



## Position de la SVK-ASMPA

### Manipulation sans stress de patients au cabinet vétérinaire – Astuces pour les professionnels en médecine vétérinaire

Octobre 2017

De plus en plus de cabinets vétérinaires prennent conscience que les animaux moins stressés se laissent plus facilement examiner et traiter et que la réduction des agressions amène plus de sécurité pour toutes les personnes concernées.

Des études ont démontré que lorsqu'un animal est amené pour la première fois dans un environnement inconnu et qu'un stimulus aversif s'y ajoute, une réaction de peur s'y résultera lors de la deuxième visite, même en absence, cette fois-ci, de stimulus aversif. Toutefois, si le stimulus aversif n'apparaît que la deuxième fois dans ce lieu, l'apparition de la réaction d'anxiété induite par le contexte est diminuée, même si le stimulus aversif est à nouveau ajouté au cours des tentatives suivantes. Si cet entraînement est en plus combiné avec une expérience positive, par exemple une friandise, cet effet de temporisation peut être renforcé.

Lorsque les chiens et chats arrivent dans notre cabinet, nous les exposons à des stimuli induisant la crainte – un lieu étrange, des sons et des odeurs inhabituelles, des personnes inconnues, des mouvements rapides, des douleurs et une perte de contrôle. Ces stimuli, ainsi que leur contexte, mènent à un apprentissage d'anxiété et l'animal va essayer d'éviter ces situations à l'avenir. Lorsque cette expérience est répétée, il y a sensibilisation et la liaison entre le contexte et le stimulus est étendue aux précurseurs de l'évènement

désagréable, comme par exemple l'apparition du panier de transport chez les chats. Cela peut conduire au fait, que surtout les propriétaires de chats ont tendance à retarder la visite chez le vétérinaire, ou même à y renoncer, parce que rien que de mettre le chat dans le panier de transport est un énorme stress pour tous les êtres impliqués ou cette tâche devient même parfois impossible. Ceci n'est pas seulement frustrant pour le vétérinaire, mais aussi décisif pour le bien-être de l'animal.

L'état d'excitation de l'animal en combinaison avec l'état d'anxiété est un facteur supplémentaire. Un animal très excité réagira à un stimulus aversif (fixation, injection) avec de la colère, une agression offensive, tandis qu'un animal peu excité sera plutôt figé ou essaiera de se retirer.

Lors de la visite vétérinaire, nous devons tenter d'influencer positivement les émotions de nos patients. Par conséquent, en particulier lors de la première visite, les stimuli aversifs et une forte excitation sont à proscrire afin d'éviter l'apprentissage d'anxiété lié au contexte et le déclenchement d'agression par la peur. De plus, si nous combinons la visite au cabinet avec de la nourriture, nous pouvons dans une certaine mesure empêcher que les examens et les traitements désagréables ou douloureux mènent à l'apprentissage de d'anxiété et à un comportement d'évitement dans le futur. Même avec des animaux déjà sensibilisés,



l'application conséquente de méthodes pour diminuer l'anxiété peut conduire à une amélioration significative de l'état émotionnel du patient lors de visites ultérieures au cabinet.

Les recommandations suivantes concernent avant tout les jeunes animaux visent à réduire, voire éviter l'anxiété et l'excitation excessive et ainsi l'apprentissage d'anxiété lié au contexte dans le cabinet. Dans un document séparé dédié aux propriétaires, nous expliquons en détail la préparation de la visite chez le vétérinaire et des recommandations d'entraînement pour l'animal.

## LA SALLE D'ATTENTE

### Chats

Les chats devraient être amenés au cabinet dans des paniers à l'abri des regards, pour qu'ils se sentent en sécurité aussi bien que possible dans la salle d'attente. Cette protection visuelle peut être assurée en couvrant le panier avec un linge. Si une séparation spatiale avec les chiens est impossible, on peut offrir un coin permettant de placer les paniers en hauteur afin d'éviter des rencontres face-à-face avec les chiens. Pour cela, des étagères appropriés peuvent être montées dans la salle d'attente. Des diffuseurs de phéromones ou de valériane est une bonne méthode de réduction de stress.

### Chiens

Les chiens, qui sont très nerveux avant une visite chez le vétérinaire ou qui n'arrivent pas à se calmer, même s'ils peuvent se cacher derrière ou sous le propriétaire, ont meilleur temps d'attendre leur tour dans la voiture. Le personnel du cabinet devrait approcher les chiens gentiment, ces derniers souhaitant éviter les être hostiles. Chez les chiens avec

un regard fixe, le contact visuel est à éviter. Si un chien refuse d'entrer dans la salle de consultation, le vétérinaire devrait se positionner derrière l'animal et son maître au lieu de se poster debout dans le cadre de la porte de consultation. Si plusieurs chiens se trouvent en même temps dans la salle d'attente ou s'ils s'y rencontrent, seul un bref contact visuel et un croisement rapide sans prise de contact devrait être possible.

## LA SALLE DE CONSULTATION

### Chatons

Concernant les chiens, il n'est pas rare que les propriétaires présentent leur chiot juste après acquisition pour un examen de contrôle. Chez les chatons, cette habitude est moins courante si l'animal n'est pas malade ou qu'il n'est pas à vacciner. Les chatons sont alors confrontés lors de la première visite à un nettoyage des oreilles, un test de leucose, une vaccination, l'implantation d'une puce électronique, un vermifuge, tout cela, dans un lieu inconnu, fixé sur la table par des personnes inconnues et ils sont soumis à des procédures désagréables ou même douloureuses.

Il est donc primordial de rendre cette première visite aussi agréable que possible. Les chatons devraient avoir l'occasion, d'explorer la salle de consultation avant et après le traitement et il faudrait leur offrir de la nourriture attrayante (dreamies, pâté de thon ou de viande).

Le temps de fixation (perte de contrôle) doit être le plus bref possible. Les chatons très timides sont à stimuler avec le jeu. Ces mesures sont particulièrement importantes pour les futurs chats d'appartement. En effet, cette exploration de salle de consultation est très importante, car ils seront peu confrontés



avec du nouveau dans leur vie et seront donc moins tolérants au stress.



## Chiots

Pour les chiots, la première consultation chez le vétérinaire ne devrait signifier que ce qui suit: une visite à un nouveau lieu intéressant, qui peut être exploré abondamment, des gens agréables, qui accueillent le nouveau patient avec plaisir et le câlinent s'il le souhaite en lui offrant des friandises. Si possible, le chiot est incité avec de la nourriture à grimper lui-même sur la table et il en sera récompensé. Pendant l'examen, tout comportement coopératif (par exemple examen des dents ou des oreilles) est récompensé immédiatement par une interruption de la fixation (renforcement négatif).

Donner de la nourriture pendant l'examen conduit parfois à une grande excitation, de sorte que le chiot n'arrive presque pas à se tenir tranquille, ce qui complique d'une part l'examen et d'autre part réduit la capacité d'apprentissage. Chez un chiot tranquille le renforcement négatif peut être combiné avec le don de biscuit (renforcement positif). L'administration d'une injection devrait aussi être accompagné d'une friandise (contre-conditionnement).

## Chats

De préférence, l'anamnèse est prise au départ, le nécessaire en vue des examens et traitements prévus est préparé et on demande au propriétaire s'il y a quelque chose à relever concernant le comportement du chat, plus particulièrement concernant les manipulations du patient, avant de sortir ce dernier du panier. Ainsi, le vétérinaire et son assistante peuvent se concentrer entièrement sur l'animal et l'examiner consciencieusement.

Il faut donner la possibilité aux patients chats de sortir de la cage /panier de par soi-même. Ils apprécient qu'on ait d'abord un contact visuel et verbal et qu'on n'avance pas directement la main pour les attraper. Si on doit donner un petit coup de pouce pour sortir, il faut évaluer si l'animal tolère l'extraction ou s'il n'est pas mieux de le sortir par en-haut ou même de démonter le panier. Les particularités concernant les manipulations et le potentiel d'agression du patient chat sont à noter dans le dossier du patient, dans l'ordinateur. L'application sur la table d'examen de produits à base de phéromones ou à la valériane est recommandée.

Il est très important de laisser le temps aux chats et d'éviter des mouvements brusques. Pour le chat, ces derniers définissent des situations excitantes et alarmantes; ainsi, toute agitation pendant l'examen du chat est à éviter au possible.

Les chats sont principalement stressés par la fixation (perte de contrôle). Si un animal se défend là-contre, et ensuite il est fixé d'avantage, ceci peut induire des réactions de panique, et il ne sera plus possible de tenir le chat sans risque de blessure pour les personnes concernées. Par conséquent, il est important de relâcher le chat, quand il commence à se défendre. Ainsi, le chat



comprend qu'il peut contrôler la situation, cela le calmera et en conséquence une meilleure coopération s'installera. Cela demande une bonne coopération et une communication claire entre la personne, qui tient l'animal et celle qui l'examine ou le traite. Concernant la fixation, la devise suivante s'applique «autant que nécessaire – aussi peu que possible».

L'emballage dans un linge ou la contention dans un sac spécial (Kruuse, v. image) calme ou immobilise les chats au moins pour la prise de sang ou lors de la coupe des griffes, par exemple. Certains chats se calment s'ils peuvent se promener dans la pièce, pendant des procédures prolongées, comme par exemple le toilettage. D'autres se montrent plus coopératifs, si on leur offre des friandises. Le langage corporel et les vocalises doivent être bien analysées pour des procédures ultérieures (grognements, feulements, miaulement).



Si on doit s'attendre à une réaction virulente de l'animal, ou si on ne sait pas encore, comment un animal, soi-disant peureux, réagira hors du panier, il faut préparer des gants, des linges et éventuellement un filet et une cage de contention. S'il y a des signes de grande peur et d'excitement, on peut démonter le panier (lentement, si possible sans bruit) et

en enlevant le couvercle mettre un linge en même temps par-dessus le chat et le tenir avec ça. En général, quelques examens peuvent être ainsi menés et les injections sont aussi possibles; Petit à petit, on se rend compte du comportement du chat. Pour de tels chats, il est indispensable de faire appel à des assistantes en médecine vétérinaire expérimentées et les propriétaires doivent être avertis que le chat ne veut pas être caressé par eux dans un tel état émotionnel. En calculant assez de temps, avec de la patience et beaucoup d'apaisement, on arrive souvent rapidement au but. Pour terminer, ne pas oublier qu'un chat qui reste sur la table sans bouger, n'est pas détendu, mais immobilisé (Freezing) à cause d'un grand stress.

Pour les chats qui ne sont pas touchables malgré les mesures de réduction de stress, l'administration d'un médicament anxiolytique 1 h avant la visite chez le vétérinaire (p.ex. Trazodone) ou une sédation avant le début de l'examen s'avèrent nécessaires.

Si deux chats sont amenés dans le même panier, le risque existe que l'état d'excitation élevé engendre un comportement agressif entre les deux chats dans le panier après le traitement. S'il y a des signes de cela (feulement, grondement), il faudrait à tout prix renoncer à un retour en commun dans le même panier et l'utilisation à l'avenir de deux paniers de transport s'avère nécessaire.



## Chiens

Les chiens devraient pouvoir bouger librement dans la salle d'examen, pour qu'ils puissent se calmer. De plus, on peut disperser par terre des friandises, que le chien cherchera et mangera; car l'activité de recherche mène à un état émotionnel encore plus positif que juste manger un biscuit. Les chiens peu gourmands apprécient souvent qu'on leur offre un jouet. Pendant cela, l'anamnèse est prise et on discute avec le propriétaire quels examens, voire traitements sont à effectuer.

On essaie d'attirer les chiens incertains vers soi, et de les apaiser avec des friandises et des mots apaisants. Pour cela, on s'accroupit et on détourne légèrement le regard et le haut du corps. Il faudrait à tout prix éviter de s'approcher frontalement de ces chiens pour les caresser.

Idéalement, on peut inciter le chien à sauter sur la table. Si on ne peut pas baisser la table suffisamment, les petits chiens peuvent être levés sur la table par le propriétaire et les plus grands chiens à deux avec le propriétaire, car en principe les chiens n'aiment pas être portés par des personnes inconnues. Chez les grands chiens, le propriétaire le prend devant – sous condition qu'il soit physiquement apte à le faire – la personne assistante le prend derrière. Il est préférable d'examiner et de traiter un chien uniquement sur la table, pour qu'il apprenne vite, qu'il n'a rien à craindre dans le reste de la salle. Evidemment chez les très grands chiens ceci n'est pas toujours possible.

Il faudrait que le personnel nécessaire à la consultation soit présent dans la salle dès le début pour un va-et-vient pendant la consultation. Si tous les ustensiles et médicaments nécessaires sont à portée de main, le chien peut être examiné et traité rapidement.

Avant de laisser descendre le chien de la table, il faudrait s'assurer auprès du propriétaire, si tous les problèmes ont été abordés pour éviter de répéter des procédures vétérinaires une fois que le chien est à terre.

Manger provoque des émotions agréables; c'est pourquoi de la nourriture attractive devrait être offerte généreusement dans la salle et sur la table. Il faut préférer la friandise à la caresse car beaucoup de chiens ne se laissent pas volontiers toucher par des personnes étrangères, particulièrement à la tête. Il est nécessaire d'évaluer, si un chien non-coopératif est à apaiser ou à réprimander (verbalement). Les corrections sont plutôt à faire par le propriétaire et il faut en tout cas renoncer à tout châtiment corporel. Il est important d'interpréter correctement le langage de corps du chien et surtout reconnaître précocement les signes d'anxiété. Grogner ou retrousser les babines sont des signaux d'alarme qui ne doivent pas être ignorés ou même punis.

Pour des raisons de sécurité, il peut s'avérer nécessaire de mettre une muselière à un chien qui avertit ou qui réagit avec agressivité. Par contre il est déconseillé de mettre la muselière d'une manière générale, p. ex. pour examiner la tête, car ceci peut contribuer à l'incertitude et augmenter l'état d'anxiété du chien. La muselière devrait être apportée par le propriétaire qui la mettra avant la consultation, si nécessaire déjà dans la salle d'attente. Sinon, on notera la taille de la muselière dans l'ordinateur, pour que la taille correcte puisse être mise à disposition. Même dans ce cas-là, la muselière est mise par le propriétaire. Un médicament anxiolytique (p. ex. Trazodone) peut être administré à l'avance aux chiens très anxieux qui à ceux qui ont tendance à paniquer.



Schweizerische Vereinigung für Kleintiermedizin  
Association Suisse pour la Médecine des Petits Animaux  
Associazione Svizzera per la Medicina dei Piccoli Animali  
Swiss Association for Small Animal Medicine

## PATIENTS STATIONNAIRES

### Chats

Les chats anxieux doivent avoir la possibilité de se cacher ou la grille de la cage devrait être recouverte d'un linge. En même temps il faut toujours laisser un espace, pour que le chat puisse quand-même voir ce qui se passe «dehors». Si on doit sortir le chat pour un traitement, il est utile de prendre d'abord gentiment contact, parler avec lui et éviter les mouvements brusques. Beaucoup de chats apprécient aussi si le personnel du cabinet vient juste de temps en temps leur rendre «visite». Les chats sauvages devraient être amenés dans une chambre calme, et ils ne devraient pas être dérangés, car ceci ne favorisera pas l'apaisement. Il est également recommandé d'appliquer des préparations avec des phéromones ou de la valériane avant d'y placer les chats.

### Chiens

Les chiens devraient être hospitalisés de durée aussi courte que possible car surtout, s'ils doivent rester seuls la nuit, ils en pâtissent. Sauf contre-indication, on peut administrer aux animaux fortement stressés du Trazodone pour leur hospitalisation.

## CONCLUSION

Pour un contact avec les chiens et les chats, la gentillesse, l'apaisement, l'approche des besoins individuels, un calme intérieur ainsi que la reconnaissance de l'insécurité, de l'anxiété ou de l'agression sont primordiaux pour maintenir le niveau de stress aussi bas que possible. Ceci facilite l'examen et le traitement et est également apprécié par les propriétaires. De plus, travailler avec des animaux coopératifs est beaucoup plus

agréable et plus sûr qu'avec des patients effrayés, agressifs ou même paniqués.

#### Littératures

- Karolina Westlund, PhD – ILLIS ABC Animal Behaviour Consulting, <http://illis.se>
- Michael G. Garelick and Daniel R. Storm, The relationship between memory retrieval and memory extinction, PNAS 2005
- John O. Volk et al, Executive summary of the Bayer veterinary care usage study, JAVMA May 2011
- Dogs Can Discriminate Emotional Expressions of Human Faces, Corsin A. Müller et al, Current Biology, March 2015
- Plumb's Therapeutics Brief – Trazodone can safely induce sedation and reduce anxiety in dogs and cats. When might it be indicated for your patients? Karen Lynn C. Sueda, California, June 2016

#### autre littératures

- Janice K. F. Lloyd, Minimising Stress for Patients in the Veterinary Hospital: Why It Is Important and What Can Be Done about It, Veterinary Sciences, April 2017
- AAFP and ISFM Feline-Friendly Handling Guidelines, Journal of Feline Medicine and Surgery (2011) 13
- Katzen-Kindergarten, Sabine Schroll, 2017

DR. MED. VET. MARIANNE FURLER

Médecine comportementale STVV  
<http://www.tierpsychiatrie.ch>  
[mfurler@tierpsychiatrie.ch](mailto:mfurler@tierpsychiatrie.ch)