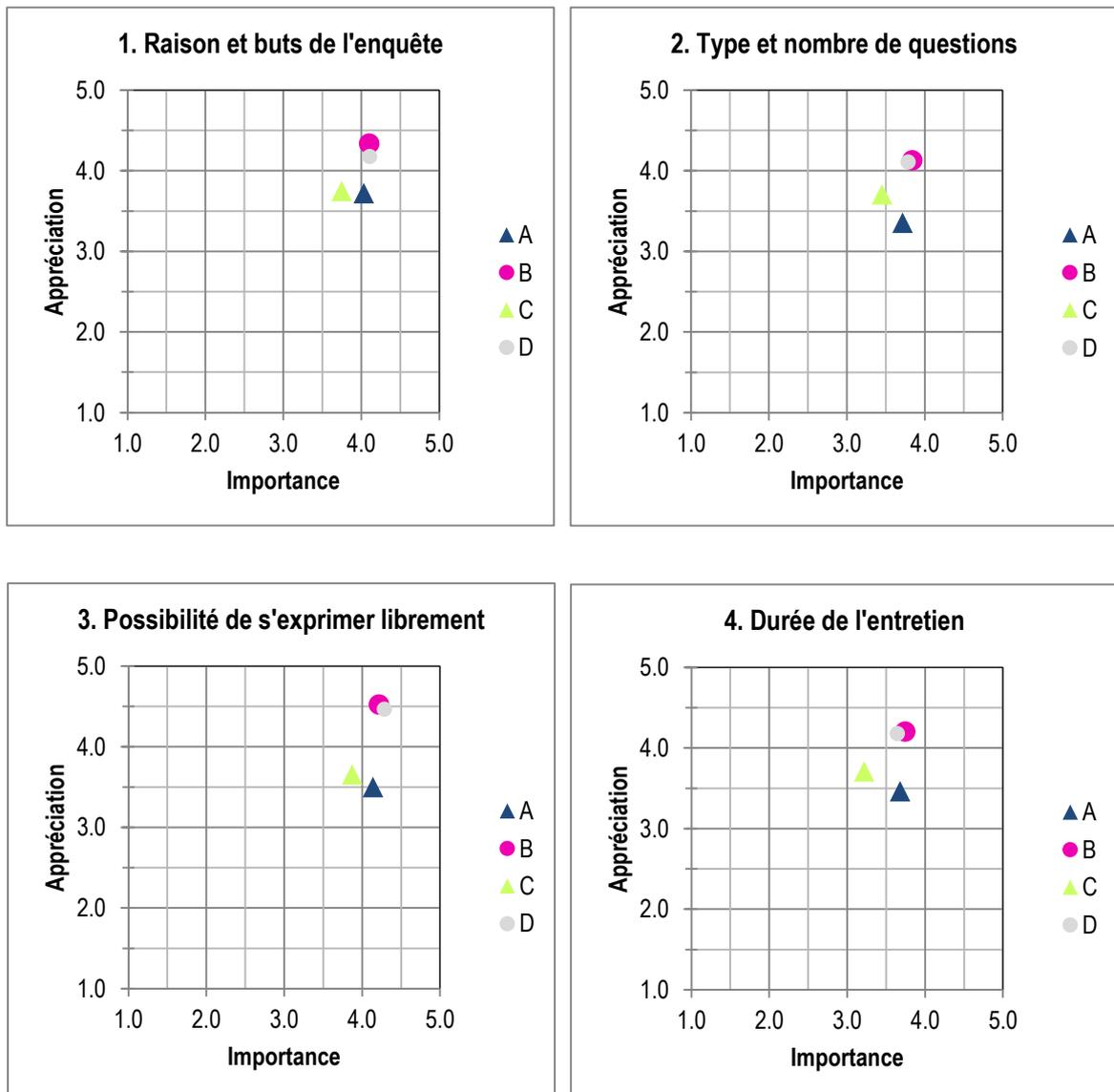
**Figure 15 :** Moyenne de l'importance accordée à une question par rapport au degré de satisfaction éprouvé lors de l'entretien téléphonique. Axe des X ; 14 questions séparées en trois thèmes d'investigation. Axe des Y gauche ; échelle du degré de satisfaction. Axe des Y droit ; échelle du degré d'importance.

### 3.3.2 Diagrammes de distribution des réponses par catégorie de sondés

Légende des catégories :

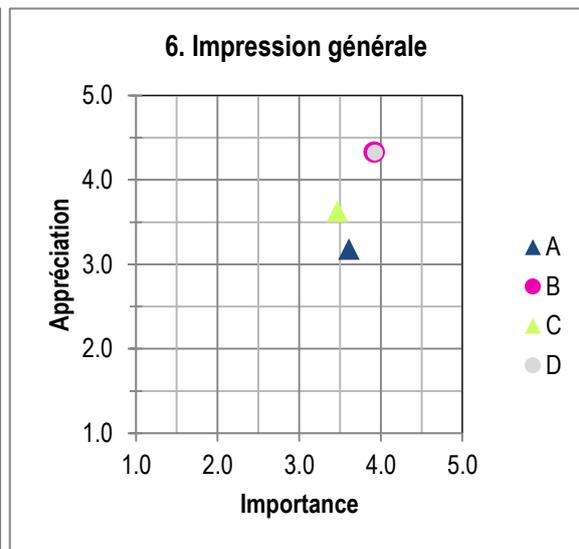
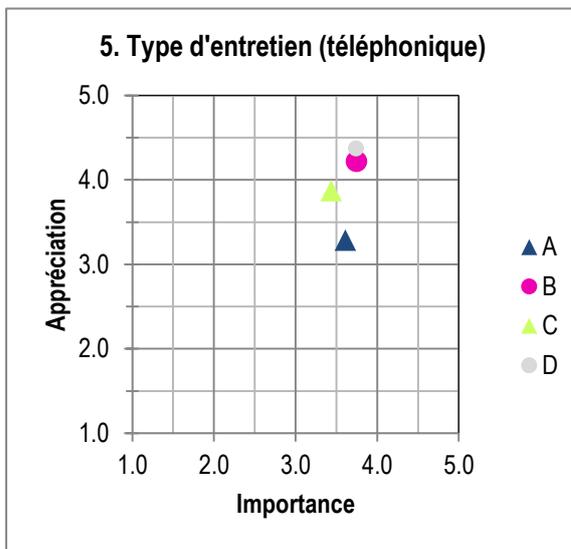
- Morsures sur humains :
  - ▲ (A) Propriétaire de chien
  - (B) Personne mordue
  
- Morsures sur animaux :
  - ▲ (C) Propriétaire de chien
  - (D) Animal mordu

Déroulement de l'entretien téléphonique :

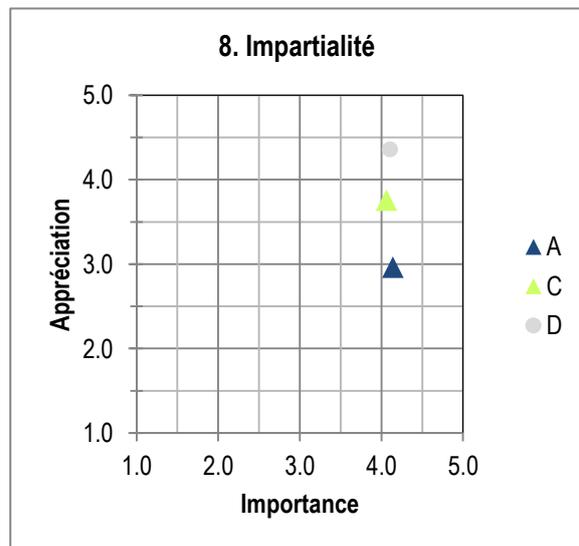
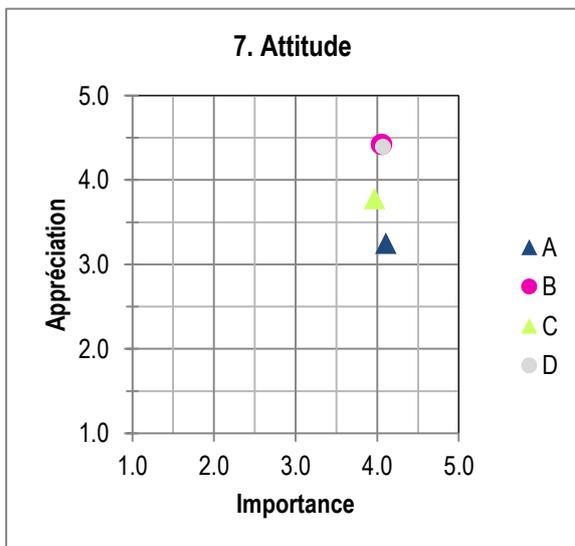


Légende des catégories :

- Morsures sur humains :
  - ▲ (A) Propriétaire de chien
  - (B) Personne mordue
  
- Morsures sur animaux :
  - ▲ (C) Propriétaire de chien
  - (D) Animal mordu

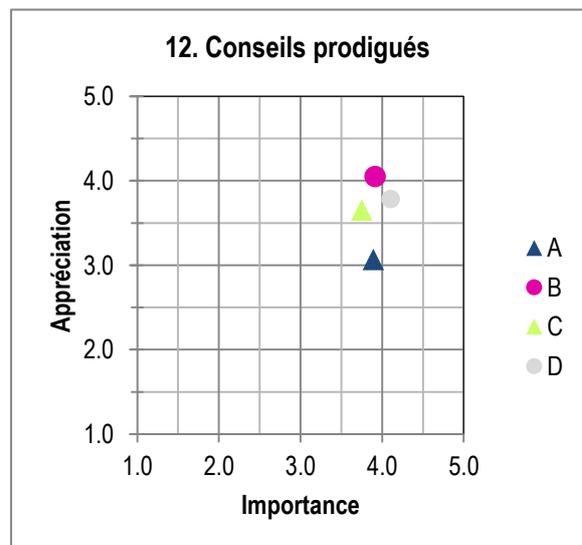
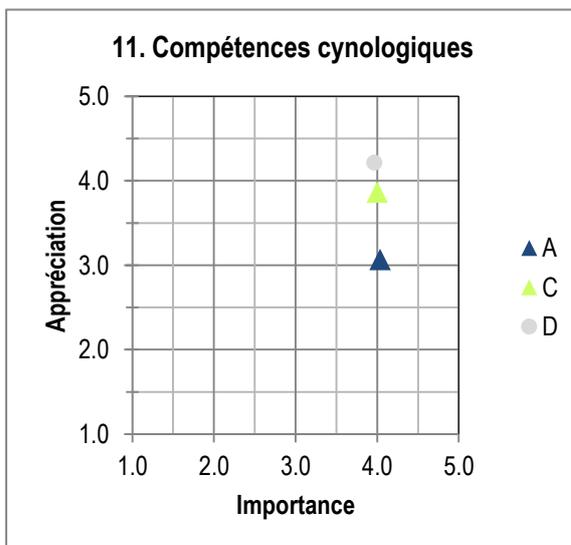
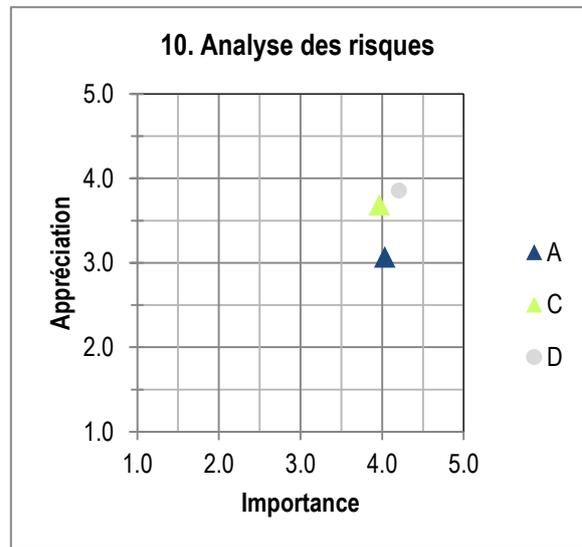
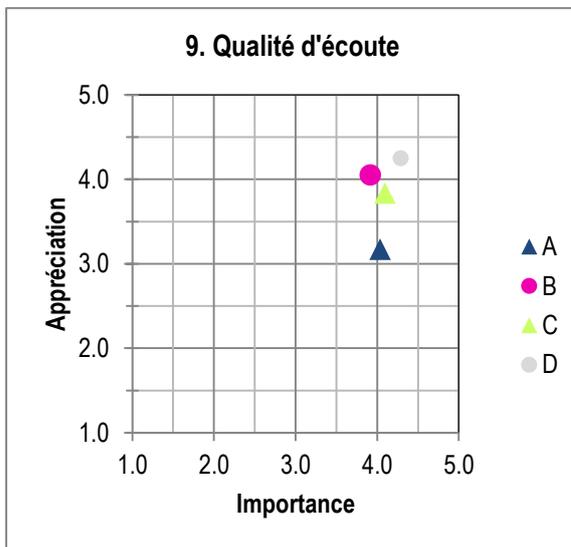


Compétences de l'enquêteur :



Légende des catégories :

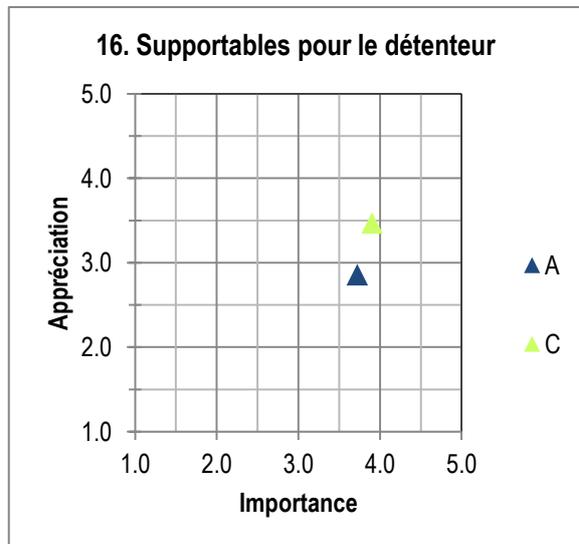
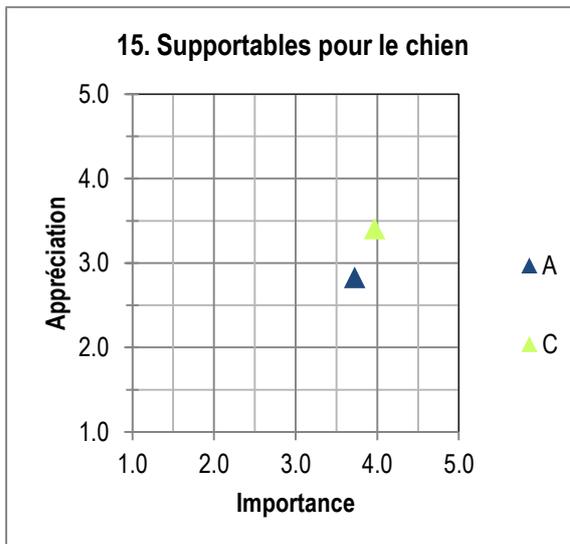
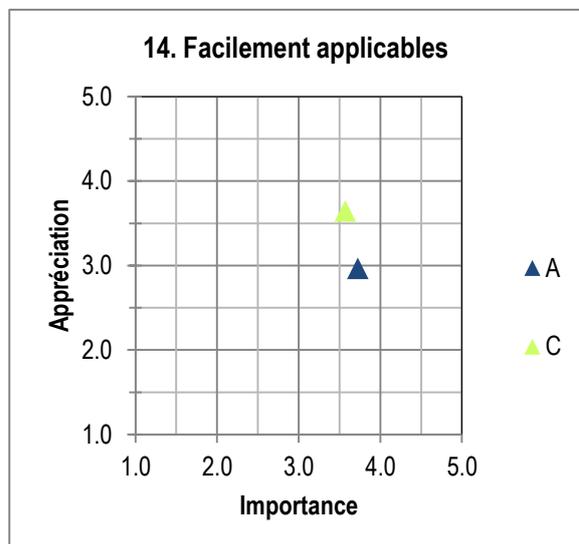
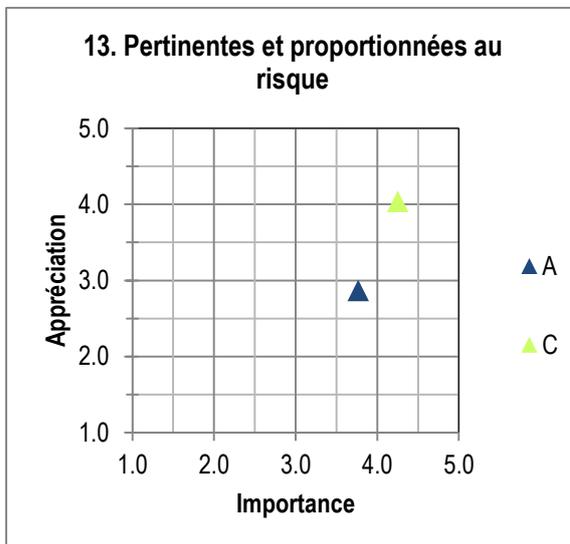
- Morsures sur humains :
  - ▲ (A) Propriétaire de chien
  - (B) Personne mordue
  
- Morsures sur animaux :
  - ▲ (C) Propriétaire de chien
  - (D) Animal mordu



Légende des catégories :

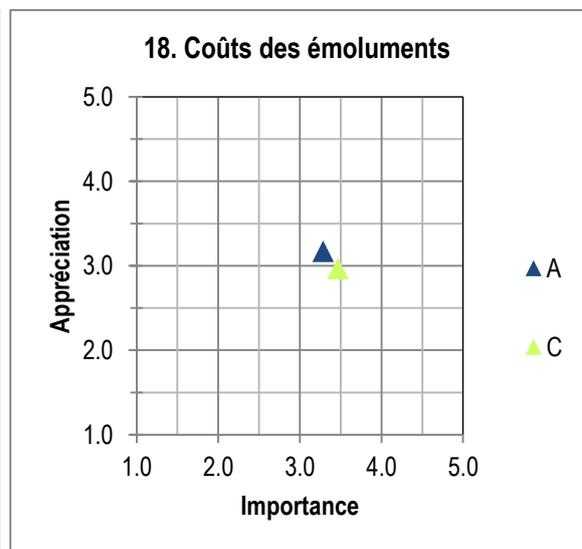
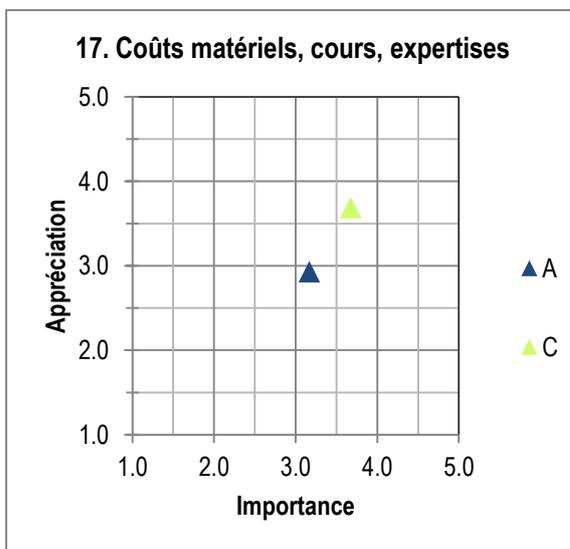
- Morsures sur humains :
  - ▲ (A) Propriétaire de chien
  - (B) Personne mordue
  
- Morsures sur animaux :
  - ▲ (C) Propriétaire de chien
  - (D) Animal mordu

Mesures de sécurité (conseillées ou ordonnées) :



Légende des catégories :

- Morsures sur humains :
  - ▲ (A) Propriétaire de chien
  - (B) Personne mordue
- Morsures sur animaux :
  - ▲ (C) Propriétaire de chien
  - (D) Animal mordu



Utilité de l'enquête :

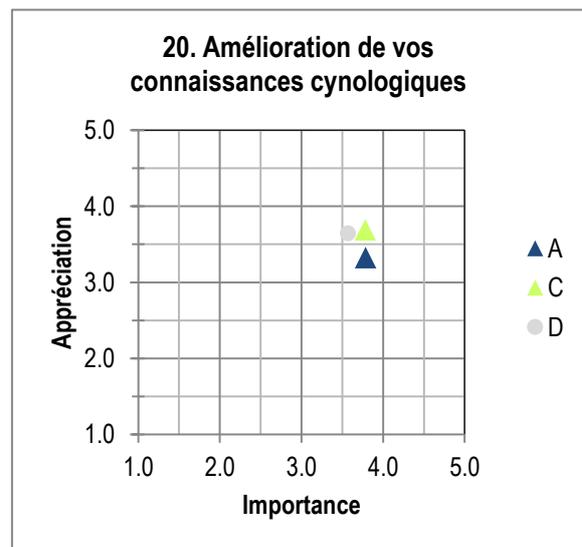
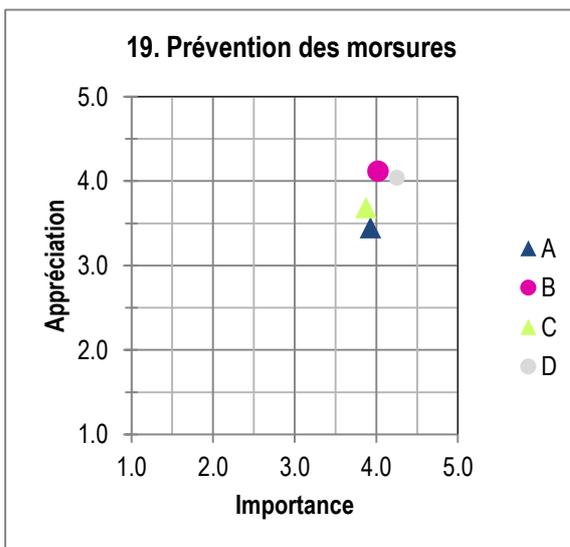


Figure 16 : Diagrammes de distribution des réponses aux aspects évalués pour les quatre questionnaires. Comparaison des catégories « propriétaire » et « victime » entre les cas de morsures sur être humain et sur animal.

### 3.4 Remarques fréquentes

Il ressort pour les quatre différents questionnaires que le délai entre l'entretien téléphonique et l'enquête de satisfaction est trop grand (particulièrement lorsqu'il est supérieur à un an).

Du fait que l'entretien soit de type téléphonique, les quatre catégories relèvent le besoin d'obtenir un rendez-vous (maître et chien) avec la personne en charge de mener l'enquête pour une meilleure communication, ainsi qu'une meilleure vision de la réalité.

Les victimes (questionnaires B et D) relèvent leur souhait d'être informées des mesures prises suite à l'enquête téléphonique. Il a de plus été mentionné qu'il était difficile de juger de l'utilité de l'enquête, car les personnes concernées ne peuvent pas être informées des mesures prises ou non en raison du secret de fonction et des règles liées aux procédures administratives.

## 4. Discussion

### 4.1 Participation à l'enquête

Avec une moyenne de 36.5% de participation, l'enquête de satisfaction démontre un bon taux de participation.

Il ressort que le plus haut taux de participation à l'enquête (43%) revient aux propriétaires dont le chien a mordu un animal (Tableau 3). Ce taux élevé peut s'expliquer par le fait que ces personnes se sentent responsables de l'incident, mais ressentent moins de culpabilité, car le cas ne concerne pas la morsure d'une personne. A l'opposé, les propriétaires dont le chien a mordu une personne montrent le taux le plus bas de participation, avec 28% seulement de réponse (Tableau 1). La cause de cette faible participation peut s'expliquer par l'existence d'un sentiment de déni, menant à la minimisation de l'évènement et donc de cette enquête. Cette hypothèse se confirme en observant que le plus haut taux de remarques inscrites (65.7%) revient à cette catégorie de sondés, ce qui dénote d'un mécontentement ou d'une incompréhension vis-à-vis de cette enquête.

Les victimes, ici les personnes mordues par un chien, totalisent le deuxième taux de réponse le plus élevé (40%), qui peut s'expliquer par le fait qu'elles aient vécu un traumatisme et donc portent plus d'intérêt à la réalisation de cette enquête (Tableau 2).

Les propriétaires d'un animal mordu relèvent un taux de participation se situant dans la moyenne (36%), démontrant un intérêt à l'enquête, mais en étant toutefois moins influencé par le facteur émotionnel que les personnes victimes de morsure (Tableau 4).

### 4.2 Appréciation générale concernant la démarche d'enquête sur les morsures de chiens

Avec un taux d'appréciation général de 75% d'avis favorables (Figure 7), la démarche d'enquête sur les morsures de chiens est bien appréciée. Les quatre catégories de sondés en voient la nécessité, mais à des degrés différents.

Il n'est pas surprenant que les personnes victimes d'une morsure (Figures 9 et 11) soient les plus favorables à la réalisation de ces enquêtes, car le statut de victime engendre le besoin d'être reconnu en tant que tel et implicitement le souhait que justice soit faite à l'encontre du coupable. Inversement, que les propriétaires de chiens mordeurs soient un peu moins favorables à l'enquête (Figures 8 et 10) peut s'expliquer par le fait qu'ils ressentent soit de la culpabilité ou au contraire de l'injustice parce qu'ils estiment que leur chien n'est pas dangereux ou qu'il n'est pas responsable de la morsure. De plus, les propriétaires de chiens mordeurs subissent également des mesures afin d'éviter une récidive.

Il est intéressant de relever que le taux le plus élevé d'avis négatifs (12%) incombe aux propriétaires de chiens ayant mordu un animal (Figure 10), qui semblent avoir plus de difficulté à comprendre qu'un chien ne doit pas mordre un congénère ou un autre animal et qui sont donc les plus critiques vis-à-vis de ces enquêtes.

### 4.3 Appréciation des prestations fournies par le Service

#### 4.3.1 Importance et satisfaction

##### Morsures sur humains

###### (A) Propriétaire de chien :

De manière générale, les propriétaires accordent de l'importance à la prestation du Service, cependant un net écart ressort entre la satisfaction éprouvée pour l'ensemble des prestations et l'importance accordée à celles-ci (Figure 12). Les propriétaires semblent ressentir une injustice ou une incompréhension à leur égard, car un écart particulièrement élevé est visible entre l'importance accordée et la satisfaction éprouvée en ce qui concerne les **compétences de l'enquêteur** et spécialement l'**impartialité** de celui-ci. La cause en est peut-être que le propriétaire est responsable de son chien en toute situation et qu'il peine à accepter les conséquences. Lorsqu'un chien mord, c'est fréquemment parce que son propriétaire n'a pas pris toutes les mesures pour l'éviter. Lui rappeler sa responsabilité de détenteur peut lui faire douter de l'impartialité de l'enquêteur. De plus, le propriétaire éprouve de la difficulté à comprendre la pertinence de l'application des **mesures de sécurité** que le cas de morsure engendre, de même qu'il accorde de l'importance à ce qu'elles lui soient **supportables** ainsi qu'au chien, mais n'en est pas satisfait. Le fait d'avoir des restrictions ou contraintes engendre de l'insatisfaction, surtout si l'objectif n'est pas partagé et l'enjeu des mesures pas compris. Ces prestations concernant les « Mesures de sécurité » sont donc celles qui sont perçues comme moins satisfaisantes. Il est cependant intéressant de relever que les propriétaires restent neutres quant à l'importance accordée aux **coûts matériels** et **émoluments** que ces mesures engendrent.

###### (B) Personne mordue :

Les personnes mordues apprécient clairement la prestation du Service et y accordent de l'importance (Figure 13). En effet, chaque prestation évaluée relève une satisfaction éprouvée supérieure à l'importance accordée. Les victimes adhèrent à l'entretien téléphonique, se sentent comprises et écoutées par l'enquêteur, car il ressort des points concernant la **raison et les buts de l'enquête**, l'**attitude** et la **qualité d'écoute** une satisfaction éprouvée particulièrement élevée. Il est aussi intéressant de relever que c'est le point sur la **possibilité de s'exprimer librement** qui a été le mieux évalué. Ceci montre que, soit les victimes sont dans une position beaucoup plus confortable que les propriétaires de chien par rapport à l'enquêteur du Service, soit que l'enquêteur montre de fait plus d'empathie à l'égard des victimes.

## Morsures sur animaux

### (C) Propriétaire de chien :

De manière générale, les propriétaires d'un chien ayant mordu un animal accordent de l'importance à la prestation du Service et l'apprécie (Figure 14). Ils sont satisfaits des **compétences de l'enquêteur**, cependant ces personnes ont l'impression de subir des sanctions suite au cas de morsure, car l'écart relevé entre la satisfaction éprouvée et l'importance portée aux **mesures de sécurité supportables** pour le chien et le détenteur montre qu'il leur est difficile d'adhérer à la mise en œuvre de celles-ci. Toutefois, ils comprennent leur nécessité, car l'écart est moins grand en ce qui concerne leur **pertinence** et **facilité d'application**. Le point abordant le **coût des émoluments** a particulièrement été évalué comme partiellement satisfaisant. On peut en déduire que cela ne leur plait pas de devoir mettre la main au porte-monnaie ou qu'ils trouvent cela disproportionné pour une morsure sur un animal.

### (D) Animal mordu :

Les propriétaires d'un animal mordu apprécient clairement la prestation du Service et y accordent de l'importance (Figure 15). Ils se sentent écoutés et compris par l'enquêteur, cependant ils éprouvent une satisfaction inférieure à l'importance qu'ils accordent aux points concernant l'**analyse des risques** et les **conseils prodigués**. Il est intéressant de noter qu'ils ont particulièrement moins bien évalué le point sur l'**amélioration de leurs connaissances cynologiques**, de même qu'ils n'y accordent qu'un moyen intérêt. Le fait que l'on s'occupe du cas de leur animal mordu les rassure et leur permet d'exprimer leurs émotions, ce qui logiquement est apprécié. Le statut de victime génère ainsi le besoin que des mesures drastiques soient prises, ce qui n'est pas toujours possible ; les circonstances de l'incident ne sont souvent pas clairement établies, en conséquence de quoi les responsabilités et les éventuels troubles de comportement des uns et des autres sont difficiles à déterminer. Dans le doute lié au déroulement exact des faits, aucune mesure ne peut être ordonnée par le Service, ce qui peut générer de l'insatisfaction quant à la qualité de l'analyse des risques, ainsi que des conseils qui peuvent être prodigués. De surcroît, dans les cas où les faits sont clairs, il est fréquent que la victime semble ne pas avoir fauté dans son comportement, c'est pourquoi il est également difficile de lui porter conseil et qu'elle ait le sentiment d'avoir amélioré ses connaissances cynologiques au travers l'enquête.

### 4.3.2 Comparaison de l'évaluation des prestations entre les différentes catégories de sondés

**Propriétaires** : Questionnaires A et C      **Victimes** : Questionnaires B et D

**Déroulement général de l'entretien téléphonique** (Figure 16) :

- Raison et buts de l'enquête  
Question 1
- Impression générale  
Question 6
- Type d'entretien (téléphonique)  
Question 5
- Possibilité de s'exprimer librement  
Question 3

Il ressort que les propriétaires de chiens (A et C) ont plus de peine à comprendre la **raison et les buts** de mener une enquête sur l'incident de morsure que les victimes de celui-ci (B et D), car ils se sentent remis en cause et sur la défensive. Les propriétaires d'un chien responsable de morsure sur cas humain mettent cependant plus d'importance à ce point que ceux propriétaires d'un chien ayant mordu un animal, qui semblent donc plus minimiser l'impact de l'incident en terme de sécurité public.

De plus, l'**impression générale** de l'entretien est nettement meilleure et similaire entre les victimes, ce qui confirme que les propriétaires vivent avec plus de difficulté (sentiment de culpabilité, d'injustice) le déroulement de ces enquêtes téléphoniques.

Le fait que l'enquête soit menée au travers d'un **entretien téléphonique** importe aux quatre catégories de personnes sondées, qui demandent toutes au travers des commentaires une rencontre avec le Service. En effet, les victimes ressentent le besoin d'exprimer de vive-voix leur traumatisme et les propriétaires désirent démontrer de visu que leur chien n'est pas méchant. Cependant, les propriétaires d'un chien ayant mordu une personne (A) sont tout de même nettement moins satisfaits que les trois autres catégories, probablement parce qu'il leur est plus difficile de démontrer par téléphone que leur chien n'est pas méchant. De plus, l'entretien téléphonique permet certes au Service de gagner du temps par rapport à une rencontre avec le propriétaire et son chien, mais cela peut aussi donner l'impression d'un travail vite fait qui ne prendrait pas tout le temps nécessaire à l'évaluation approfondie du cas.

Cette différence d'évaluation du déroulement de l'entretien téléphonique entre les victimes et les propriétaires s'accroît encore avec le point concernant la possibilité de s'exprimer librement. En effet, ici les victimes ressentent qu'elles peuvent entièrement s'expliquer alors que les propriétaires ont l'impression inverse. Ceci est probablement dû au fait que les victimes racontent le déroulement de l'incident de manière très factuelle, alors que les propriétaires de chiens cherchent fréquemment des causes et des explications pour justifier la morsure. Ils interprètent le comportement de leur chien de manière erronée, ce qui nécessite un recadrage de la part du Service, ceci n'étant pas forcément bien compris et accepté des propriétaires.

### Compétences de l'enquêteur (Figure 16) :

- Attitude  
*Question 7*
- Qualité d'écoute  
*Question 9*
- Conseils prodigués  
*Question 12*
- Impartialité  
*Question 8*
- Analyse des risques  
*Question 10*
- Compétences cynologiques  
*Question 11*

Mis à part les propriétaires d'un chien ayant mordu une personne, les compétences de l'enquêteur sont bien appréciées. L'**attitude** de l'enquêteur est un point important pour tous les sondés. On remarque cependant une nette différence de satisfaction entre les victimes qui sont totalement similaires dans leur évaluation, tout à fait à l'aise avec l'enquêteur et les propriétaires qui le sont moins. Il est aussi intéressant de remarquer que l'**impartialité** a été évaluée de manière clairement échelonnée par les trois catégories de sondés concernés (A, C et D), les propriétaires d'un animal mordu étant les plus satisfaits et les propriétaires d'un chien ayant mordu une personne les moins satisfaits. Pour chaque prestation évaluée les propriétaires d'un chien ayant mordu une personne se situent au-dessous des autres, et particulièrement en ce qui concerne la qualité d'écoute de l'enquêteur. Ce phénomène est certainement lié avec les causes qui génèrent de l'insatisfaction – déjà vu dans « Déroulement général de l'enquête téléphonique » –. Lorsqu'un propriétaire de chien sans connaissances cynologiques approfondies défend sa propre interprétation des causes du comportement dangereux de son chien, il est difficile pour le Service de lui faire entendre raison, tout en maintenant une qualité d'écoute et une impartialité que le propriétaire pourra juger bonne. Le défi consiste à faire comprendre en quelques minutes lors d'un entretien téléphonique quelques notions de base du comportement canin, ce qui n'est pas gagné d'avance avec tous les propriétaires et qui ressort donc fatalement dans les pourcentages d'insatisfaction de notre sondage.

### Mesures de sécurité (Figure 16) :

- Pertinentes et proportionnées au risque  
*Question 13*
- Facilement applicables  
*Question 14*
- Supportables pour le chien  
*Question 15*
- Supportables pour le détenteur  
*Question 16*
- Coûts matériels, cours, expertises  
*Question 17*
- Coûts des émoluments  
*Question 18*

Les propriétaires d'un chien ayant mordu un animal (C) semblent comprendre la **pertinence** des mesures de sécurité et leur **proportionnalité** face au risque, ce qui est moins le cas des propriétaires d'un chien responsable d'une morsure sur être humain (A). Aussi, les mesures ordonnées sont mieux tolérées par les propriétaires d'un chien responsable de morsure sur animal que sur humain. Ceci peut être dû au fait que, pour des raisons de sécurité publique, des mesures contraignantes sont plus souvent ordonnées lors de morsure sur une personne que sur un animal (où les circonstances de la morsure sont aussi en général plus précises). Ces mesures représentent une contrainte qui ne peut être perçue positivement par tous les détenteurs de chiens mordeurs.

La prestation traitant le point du **coût des émoluments** est celle où les deux catégories de propriétaires sont le plus en accord dans leur évaluation. On peut cependant supposer que les propriétaires d'un chien ayant mordu un animal pensent qu'un tel cas est moins important qu'un cas de morsure sur une personne, car l'on constate que leur évaluation est moins satisfaisante et que donc le temps et les coûts que la mise en œuvre de la prestation engendre dépassent son utilité.

#### Utilité de l'enquête (Figure 16) :

- **Prévention des morsures**  
*Question 19*
- **Amélioration de vos connaissances cynologiques**  
*Question 20*

L'aspect concernant la **prévention des morsures** en matière de sécurité publique a plus été apprécié par les victimes que les propriétaires, probablement parce-que les victimes ont reçu des conseils ressentis comme adaptés à l'expérience douloureuse qu'elles ont vécue.

L'appréciation globalement bonne et similaire entre les trois catégories de personnes sondées (A,C et D) sur l'aspect traitant de l'**amélioration de leurs connaissances cynologiques**, implique que tous sont conscients que l'état de leurs propres connaissances cynologiques a un impact pour la sécurité publique, mais elles restent tout de même que partiellement convaincues que ces enquêtes les améliorent. Le temps consacré à l'enquête téléphonique ne permet pas de transmettre des connaissances cynologiques approfondies ; il ne peut s'agir que de conseils adaptés au cas.

Il résulte que l'utilité de l'enquête a son importance en termes de sécurité publique chez tous les sondés, mais reste plus appréciée des victimes, qui se sont fortement impliquées lors de leurs réponses à ce sondage, car elles ont à maintes reprises signalé dans les commentaires qu'elles restaient à disposition du Service pour apporter plus de renseignements sur l'incident survenu.

Ces constats mènent à la conclusion que la catégorie dans laquelle la personne interrogée se trouve, c'est-à-dire si elle tient une place de victime ou de responsable en tant que propriétaire, influence l'évaluation des prestations. Le facteur émotionnel et le fait que les propriétaires soient soumis à des mesures contraignantes sont deux éléments qui influencent l'évaluation de la prestation du Service.

## 5. Conclusion, enseignements et mesures proposées

La manière dont sont menées les enquêtes de morsure dans notre canton, soit au moyen d'un entretien téléphonique, est remis en cause par une partie des sondés qui lui préférerait un entretien de visu. Le Service ne souhaite pas répondre à cette demande, car il risque de se créer un lien empathique ou affectueux entre l'enquêteur et le chien qui pourrait influencer le choix des mesures à prendre. Pour pallier à ce problème, lorsque la dangerosité de l'animal n'est pas claire, un mandat est donné à un vétérinaire comportementaliste externe au Service, afin de définir plus précisément les mesures à prendre.

La possibilité de pouvoir s'exprimer librement et la qualité d'écoute de l'enquêteur sont les points cruciaux du bon déroulement de ces entretiens téléphoniques. A ce sujet, la réalisation de ce sondage a mis en évidence une certaine insatisfaction chez les propriétaires de chiens mordeurs. Il convient donc d'essayer d'améliorer ce point délicat, lié à l'aspect émotionnel de la relation du propriétaire avec son animal. L'enquêteur, de par son attitude impartiale et une analyse factuelle de la situation, doit tout mettre en œuvre pour réussir à faire passer son message tout en gardant une qualité d'écoute et une ouverture optimale.

La législation actuelle est adaptée au but visé, soit de détecter un chien dangereux et de prendre les mesures adéquates pour empêcher une récurrence. Elle ne nécessite pas d'adaptation majeure.

De plus, les améliorations suivantes sont proposées :

- Informer clairement la victime sur le fait qu'elle n'aura pas la possibilité d'obtenir un feed-back sur les mesures de sécurité publiques prises à l'égard du chien mordeur, en raison du secret de fonction et des règles de la procédure administrative.
- Expliquer pourquoi les enquêtes sur les morsures de chiens sont réalisées au travers d'un entretien téléphonique et non d'une rencontre.
- Expliquer l'importance d'enquêter également sur les morsures de faible gravité, afin de prévenir une récurrence de morsure souvent plus grave (sensibilisation sur l'utilité de ces enquêtes en termes de sécurité publique).
- Envoyer un courrier aux médecins leur rappelant leurs obligations (annonce des morsures).
- Ajouter une rubrique avec case à cocher « information PER CANEM » dans le questionnaire morsure pour que soit systématiquement mentionné cette fondation d'aide aux victimes de morsures lors de la réalisation des entretiens téléphoniques.

En conclusion, les résultats de cette enquête de satisfaction montrent que globalement les victimes de morsure sont satisfaites de la prestation, mais qu'il reste des améliorations à apporter, en particulier auprès des propriétaires de chiens mordeurs, en tentant de leur faire comprendre les enjeux de la prestation en terme de sécurité publique.

## 6. Annexe – Remarques

### Questionnaire A – à l'attention du propriétaire du chien

<p><b>Remarques générales</b></p> <p><i>Délais tardif pour mener l'enquête de satisfaction</i></p> <p>Je n'ai aucun souvenir d'une enquête à propos des morsures. Je ne puis donc pas du tout répondre à votre questionnaire. Bonnes salutations. Mesdames, Messieurs, ceci s'est passé il y a plus de quatre ans, vu que nous avons perdu notre chien Sysko depuis mai 2012. Les souvenirs ont les oublier.</p> <p>Cela fait quatre ans que mon chien a mordu mon fils. Je trouve un peu tard votre questionnaire.</p> <p><i>Absence de retour sur les suites de l'enquête téléphonique</i></p> <p><i>Pas d'enquête téléphonique menée</i></p> <p>Nous n'avons pas reçu ce téléphone, car au travail durant la journée. Je travaille dans une école et organise chaque année les cours PAM au 3ème. Comment répondre lorsqu'on a pas reçu de téléphone ? Pourquoi les agriculteurs peuvent-ils laisser leurs chiens errer dans la campagne ? Ne devraient-ils pas avoir un (<i>illisible</i>) destiné à éviter qu'ils s'attaquent aux promeneurs ? J'ai vu des chiens le faire 50 ans ! Deux fois des morsures ! Pas d'entretien téléphonique. Avec mes bonnes salutations.</p> <p><i>Divers</i></p> <p>Malheureusement, nous n'avons plus de chien. Bons messages.</p> <p>Vous punissez les morsures des chiens, mais les gitans ne sont pas punis.</p> <p><b>Déroulement de l'entretien téléphonique</b></p> <p>Une enquête ne devrait pas se faire uniquement par téléphone. Dans certains cas, une vision locale et une rencontre avec le maître et le chien est indispensable. Mme Bourquin a été très bien lors de l'entretien. Je me suis sentie écoutée, mais jamais entendue. Je me tiens volontier à disposition pour de plus amples explications.</p> <p>L'entretien téléphonique n'a pas cerné la réalité de l'individualité de ma chienne. De même, l'entretien avec Mme Henchoz s'est borné à classer le comportement sur la base d'une analyse théorique. Le classement ne correspond pas au comportement réel.</p> <p><b>Compétence de l'enquêteur</b></p> <p>La personne n'avait pas voulu m'écouter ! Le chien m'avait éfluré avec une dent chez le vétérinaire à la suite d'un accident. La personne n'avait pas voulu me croire !! Bien qu'il s'agissait de mon chien. Un peu plus de professionnalisme.</p> <p>Avis du vétérinaire totalement à l'opposé de votre collaboratrice qui n'a jamais cherché à situer le contexte et écouter nos arguments.</p> <p>Mauvaise écoute lors du premier entretien téléphonique.</p> <p>35 minutes de leçons inappropriées, venant de quelqu'un visiblement très à l'aise sur son rond-de-cuir et peu intéressée par les faits avérés. Le principe de l'enquête me paraît utile, mais il demande une appréciation exacte des faits et des propositions pertinentes.</p> <p>Après une morsure faite par mon chien, les entretiens téléphoniques étaient très cassants. Le vétérinaire, lui, m'a comprise et informée pour suivre les cours.</p> <p><b>Mesures de sécurité (conseillées ou ordonnées)</b></p> <p>Faire "GRANDE" différence entre 1: Morsures/plaies et 2: Pincement = petit bleu.</p> <p>Aucune cohérence entre l'entretien et les mesures finalement prises. Ou en tout cas aucune cohérence entre les différents arguments.</p> <p>D'avoir fait les cours sur le comportement cela m'a appris à éviter que le chien s'attaque plus au visage de l'enfant. Mais de l'endormir fût une décision très dure. Et vu le coût des cours, vétérinaire, etc. Je suis avec une petite rente AI, je ne reprendrai plus de chien, même pas un petit. Point négatif : Merci de me rappeler ce mauvais passé il y a deux ans.</p> <p>Que les médecins ne confondent pas morsure avec marque des crocs et pincé avec bleu. Et suivre des cours avec les chiens est inutile pour les propriétaires de petits chiens et ceux qui en sont à leur 5ème ou 6ème chien. Mais pour les nouveaux propriétaires et les races dangereuses oui.</p> <p><b>Utilité de l'enquête</b></p> <p>Vos démarches sont utiles et nécessaires. Lors du coup de fil mon chien avait déjà été euthanasié. Salutations.</p> <p><b>Améliorations</b></p> <p>Eduquer les propriétaires, nous n'avons plus de chien.</p> <p>Il serait utile de prévoir une sensibilisation au psychisme du client, s'il est peureux ou très nerveux. On peut s'y habituer, mais il faut aussi apprendre à s'en souvenir ! Le chien n'est pas une chose et mérite d'être digne de notre attention.</p> <p>Test d'agressivité à mettre en place.</p>
--

Quelques remarques :

-lors de l'entretien téléphonique, j'ai demandé un rendez vous avec mon interlocutrice, chose qui m'a été refusé. Je pense qu'il est important que l'on puisse s'exprimer de vive voix avec une personne plutôt qu'un entretien « anonyme » au téléphone.

-Lors de cet entretien, les compétences cynologiques de mon interlocuteur m'ont paru extrêmement faible, voire nulle. En effet lors de la discussion, une méconnaissance TOTALE de la race de chien incriminée m'a fait me poser la question si mon interlocuteur était vraiment une vétérinaire ! Fonction qu'elle m'a dit assumer !... Les remarques faites, les solutions proposées pour éviter la récurrence étaient complètement déplacées et inappropriées par rapport à cette race de chien. Les propositions faites étaient disproportionnées voire dangereuses pour le chien, avec preuves écrites et envoyées à mon interlocutrice.

-Les sanctions prises à mon encontre sont donc des sanctions inappropriées à la situation et ne préviendront pas à la récurrence. En effet ce n'est pas en punissant un détenteur de chiens en laisse et en exemptant de sanction un propriétaire de chien en liberté que l'on évitera les prochains accidents.

-L'entretien téléphonique ne doit rester que pour les cas simples de morsures. Lors des cas un peu plus compliqués, il faut réserver un entretien « physique » avec une personne compétente et qui connaît la race de chien incriminée.

-Lors de cet accident, ma relation avec vos services ne m'a paru pas très équitable. Je n'ai pu exposer que partiellement la situation et n'ai pu expliquer que brièvement les circonstances. Il m'est apparu que vos services devaient prendre absolument une sanction sans chercher à savoir ni connaître pourquoi il y avait eu accident et morsure. Je n'ai pas pu me défendre efficacement, expliquer et faire connaître la race de chien incriminée ce qui aurait pu être une bonne chose pour le déroulement de l'affaire et pour la connaissance de cette race à votre « vétérinaire »....

**Questionnaire B – à l'attention de la personne mordue**

<b>Remarques générales</b>
<b><i>Délais tardif pour mener l'enquête de satisfaction</i></b>
Bonjour, cela fait plus de quatre ans que ma fille s'est fait mordre, j'ai le souvenir d'avoir eu un appel, mais plus du contenu, mis à part si le chien était vacciné ! Il serait préférable d'envoyer cette enquête de suite et non quatre ans après.
Fort étonnée de ce questionnaire qui me parvient quatre ans après la morsure ! Si j'ai bien souvenir d'un appel téléphonique en relation à cette morsure, je n'ai plus aucun souvenir de la façon dont l'entretien s'est déroulé !
Mes souvenirs sont trop vagues pour me permettre de remplir votre questionnaire en détails. Le chien m'a mordu en présence (inhabituelle) de toute la famille qui l'hébergeait. Sa réaction m'a paru due à cette situation : le chien a montré son obéissance à ses patrons. J'ai appris par la suite que le chien avait été euthanasié. Sur place, il a été remplacé par d'autres chiens plus jeunes qui sollicitent une caresse à chacun de mes promenades journalières. Concernant les actions de votre service, mes souvenirs sont imprécis. J'ai apprécié l'existence de votre service et profite de remercier ici les personnes concernées.
C'est inadmissible d'envoyer un formulaire d'enquête plus de deux ans après la morsure, alors que l'on a jamais eu de téléphone !!! Par ailleurs, après deux ans d'attente pour l'enquête de satisfaction, nous avons seulement 15 jours pour répondre...
Je ne me rappelle plus de cet entretien téléphonique. Je ne peux pas répondre à ces questions.
Je n'ai pas répondu aux questions dans la mesure où ce téléphone remonte à plusieurs années et n'ai que de vagues souvenirs le concernant. Dans l'ensemble, je me souviens avoir été satisfaite, mais je ne me souviens plus du tout de ce qui a été dit lors de cet entretien.
Difficile de répondre aux questions pour moi, c'était il y a plus de quatre ans.
L'entretien téléphonique date de très longtemps, je ne peux donc me prononcer.
Délai un peu long (> 1 an) entre l'entretien et cette enquête. Pas facile de se remémorer avec précision la qualité des échanges ;-).
Envoyer le formulaire directement après l'enquête téléphonique, car je ne me souviens quasi plus des questions posées étant donné que ce téléphone a eu lieu il y a plus d'un an.
<b><i>Absence de retour sur les suites de l'enquête téléphonique</i></b>
On a malheureusement pas de retour sur les mesures prises à l'égard du chien.
Cette enquête avait été faite il y a quatre ans. Nous ne nous souvenons pas forcément de tout. Nous aurions apprécié avoir un retour sur ce que le maître du chien devait faire, surtout qu'il s'agissait de notre voisine.
La morsure ayant eu lieu le 23 mars 2016, votre formulaire d'enquête de satisfaction arrive un peu tard pour que mes souvenirs soient parfaits et frais. Je regrette qu'il n'y ait pas d'information en retour concernant les suites du dossier. Merci beaucoup.
<b><i>Pas d'enquête téléphonique menée</i></b>
Pas d'enquête !! C'est moi qui annonce à mon médecin d'aviser. Oui les enquêtes concernant les morsures de chien sont une bonne chose, mais SI ELLES SE FONT !!! Que les services COLLABORENT. Salutations distinguées.
Il n'y avait pas d'enquête téléphonique. Je n'ai pas eu de feedback après la morsure par le rottweiler
<b><i>Divers</i></b>
Le propriétaire du chien portait une vraie tenue de camouflage. C'est tout dire !
Je n'avais aucune envie/ intention d'amener des ennuis à la propriétaire du chien qui en a eu suite à cette malheureuse affaire. J'estime que cette démarche devrait être volontaire alors que cela m'a été présenté comme si je n'avais pas eu le choix.
Tout était en ordre pour moi. Dans mon cas c'était spécial, car c'est moi qui n'ai pas fait attention quand j'ai joué avec le chien. Le chien s'est comporté correctement.
Morsure du chien le 3 juillet. Visite au bureau : pas pu discuter avec Madame le matin. Pause café ?
Rien à redire, tout est parfait. Merci beaucoup.
Pas d'améliorations. Merci.
Très bien.
Il m'est difficile de répondre à toutes ces questions. J'ai eu un appel téléphonique me demandant le déroulement de l'accident. Je ne voulais pas porter plainte, car le chien appartient à des amis et que je n'ai pas trop de séquelles. Recevez mes bonnes salutations.
<b>Déroulement de l'entretien téléphonique</b>
Durée de l'entretien un peu longue.
Le téléphone est très bien, mais il faudrait fixer un rendez-vous de 20 minutes pour le préparer (j'étais dans le train avec des collègues pour raconter mon histoire). Dans mon cas, j'aurais aimé savoir si le propriétaire du chien avait fait voir son chien par un comportementaliste. Il me dit que oui, mais on ne sait jamais. Si je décide de ne pas porter plainte, c'est parce que j'aime les chiens et encore plus les nordiques. Ma demande est que chaque chien qui mord devrait repasser (avec le propriétaire) environ 5 leçons de suivi avec un spécialiste (à charge du participant). Du retour du propriétaire, c'est presque de ma faute si le chien m'a mordu... Il ne faut quand même pas tout mélanger. Ces cours permettraient de responsabiliser le propriétaire. Je suis toujours emprunté avec mon bras droit, j'alterne séances de physio et d'ergo, les douleurs sont encore intenses. Alors entendre dire que j'aurais pas dû crier quand son chien m'a pissé dessus, j'avoue que ça reste en travers... Mais selon lui, c'est ce que le SCAV lui aurait fait comprendre... Mais ça aussi j'en sais rien ! Meilleures salutations.

**Compétence de l'enquêteur**

Lors de l'enquête téléphonique, on m'a proposé un stage pour diminuer ma phobie des gros chiens suite à l'attaque de ce Berger Allemand, qui même tenu en laisse était sans maîtrise de sa maîtresse. Dommage à ce jour je n'ai toujours rien reçu ! Maintenant avec les années, je gère ma peur.

- Est-ce qu'il y a un suivi pour les maîtres et leur chiens après un accident ?

- Est-ce que vous les rendez attentifs du danger qu'ils ont fait courir à autrui ?

Dommage qu'il n'y ai de rapport !

Sur le fond c'est bien, mais attention à ne pas en tirer des conclusions hâtives dans leur interprétation.

Dans ces moments là, même en temps que professionnelle des animaux, on se sent vraiment pas bien. Je vous remercie de vos compétences.

**Mesures de sécurité (conseillées ou ordonnées)**

La question de piquer les chiens suite à des morsures est trop vite abordée même pour des cas dérisoires.

**Utilité de l'enquête**

Impossible de juger l'utilité de l'enquête en matière de sécurité publique (prévention des morsures), car j'ignore tout des suites et des mesures prises.

Pour un non-connaisseur des chiens comme moi, ça a été éclairant et rassurant d'avoir ce contact téléphonique. Attention à ne pas avoir un délais trop long entre la morsure et le téléphone (mais je vois que cela dépend surtout de la rapidité tu rapport du médecin). A ce propos, j'ai dû moi-même informer mon médecin de l'existence de ce rapport de morsure, il n'était pas au courant, information à leur redonner ?

Continuer à s'inquiéter pour ces chiens qui mordent. Travailler sur la prévention. On est réconforté lorsqu'on nous écoute, continuer ainsi.

Il y a encore beaucoup de cas plus grave ou les chiens restent chez eux sans muselière et je ne trouve pas cela normal du tout pour les chiens dangereux. Cela devrait être encore plus sévère. Sinon rien à dire.

Je regrette de n'avoir pas pu avoir d'entretien avec le vétérinaire cantonal, ni d'avoir pu discuter avec les propriétaires du rotweiler qui m'a mordu. J'ai eu 3h d'opération aux urgences de Pourtalès et aujourd'hui j'ai encore peur des Rotweiler. Le souvenir est là malheureusement. Je suis dégouté et triste aussi de voir qu'il continue de se promener, libre ou en laisse, sur le bord du lac de Neuchâtel, entre les Bains et la station de métro de la sortie de Ne, via Colombier. Attention aux petits enfants ! Je reste à disposition par téléphone ou pour un entretien sur place. Merci.

Faire attention pour les enfants. C'est moi qui ai été mordu, si c'était un enfant c'était la joue. Pas de pitié pour un chien qui mord, vieux ou jeune.

Chaque fois que je vois un chien la peur me reste, les frissons. Peur d'est-ce qu'on va me mordre. Les peurs ça reste toujours dans la tête. Un jour je serai malade de la peur des chiens.

**Améliorations**

Prévention et éducation de la population face aux comportements des chiens au lieu d'accuser les chiens et de les sanctionner.

**Questionnaire C – à l'attention du propriétaire du chien mordeur**

<b>Remarques générales</b>
<i>Délais de retour tardif pour mener l'enquête de satisfaction</i>
Désolée, mais après deux ans ou plus, j'ai du mal à me souvenir d'un coup de téléphone. Votre enquête devrait directement suivre après l'affaire. Il ne faut pas attendre plus de trois ans avant de faire l'enquête. L'enquête survient trop longtemps après la date de l'évènement.
<i>Absence de retour sur les suites de l'enquête téléphonique</i>
<i>Pas d'enquête téléphonique menée</i>
<b>Divers</b>
Domage que l'on ne puisse éduquer certain(nes) maîtres(ses) à ne pas rendre leur chien peureux, lorsqu'eux(elles) mêmes sont peureux. Endroit masqué, chiens surpris. Je suis handicapé. Mensonge sur la personne tenant le chien au vétérinaire (fillette de 2 à 3 ans). C'est un accident, le musqueton du collier a cassé ! Après avoir délégalisé, normalisé et payé tous les impôts pour l'intégration de mon chien, il n'y a pas de lieux publiques avec des services (eau, sièges, poubelles) pour promener et sociabiliser les chiens comme dans mon pays.
<b>Déroulement de l'entretien téléphonique</b>
Très satisfaite du déroulement et de l'entretien téléphonique. J'espère que le propriétaire du chien pincé (mordu) aura compris la leçon, car moi je l'ai comprise et j'espère que cela ne m'arrivera plus, car cela a été un choc. Introduction et buts de l'enquête à mieux expliquer. Plus d'importance au comportements du maître du chien mordu ! Pas seulement "accuser" le maître du chien "mordant". Avant de juger un chien et son maître, il serait préférable de connaître l'un et l'autre personnellement et pas par téléphone. Et d'entendre de vive voix les faits et non par un rapport de vétérinaire qui ne sait rien de ce qui s'est passé. On écoute trop le plaignant et l'on accuse trop vite l'agresseur sans savoir pourquoi cela s'est passé. Car dans mon cas, c'est mon chien qui a été agressé en premier après je ne dis pas que je n'ai pas fait une erreur. Mais cela ne justifie en rien les faits occasionnés par cette affaire. Si vous voulez faire les choses comme il faut à mon avis soit vous vous déplacez chez les gens, soit vous les convoquez, car on ne résout pas des affaires par téléphone. Pour finir, si j'ai signé c'est que je n'aime pas les enquêtes anonymes, j'estime que l'on doit assumer notre avis.
<b>Compétence de l'enquêteur</b>
Aucune, le personnel est courtois et à l'écoute. A maintenir. J'ai apprécié d'avoir eu une interlocutrice à l'écoute, non autoritaire, non hautaine et méprisante. J'ai été entendu et comprise ! Important dans ces moments. Fait de cette façon, cette enquête n'apporte rien de concret (conseils, personne incompétente, impartiale et trop directive).
<b>Mesures de sécurité</b>
Lors d'un incident, nous sommes immédiatement confronté à la loi et les sanctions sont généralement assez lourdes de conséquences. Parfois nous aimerions dialoguer afin d'être compris. Des mesures très sévères ont été dictées lors de l'entretien téléphonique. Très rapidement à la suite de la visite d'un sergent de la police, elles ont été corrigées en faveur du propriétaire et du chien. Ceci signifie que ces visites sont excessivement importantes. En effet, mon chien n'est pas méchant du tout. Bravo au sergent concerné. En ce qui nous concerne, il a été tenu compte uniquement de la plaignante. Il n'y a pas eu de morsure, mais nous avons payé Fr. 115.-
<b>Utilité de l'enquête</b>
Une enquête peut s'avérer utile dans les cas de morsures graves et faite par une personne compétente et n'ayant pas de partis pris. Je trouve important le suivi et enquête après morsure. Mais je pense qu'il serait bien de tenir compte des différentes situations. Les morsures sur les humains dans le but de blesser est effectivement inacceptable.
<b>Améliorations</b>
Parfois rencontrer les chiens par vos services serait nécessaire.

**Questionnaire D – à l'attention du propriétaire de l'animal mordu**

<b>Remarques générales</b>
<b><i>Délais tardif pour mener l'enquête de satisfaction</i></b>
Si l'enquête est menée de manière systématique, cela serait mieux de le faire plus rapidement après l'entretien.
<b><i>Absence de retour sur les suites de l'enquête téléphonique</i></b>
Je vous remercie pour le suivi.
Donner un retour sur les mesures entreprises.
Il est dommage que nous ne recevions pas les résultats de l'enquête.
Je trouve cela très bien, mais il est dommage que nous ne soyons pas informé sur la suite des événements. La morsure de mon chien a-t-elle été punie ?!
J'aurais souhaité recevoir des informations en retour sur la décision concernant le chien qui a mordu le mien. Je n'ai rien entendu. Un feed-back écrit sur la décision serait à introduire.
<b><i>Pas d'enquête téléphonique menée</i></b>
Je n'ai pas eu d'enquête téléphonique.
Ne peux pas répondre au questionnaire, n'ayant pas eu de contact téléphonique.
<b><i>Divers</i></b>
Nous constatons que le chien de Mme... portait une muselière pendant quelques jours et n'en porte plus.
On m'a demandé ce qu'il s'était passé, mais à l'heure actuelle, je ne me suis toujours pas fait rembourser les frais que m'ont coûté les morsures sur mon chien (frais de vétérinaire) :-).
<b>Déroulement de l'entretien téléphonique</b>
J'ai gardé une excellente impression de cet entretien. Compétences et professionnalisme de la collaboratrice. La seule chose à reprocher est le manque de moyens disponibles pour identifier le AMSTAFF agresseur de ma chienne BBS.
Il est désagréable d'avoir un entretien téléphonique. Il serait préférable de rencontrer le vétérinaire cantonal. L'entretien téléphonique a lieu plusieurs jours après l'accident mortel. Vous demandez une évaluation de l'entretien téléphonique <b>six semaines</b> après cet entretien. Pour ces raisons je trouve que ce questionnaire est inutile.
<b>Compétence de l'enquêteur</b>
<b>Mesures de sécurités (conseillées ou ordonnées)</b>
Lors des entretiens téléphoniques, nous avons demandés une sanction contre le chien fautif (muselière) vu l'incompétence des maîtres à contenir leur "bébé". RIEN A ÉTÉ FAIT de votre part et ce chien terrorise toujours le quartier, mais comme vous nous avez dit : "Ce n'est qu'une histoire de chien !!!".
Au vu de sa dangerosité, ce chien a été exclu des bus et cours de récréation scolaire.
<b>Utilité de l'enquête</b>
Ces enquêtes sont très utiles, je trouve qu'il faut différencier morsures de bagarres et "accidents de jeux". Les personnes dont le chien a mordu ne sont pas contrôlées par la suite et continuent d'agir peu civilement :-).
<b>Améliorations</b>
Il faudrait avoir plus de contrôles sur les chiens en liberté et non déclarés.

████████████████████  
████████████████████  
████████████████████

████████████████████ le 21.09.2016

Service de la consommation et des  
affaires vétérinaires  
Rue Jehanne-de-Hochberg 5  
Case postale  
2000 Neuchâtel

Madame, Monsieur,

C'est avec intérêt que j'ai lu votre enquête de satisfaction concernant les morsures de chien sur un animal (à l'attention du propriétaire de l'animal mordu (D)

En tant que vétérinaire et spécialiste du comportement STVV j'ai, comme le notifie la législation, pris contact avec le SCAV vu que mon chien a été poursuivi et mordu par deux chiens. En son temps, le propriétaire n'ayant montré aucune compréhension pour le sérieux de la situation, j'ai pris contact avec votre service par téléphone vu la dangerosité estimée du cas. J'ai en outre dûment documenté l'anamnèse du cas avec des photos et rempli un avis de morsure.

Par la suite, j'ai encore reçu deux appels de votre service pour de plus amples informations. Puis, j'ai reçu un troisième téléphone d'une de vos collaboratrice ██████████ qui peaufinait son enquête après avoir vu le propriétaire des chiens mordeurs. A ma stupéfaction, le ton était inquisiteur, pour ne pas dire arrogant, les questions fermées et je subissais une interview au cours duquel mon rôle n'était plus celui de vétérinaire praticienne ayant déclaré le cas d'un chien potentiellement dangereux, mais tout soudain celui d'un suspect : le monde à l'envers !

Ce n'est qu'après avoir insisté avec véhémence qu'un entretien pour clarifier la situation m'a été accordé. La quintessence en fut que la personne responsable déclara avoir fait correctement son travail et que les enquêtes concernant des morsures se faisaient ainsi.

Je tiens par ces lignes à relever que mon contact avec le service vétérinaire cantonal de Bâle est excellent et que notre relation de travail est basé sur la confiance. J'en attendais autant avec le SCAV de Neuchâtel.

A mon avis, les enquêtes concernant les morsures de chien sur un animal relèvent de la compétence des vétérinaires praticiens qui, à plus forte raison s'ils sont formés en tant que spécialistes du comportement, devraient être consultés en priorité et en tant que personnes de confiance par les

services vétérinaires cantonaux. La bureaucratie se verrait aussitôt allégée de ces enquêtes coûteuses au cours desquelles le risque de zèle censé compenser le manque d'écoute, de compétence et d'expérience fait oublier que le rôle des autorités est d'être au service du citoyen et non l'inverse.

C'est volontiers que je reste à votre disposition pour d'éventuelles questions et vous prie d'agréer,  
Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

