

## Des consultations sans stress, cela se prépare dès le plus jeune âge

**Pour optimiser la consultation et limiter le stress de l'animal, le vétérinaire peut l'habituer à être manipulé dès son plus jeune âge. Le propriétaire ne craindra plus de se rendre à la clinique s'il en connaît les installations. Une expérience positive de l'animal et de son maître chez le vétérinaire est un bon investissement pour l'avenir.**

« **J**e vous préviens Docteur, Milou n'aime pas les vétérinaires, depuis qu'un de vos collègues lui a fait mal à son premier vaccin... » : combien de fois n'avons-nous pas entendu cette phrase ? S'il est indéniable que certains chiens sont agressifs de nature, incontrôlables (et généralement incontrôlés par des propriétaires absolument dépassés), il est possible, en s'y prenant bien dès la première visite, de pratiquer des consultations *no stress*.

Pour atteindre cette qualité de travail, il faut s'intéresser aux trois protagonistes impliqués : l'animal, son propriétaire et le vétérinaire.

Une bonne connaissance du comportement et des particularités spécifiques des espèces est indispensable. Un chien n'est pas un chat, faut-il encore le répéter ? La première consultation a en général lieu sur un chiot ou un chaton. A cet âge, les animaux ont normalement appris à être manipulés. C'est à ce moment que les expériences, bonnes ou mauvaises, vont conditionner leurs futurs comportements, non seulement chez le vétérinaire mais dans leur entourage familial. Il faut qu'ils acceptent qu'on leur ouvre la bouche, qu'on les brosse, qu'on leur nettoie les yeux et les oreilles...

### MANIPULER AVEC DOUCEUR ET FERMETÉ

Ces manipulations doivent idéalement être vécues comme des expériences agréables. Prévoyez du temps... prenez la peine de placer un *vet bed* sur la table de consultation (texture plus agréable que les classiques inox ou caoutchouc). Vous aurez pris soin d'y pulvériser un peu de phéromone apaisante (Feliway ND ou DAP ND en diffuseur dans la zone d'attente et la salle de consultation). Lavez-vous les mains bien sûr mais évitez de les passer à l'alcool ; les animaux n'apprécient guère l'odeur. Manipulez-les avec douceur mais fermeté, distrayez leur attention par des jeux pour les chats et de la nourriture pour les chiens et surtout évitez toute manipulation brutale. Il est intéressant de mettre les chiots sur le dos en ayant soin d'éviter toute mesure coercitive pour obtenir cette attitude de soumission. Là aussi, une « récompense » sous forme de nourriture appuiera le côté positif de l'expérience. Enfin, lors d'intervention potentiellement douloureuse (injection), essayez d'attirer l'attention de l'animal sur autre chose ou donnez-lui quelque chose à grignoter. Il ne faut pas utiliser l'aliment que vous prescrivez au chiot ou au chaton afin de ne pas développer

une aversion négative qui s'installera lors d'association avec la douleur. Certains comportementalistes recommandent un morceau de saucisse de Francfort. Si leurs qualités diététiques laissent fortement à désirer, elles plaisent en général beaucoup aux chiens !

### DÉSACRALISER LA CLINIQUE

Le propriétaire a tendance à craindre la visite à la clinique. Ce qui constitue notre environnement quotidien peut s'avérer impressionnant pour le non-initié. Il est facile de comparer son état d'esprit à nos émotions lorsque nous nous rendons en milieu hospitalier avec un de nos enfants. Prenez le temps de lui faire découvrir la clinique, donnez des explications sur vos appareils, détaillez les procédures avec patience et en utilisant des termes simples. C'est l'inconnu qui effraie. Une fois qu'ils auront dépassé leurs

craintes, les propriétaires seront bien plus à même de rassurer leur animal. Les journées portes ouvertes constituent une excellente occasion de faire découvrir vos installations et, outre la promotion des installations, elles permettent de désacraliser les lieux.

Le praticien doit lui aussi faire un effort. Malgré le côté professionnel qu'elle confère, il doit apprendre à « tomber la blouse blanche » et à aborder l'animal en oubliant son métier, tout comme on le ferait en découvrant le chien ou le chat dans une maison amie. Si on dispose d'un peu de temps (ou mieux si on s'en accorde !), il faut commencer par caresser, cajoler l'animal, jouer avec lui, le brosser doucement avant de lui ouvrir la bouche, de lui enfoncer des écouvillons dans les oreilles ou de lui enfiler un thermomètre dans l'orifice prévu à cet effet.

Anne-Claire Chappuis-Gagnon



*Lors de sa première consultation, le chaton doit accepter qu'on lui ouvre la bouche, qu'on le brosse, qu'on lui nettoie les yeux et les oreilles...*

### FAVORISER LES EXPÉRIENCES POSITIVES

Là aussi, on cherchera à distraire l'animal et on récompensera le bon comportement (voir la saucisse supra !).

Le personnel de la clinique devra avoir la même attitude. Il est aussi conseillé (et les ASV font cela très bien) de faire venir le chien à la clinique... sans motif, juste celui de découvrir les lieux, de monter sur la balance et de recevoir une récompense. Ces exercices d'habituation sont surtout à développer au cours de l'adolescence. Le chien a alors acquis une bonne protection vaccinale et c'est à ce moment que son équilibre psycho-affectif est en plein développement. Les classes pour chiots, si votre clinique en organise, participent aussi à la mise en place de bonnes relations avec le propriétaire et son animal.

Une expérience positive chez le vétérinaire est un bon investissement pour l'avenir. Vous profiterez ensuite des intérêts en bénéficiant de consultations *no stress*.