

TRANSFERT DE L'INFORMATION DU VETERINAIRE A SON CLIENT : ELABORATION DE FICHES CONSEILS A DESTINATION DES PROPRIETAIRES

THESE

pour obtenir le titre de
DOCTEUR VETERINAIRE

DIPLOME D'ETAT

*présentée et soutenue publiquement
devant l'Université Paul-Sabatier de Toulouse*

par

LE GUEN Léa

11/02/1994 à MANTES-LA-JOLIE (78)

Directrice de thèse : Mme Sylvie CHASTANT

JURY

PRESIDENT :

M. Louis BUSCAIL

Professeur à l'Université Paul Sabatier de TOULOUSE

ASSESEURS :

Mme Sylvie CHASTANT

Mme Petra ROUCH-BUCK

Professeure à l'Ecole Nationale Vétérinaire de TOULOUSE

Ingénieure de Recherche à l'Ecole Nationale Vétérinaire de TOULOUSE

MEMBRES INVITES :

Mme Océane RICHARD

M. Aurélien GRELLET

Assistante Hospitalière à l'Ecole Vétérinaire de TOULOUSE

Directeur du Centre Hospitalier Vétérinaire de l'Ecole Vétérinaire de
TOULOUSE

**Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation
ÉCOLE NATIONALE VÉTÉRINAIRE DE TOULOUSE**

Liste des directeurs/assesseurs de thèse de doctorat vétérinaire

Directeur : Professeur Pierre SANS

**PROFESSEURS CLASSE
EXCEPTIONNELLE**

- M. **BERTAGNOLI Stéphane**, *Pathologie infectieuse*
- M. **BOUSQUET-MELOU Alain**, *Pharmacologie, thérapeutique*
- M. **BRUGÈRE Hubert**, *Hygiène et industrie des aliments d'origine animale*
- Mme **CHASTANT-MAILLARD Sylvie**, *Pathologie de la reproduction*
- M. **CONCORDET Didier**, *Mathématiques, statistiques, modélisation*
- M. **DELVERDIER Maxence**, *Anatomie pathologique*
- M. **ENJALBERT Francis**, *Alimentation*
- Mme **GAYRARD-TROY Véronique**, *Physiologie de la reproduction, endocrinologie*
- Mme **HAGEN-PICARD Nicole**, *Pathologie de la reproduction*
- M. **MEYER Gilles**, *Pathologie des ruminants*
- M. **SCHELCHER François**, *Pathologie médicale du bétail et des animaux de basse-cour*
- Mme **TRUMEL Catherine**, *Biologie médicale animale et comparée*

PROFESSEURS 1^{ère} CLASSE

- M. **BAILLY Jean-Denis**, *Hygiène et industrie des aliments*
- Mme **BOURGES-ABELLA Nathalie**, *Histologie, anatomie pathologique*
- Mme **CADIERGUES Marie-Christine**, *Dermatologie vétérinaire*
- M. **DUCOS Alain**, *Zootecnie*
- M. **FOUCRAS Gilles**, *Pathologie des ruminants*
- M. **GUERIN Jean-Luc**, *Aviculture et pathologie aviaire*
- M. **JACQUIET Philippe**, *Parasitologie et maladies parasitaires*
- Mme **LACROUX Caroline**, *Anatomie pathologique, animaux d'élevage*
- Mme **LETRON-RAYMOND Isabelle**, *Anatomie pathologique*
- M. **LEFEBVRE Hervé**, *Physiologie et thérapeutique*
- M. **MAILLARD Renaud**, *Pathologie des ruminants*

PROFESSEURS 2^{ème} CLASSE

- Mme **BOULLIER Séverine**, *Immunologie générale et médicale*
- M. **CORBIERE Fabien**, *Pathologie des ruminants*
- Mme **DIQUELOU Armelle**, *Pathologie médicale des équidés et des carnivores*
- M. **GUERRE Philippe**, *Pharmacie et toxicologie*
- Mme **MEYNADIER Annabelle**, *Alimentation animale*
- M. **MOGICATO Giovanni**, *Anatomie, imagerie médicale*
- Mme **PAUL Mathilde**, *Epidémiologie, gestion de la santé des élevages avicoles*
- M. **RABOISSON Didier**, *Médecine de population et économie de la santé animale*

MAITRES DE CONFERENCES HORS CLASSE

- M. **BERGONIER Dominique**, *Pathologie de la reproduction*
- Mme **BIBBAL Delphine**, *Hygiène et industrie des denrées alimentaires d'origine animale*
- Mme **CAMUS Christelle**, *Biologie cellulaire et moléculaire*
- M. **JAEG Jean-Philippe**, *Pharmacie et toxicologie*
- M. **LYAZRHI Faouzi**, *Statistiques biologiques et mathématiques*
- M. **MATHON Didier**, *Pathologie chirurgicale*
- Mme **PALIERNE Sophie**, *Chirurgie des animaux de compagnie*
- Mme **PRIYMENKO Nathalie**, *Alimentation*
- M. **VOLMER Romain**, *Microbiologie et infectiologie*

MAITRES DE CONFERENCES CLASSE NORMALE

- M. **ASIMUS Erik**, *Pathologie chirurgicale*
- Mme **BRET Lydie**, *Physique et chimie biologiques et médicales*
- Mme **BOUHSIRA Emilie**, *Parasitologie, maladies parasitaires*
- M. **CARTIAUX Benjamin**, *Anatomie, imagerie médicale*
- M. **CONCHOU Fabrice**, *Imagerie médicale*
- Mme **DANIELS Hélène**, *Immunologie, bactériologie, pathologie infectieuse*
- Mme **DAVID Laure**, *Hygiène et industrie des aliments*
- M. **DIDIMO IMAZAKI Pedro**, *Hygiène et industrie des aliments*
- M. **DOUET Jean-Yves**, *Ophthalmologie vétérinaire et comparée*
- Mme **FERRAN Aude**, *Physiologie*
- Mme **GRANAT Fanny**, *Biologie médicale animale*
- Mme **JOURDAN Géraldine**, *Anesthésie, analgésie*
- M. **JOUSSERAND Nicolas**, *Médecine interne des animaux de compagnie*
- Mme **LALLEMAND Elodie**, *Chirurgie des équidés*
- Mme **LAVOUE Rachel**, *Médecine Interne*
- M. **LE LOC'H Guillaume**, *Médecine zoologique et santé de la faune sauvage*
- M. **LIENARD Emmanuel**, *Parasitologie et maladies parasitaires*
- Mme **MEYNAUD-COLLARD Patricia**, *Pathologie chirurgicale*
- Mme **MILA Hanna**, *Elevage des carnivores domestiques*
- M. **NOUVEL Laurent**, *Pathologie de la reproduction*
- M. **VERGNE Timothée**, *Santé publique vétérinaire, maladies animales règlementées*
- Mme **WARET-SZKUTA Agnès**, *Production et pathologie porcine*

INGENIEURS DE RECHERCHE

- M. **AUMANN Marcel**, *Urgences, soins intensifs*
- M. **AUVRAY Frédéric**, *Santé digestive, pathogénie et commensalisme des entérobactéries*
- M. **CASSARD Hervé**, *Pathologie des ruminants*
- M. **CROVILLE Guillaume**, *Virologie et génomique cliniques*
- Mme **DEBREUQUE Maud**, *Médecine interne des animaux de compagnie*
- Mme **DIDIER Caroline**, *Anesthésie, analgésie*
- Mme **DUPOUY GUIRAUTE Véronique**, *Innovations thérapeutiques et résistances*
- Mme **GAILLARD Elodie**, *Urgences, soins intensifs*
- Mme **GEFFRE Anne**, *Biologie médicale animale et comparée*
- Mme **GRISEZ Christelle**, *Parasitologie et maladies parasitaires*
- Mme **JEUNESSE Elisabeth**, *Bonnes pratiques de laboratoire*
- Mme **PRESSANTI Charline**, *Dermatologie vétérinaire*
- M. **RAMON PORTUGAL Félipe**, *Innovations thérapeutiques et résistances*
- M. **REYNOLDS Brice**, *Médecine interne des animaux de compagnie*
- Mme **ROUCH BUCK Pétra**, *Médecine préventive*

REMERCIEMENTS

Au président du jury,

A Monsieur le Professeur Louis BUSCAIL,

Professeur à la Faculté de Médecine Toulouse Rangueil en Hépatogastro-entérologie,

Praticien hospitalier,

Qui m'a fait l'honneur d'accepter la présidence de mon jury de thèse,

Hommage respectueux.

Au jury de thèse,

A Madame la Professeur Sylvie CHASTANT,

Professeur de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse,

Reproduction,

Qui m'a fait l'honneur de diriger ma thèse,

Pour m'avoir guidée tout au long de ce projet et pour le temps consacré,

Sincères remerciements.

A Madame le Docteur Petra ROUCH-BUCK,

Praticien Hospitalier de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse,

Médecine préventive,

Qui m'a fait l'honneur d'accepter de faire partie du jury de thèse,

Pour son aide précieuse et sa disponibilité

Sincères remerciements.

A ma famille,
Qui m'a toujours soutenue,
Qui a construit la personne que je suis aujourd'hui.

A mes amis,
Ma deuxième famille

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|-------------------------|----|
| REMERCIEMENTS..... | 5 |
| LISTE DES FIGURES | 10 |
| LISTE DES TABLEAUX..... | 11 |
| INTRODUCTION | 13 |

PREMIÈRE PARTIE : ENQUETE EN LIGNE AUPRES DES VETERINAIRES : EVALUATION DE LEURS BESOINS EN FICHES CONSEILS A DESTINATION DES PROPRIETAIRES.....

19

| | |
|--|-----------|
| I. Matériels et méthodes | 21 |
| A. Construction du questionnaire | 21 |
| B. Diffusion du questionnaire | 21 |
| II. Résultats et discussion | 28 |
| A. Echantillon | 28 |
| B. Sujets évoqués lors d'une première consultation canine ou féline..... | 29 |
| C. Durée moyenne d'une première consultation..... | 30 |
| D. Informations autour de la vaccination..... | 30 |
| E. Vous demande-t-on des conseils avant l'achat/l'adoption d'un chiot ou d'un chaton ? | 31 |
| F. Conseils avant stérilisation | 32 |
| G. Mémorisation et mise en œuvre des conseils donnés | 33 |
| H. Intérêt des vétérinaires pour des documents écrits à destination des propriétaires.. | 33 |

DEUXIÈME PARTIE : FICHES CONSEILS À DESTINATION DES PROPRIÉTAIRES

37

| | |
|---|-----------|
| I. Matériels et méthodes | 39 |
| A. Sélection des sujets à traiter | 39 |
| B. Sources d'informations | 40 |
| C. Réalisation des documents | 41 |
| 1. Le fond | 41 |
| 2. La forme | 41 |
| 3. Logiciel utilisé..... | 41 |
| II. Utilisation des fiches | 41 |

| | |
|--------------------|----|
| CONCLUSION..... | 43 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 45 |

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ENVT : Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse

FACCO : Fédération des Fabricants d'Aliments pour Chiens, Chats, Oiseaux

SPA : Société Protectrice des Animaux

LOOF : Livre Officiel des Origines Félines

LOF : Livre des Origines Français

LISTE DES FIGURES

| | |
|---|----|
| Figure 1 : Communication entre un émetteur et le récepteur [13]..... | 15 |
| Figure 2 : Questionnaire mis en ligne (partie 1/5)..... | 22 |
| Figure 3 : Questionnaire mis en ligne (partie 2/5)..... | 23 |
| Figure 4 : Questionnaire mis en ligne (partie 3/5)..... | 24 |
| Figure 5 : Questionnaire mis en ligne (partie 4/5)..... | 25 |
| Figure 6 : Questionnaire mis en ligne (partie 5/5)..... | 26 |
| Figure 7 : Nombre de réponses reçues en fonction des mois, source : surveymonkey..... | 27 |
| Figure 8 : Modalités de diffusion du questionnaire..... | 27 |
| Figure 9 : Année d'obtention du diplôme (n=333 réponses) Le chiffre indiqué entre parenthèses correspond à l'effectif ayant fourni la réponse considérée..... | 28 |
| Figure 10 : Durée de la première consultation d'un chiot et d'un chaton (n=334)..... | 31 |
| Figure 11 : Proportion de conseils mémorisés et mis en œuvre (n=333 réponses)..... | 33 |
| Figure 12 : Intérêt essentiel de fiche à distribuer au propriétaire (n=333 réponses)..... | 34 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|----|
| Tableau 1 : Sujets abordés lors d'une première consultation | 30 |
| Tableau 2 : Intérêt des vétérinaires à disposer d'un support écrit à destination des propriétaires | 34 |
| Tableau 3 : Sujets pour lesquels les vétérinaires ressentent le besoin de laisser une fiche | 35 |

INTRODUCTION

« J'aurais aimé être vétérinaire ! J'adore les animaux et je ne souhaite pas avoir d'interactions avec les humains ». Combien de fois les vétérinaires ont-ils entendu cette phrase ? Et pourtant, la communication avec le propriétaire est la compétence la plus utilisée par un vétérinaire chaque jour [1]. Il s'agit d'un outil quotidien et essentiel dans toutes les professions médicales. Il n'est pas suffisant de maîtriser toutes les connaissances scientifiques pour traiter un animal avec succès : le praticien doit réussir à transmettre toutes les informations aux propriétaires afin qu'ils les retiennent et mettent en application les conseils et les traitements [1].

Or la communication est un des points faibles majeurs des jeunes diplômés puisque les cours de communication sont à ce jour quasi inexistantes en Ecole Vétérinaire. Une mauvaise communication est pourtant l'une des principales sources d'insatisfactions du client. Elle induit des erreurs ou des manques dans l'observance des traitements, que ce soit en médecine humaine ou vétérinaire [2,3]. Le travail de communication en médecine vétérinaire peut être comparé à celui du pédiatre [4] : la consultation n'est pas un dialogue mais un trilogue entre le patient, le consultant et le vétérinaire [4]. Le patient, animal ou bébé, ne peut pas s'exprimer avec des mots. Cette incapacité à s'exprimer verbalement affaiblit la distinction entre les « symptômes », signes ressentis par le patient, et les « signes cliniques » décelés par le clinicien. Le consultant est celui qui demande la consultation, dans notre cas le propriétaire de l'animal. C'est aussi et surtout celui qui connaît exactement le patient et avec qui le vétérinaire doit communiquer. Cela implique que le vétérinaire doit prêter attention non seulement à ses patients mais aussi à leurs propriétaires, afin de répondre aux besoins de chacun. Ainsi le vétérinaire se doit d'être un bon communicant.

A ce jour, les chiens et les chats sont considérés comme des membres à part entière de la famille par près de 85% des propriétaires [5]. De ce fait, la demande de soins se fait de plus en plus exigeante de la part des propriétaires. Apporter au propriétaire une information qualitative et un service d'excellence permet de bons rapports entre le vétérinaire et le propriétaire. Les propriétaires s'intéressent et recherchent de plus en plus fréquemment à obtenir des conseils, des informations médicales à propos de leur animal et de leurs traitements [2,6]. Une collaboration de qualité entre le vétérinaire et les propriétaires permet

d'éviter que ces derniers ne se tournent vers des sources moins fiables telles qu'Internet, des éleveurs ou des animaleries. A ce jour, les propriétaires ont plus confiance en leur vétérinaire qu'en les autres moyens d'information accessibles [6].

Près de 67 % des plaintes déposées par des clients dans le monde vétérinaire portent sur le manque de communication [7]. Selon Coe et al [7], la rupture de communication provient de trois types de situations. La première est la mauvaise ou l'absence d'information du client sur la maladie, la procédure thérapeutique engagée, les coûts, les résultats et les implications sur le long terme. La deuxième est l'absence d'exposition au propriétaire des différents choix thérapeutiques envisageables. Troisièmement, le manque d'écoute des attentes du propriétaire est le plus souvent reproché. En moyenne, un vétérinaire ne laisse pas le propriétaire s'exprimer plus de 12 secondes sans l'interrompre juste après lui avoir demandé de s'exprimer [8]. Or en médecine humaine, il a été prouvé qu'il faut au moins une minute de discussion continue avec le médecin pour que le patient commence à s'ouvrir et aborde les questions qui le préoccupent [9].

On considère qu'en moyenne, une première consultation dure 11 minutes, lors de laquelle le propriétaire parle seulement 4 minutes. Les interruptions, verbales ou non, sont associées à une vision négative de la part des propriétaires. Les femmes interrompent moins les propriétaires que les hommes, et sont perçues comme moins pressées et plus attentives [8, 10]. Seul un médecin sur cinq s'inquiète de l'opinion de son patient [11]. Or si la personne est en désaccord avec les conseils donnés et que le praticien ne prend pas le temps de défendre son point de vue, les propriétaires seront moins enclins à suivre ses conseils. Selon Braddock et al [11], poser la question : « Cela vous semble-t-il raisonnable ? » est la démonstration du respect envers le propriétaire et instaure une relation de confiance entre le vétérinaire et le propriétaire. Cette relation ne sera que bénéfique à la compréhension et l'application des conseils transmis.

Cornell et Kopcha [1] proposent de mettre en place un partenariat au cours des consultations : le vétérinaire informe et conseille le propriétaire en le sollicitant activement, ce qui favorise une prise de décision partagée et une implication bénéfique du propriétaire. Cette approche, considérée comme la meilleure en termes de communication pour les deux parties reste une méthode chronophage pour les vétérinaires qui ont de moins en moins de temps.

Le verbe communiquer, du latin *communicare* « être en relation avec », signifie faire partager ou transmettre quelque chose. Communiquer, c'est établir une relation entre celui qui envoie l'information -l'émetteur-, et celui qui la reçoit -le récepteur- [12]. L'émetteur va produire le message, le transmettre par la parole, par les écrits ou par l'attitude puis ensuite s'assurer de sa compréhension. Si les informations procurées par le vétérinaire sont souvent transmises oralement, ce mode de communication présente des défauts. Il existe une grande différence entre l'information que le praticien pense délivrer et ce que son interlocuteur va retenir. Une perte d'information à la hauteur de 30% a lieu entre le message émis et le message que l'émetteur avait l'intention de transmettre [13]. Ainsi le récepteur ne peut potentiellement recevoir que 70% du message initial. A cela s'ajoute une différence entre ce que le récepteur entend et ce qu'il retient (figure 1). De plus, la mémorisation d'un message tend vers zéro après un temps d'exposition d'après la loi de Haas, aussi appelée loi de l'évanouissement des souvenirs [14]. Ainsi un message n'est mémorisé que peu de temps dans sa totalité, rapidement la trace mnémonique est moins intense et tend vers son oubli complet. Au total il est estimé d'après la règle d'entropie des communications que seulement 20% du message émis est retenu [13].

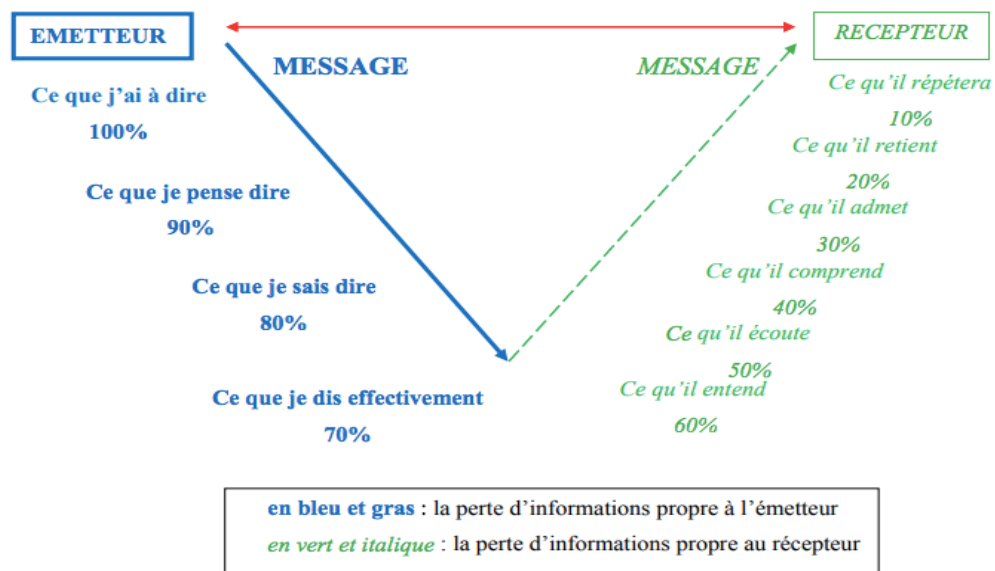


Figure 1 : Communication entre un émetteur et le récepteur [13]

C'est donc tout le processus d'éducation qui se trouve limité par les faibles capacités de mémorisation de l'information. Il convient ainsi que le praticien améliore ses qualités de communicant, et qu'il facilite le travail de compréhension et de mémorisation du propriétaire en ajoutant des supports écrits à la communication verbale par exemple.

La communication verbale correspond à la communication verbale propre et para-verbale. Le verbal propre correspond aux mots et le para-verbal est composé par les intonations, le rythme, le volume sonore et les articulations du discours [15,16]. La communication non verbale, correspond à : la gestuelle, aux expressions faciales, aux comportements, aux postures, aux regards, aux contacts et à la distance avec le propriétaire. Finalement, seulement 10% de la transmission du message se fait par la communication verbale et 35% par la communication para-verbale [13,16]. Les 55% restants de la transmission d'un message se fait par la perception visuelle. Ainsi près de 90% de la communication a lieu par la façon dont le message est transmis : des fiches explicatives pourraient donc être des outils clés dans une éducation durable des propriétaires.

Près de 90% des propriétaires jugent que les moyens de communication fournis en fin de consultation sont très utiles, voire essentiels et 77% des personnes interrogées par Roy [17] auraient souhaité en recevoir une en fin de consultation. Cependant, peu de vétérinaires distribuent leurs propres fiches informatives. En effet, 81% des vétérinaires fournissent en salle d'attente des dépliants informatifs des laboratoires [17]. Les vétérinaires interrogés justifient l'absence de fiches informatives propres par l'importante charge de travail nécessaire à leur confection et l'investissement financier lié à leur édition [17].

Des études en médecine humaine ont permis l'élaboration de diverses recommandations afin de rendre les documents informatifs plus accessibles aux patients [18,19,20]. Par exemple, la structuration du texte permet de guider le propriétaire dans l'acquisition et la mémorisation des informations. Un titre explicite doit présenter le document ainsi que chaque partie le composant [19,20]. Il est important de vulgariser l'information pour qu'elle soit compréhensible par tous. L'utilisation de couleurs, en plus de rendre le document attrayant, constitue un élément de valorisation et de hiérarchisation de l'information. Les couleurs bleues et vertes sont à privilégier car elles sont généralement associées au milieu médical par les propriétaires [20].

Aujourd'hui les vétérinaires ressentent-ils le besoin de délivrer un support écrit à la fin d'une consultation ? Et si la réponse est positive, quels sujets seraient pertinents ? Pour objectiver leurs besoins actuels nous avons proposé aux vétérinaires, un questionnaire en ligne. La présentation du questionnaire, les résultats et leurs analyses correspondent à la première partie de cette thèse.

Ensuite l'objectif de notre travail a été d'élaborer des fiches techniques à destination des propriétaires de chiens et de chats. Ces fiches permettent de répondre aux principales questions qu'un propriétaire pourrait se poser suite à l'acquisition d'un chiot ou d'un chaton. Pour exemple, l'accueil d'un chiot soulève un nombre important de questions chez les propriétaires. Une première consultation « chiot » peut durer jusqu'à 45 minutes. Lors de ces consultations, de nombreux sujets importants sont abordés tels que la vaccination, le comportement, l'alimentation, le parasitisme... Il est compréhensible que les propriétaires ne puissent pas retenir tous les conseils. Les différentes étapes de la mise à la reproduction d'une femelle ont également fait l'objet de fiches.

Ces documents n'ont pas pour but de remplacer le vétérinaire mais d'appuyer et de compléter ses propos. Ces fiches, donc destinées à être distribuées en fin de consultation se veulent attractives et compréhensibles par tous. Ainsi en deuxième partie de ce manuscrit sera présenté le mode de genèse des fiches puis la totalité des fiches pédagogiques en annexe.

PREMIÈRE PARTIE :

**ENQUETE EN LIGNE AUPRÈS DES VÉTÉRINAIRES :
ÉVALUATION DE LEURS BESOINS EN FICHES CONSEILS
À DESTINATION DES PROPRIÉTAIRES**

Lors des consultations, les vétérinaires délivrent de nombreuses informations aux propriétaires dont une faible proportion va être mémorisée. Or pour la santé, le bien-être et une bonne relation entre l'animal et le propriétaire, les conseils prodigués à l'adoption d'un animal et en reproduction sont souvent primordiaux.

La première partie de notre travail a visé à cerner les informations délivrées par les vétérinaires en consultation pour un jeune animal récemment adopté ou avant une stérilisation, ainsi que leurs besoins en supports de conseil pour leurs clients. Ceci a été réalisé via une enquête en ligne auprès de vétérinaires français.

Le premier objectif de ce questionnaire était d'identifier le profil du vétérinaire et de connaître les sujets couramment abordés lors d'une première consultation canine ou féline après adoption ou lors d'une consultation de préstérilisation ainsi que les durées de consultation.

De plus, cette étude avait pour objectif de savoir si les vétérinaires étaient intéressés par la fourniture de supports écrits aux propriétaires en fin de consultation. Ces supports sous forme de fiches vulgarisées et attractives permettraient aux propriétaires de réfléchir pour prendre une décision (opérateur par exemple), ou de se souvenir des directives et des conseils.

Enfin les vétérinaires ont été questionnés sur les sujets sur lesquels ils souhaiteraient pouvoir disposer de fiches.

I. Matériels et méthodes

A. Construction du questionnaire

Ce questionnaire a été créé via le site SurveyMonkey (<https://fr.surveymonkey.com>) et comportait 13 questions (figure 2,3,4,5,6).

B. Diffusion du questionnaire

Le questionnaire a été diffusé en ligne de décembre 2020 à juillet 2021 (figure 7), sur différentes plateformes : le site Vétofocus (<https://www.vetofocus.com>), des groupes Facebook, par courriel aux anciens élèves de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse ainsi qu'à plusieurs cliniques vétérinaires dont l'adresse courriel était précisée sur leur site Internet (figure 8).

Des fiches techniques pour vos clients ?

Chers confrères,

Lors de vos consultations, vous délivrez de nombreuses informations aux propriétaires. Vous aimeriez sans doute leur laisser des supports écrits pour qu'ils puissent y réfléchir ou se souvenir de vos directives et conseils. Cependant, vous n'avez peut-être pas le temps de rédiger toutes les fiches nécessaires. Nous nous proposons de vous fournir celles liées à la reproduction et à la prise en charge des chiots et des chatons.

Ce court questionnaire permettra de définir précisément vos besoins et nous mettrons ensuite en libre accès les fiches en ligne.

Merci pour votre participation.

Léa Le Guen, Unité de Reproduction, NeoCare, ENVT.

1. Vous êtes praticien

- Mixte
- Canin

2. Vous êtes diplômé(e) depuis :

- Moins de 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Entre 10 et 20 ans
- Plus de 20 ans

Figure 2 : Questionnaire mis en ligne (partie 1/5).

3. Lors de la première consultation d'un chiot/chaton, quels sujets abordez-vous ?

| | Fréquence |
|------------------------------------|----------------------|
| Les bases de l'éducation | <input type="text"/> |
| Le parasitisme | <input type="text"/> |
| La réglementation | <input type="text"/> |
| La stérilisation | <input type="text"/> |
| L'alimentation | <input type="text"/> |
| Les maladies à risque dans la race | <input type="text"/> |
| Les toxiques courants | <input type="text"/> |
| Autre (veuillez préciser) | <input type="text"/> |

4. La durée moyenne de la première consultation d'un chiot est de :

- Moins de 15 min
- Entre 15 et 30 min
- Entre 30 et 45 min
- Plus de 45 min

5. La durée moyenne de la première consultation d'un chaton :

- Moins de 15 min
- Entre 15 et 30 min
- Entre 30 et 45 min
- Plus de 45 min

Figure 3 : Questionnaire mis en ligne (partie 2/5).

6. Lors d'une consultation vaccinale, prenez-vous le temps d'expliquer contre quelles maladies vous vaccinez l'animal ?

- Oui
- Parfois
- Non

7. Vous demande-t-on des conseils avant l'achat/l'adoption d'un chiot ou d'un chaton ?

- Oui
- Non

8. Informez-vous les propriétaires des avantages et des inconvénients d'une stérilisation lors d'une consultation **canine de pré-stérilisation ?**

- Oui
- Non
- Je n'effectue pas de visite avant une stérilisation canine

9. Informez-vous les propriétaires des avantages et des inconvénients d'une stérilisation lors d'une consultation **féline de pré-stérilisation ?**

- Oui
- Non
- Je n'effectue pas de visite avant une stérilisation féline

Figure 4 : Questionnaire mis en ligne (partie 3/5).

10. **Selon vous, à combien estimez-vous la proportion des conseils que vous délivrez qui est retenue et ensuite mise en œuvre par les propriétaires ?**

- 0-10%
- 10-25%
- 25-50%
- 50-75%
- 75-100%

11. **Seriez-vous intéressé(e) par des fiches techniques que vous pourriez imprimer et donner aux propriétaires sur divers sujets ?**

- Oui
- Oui à condition de pouvoir y apposer le logo de ma clinique
- Oui à condition de pouvoir en changer la forme
- Je préférerais simplement donner un lien Internet aux propriétaires vers un site fiable
- Oui à condition de pouvoir en adapter le contenu
- Non

12. **Pour vous, quel serait l'intérêt essentiel de ces fiches ?**

- Que le propriétaire puisse y réfléchir après la consultation
- Pour compléter mes propos
- Pour que je puisse simplifier la consultation et gagner du temps
- Je ne ressens pas le besoin de telles fiches

Figure 5 : Questionnaire mis en ligne (partie 4/5).

13. **Quels sont les sujets pour lesquels vous ressentez le besoin de laisser une fiche conseil au propriétaire ?**

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| L'éducation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La stérilisation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mise à la reproduction (suivi de chaleur, diagnostic de gestation, insémination) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La gestion de la mise bas (dont les critères d'alerte de dystocie) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| L'accueil d'un chiot ou d'un chaton orphelin | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Les besoins alimentaires après stérilisation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Les pour et contre du BARF et du régime sans céréale | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| L'activité sportive du chiot/chien | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Les toxiques | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| L'accueil d'un chiot ou d'un chaton à la maison | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| L'entretien/soin des oreilles | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Les chiens brachycéphales | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comment faire confirmer son animal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La réglementation (rage, identification, chiens catégorisés) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Le suivi du poids (avec courbes de référence selon la race) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Le choix de la race d'un chien | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Figure 6 : Questionnaire mis en ligne (partie 5/5).

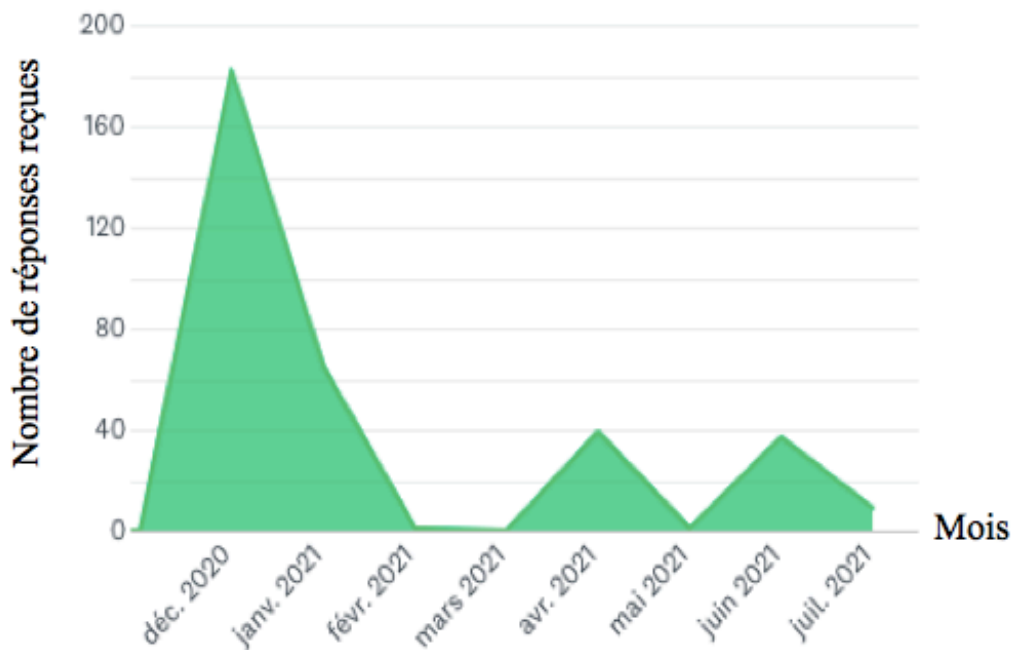


Figure 7 : Nombre de réponses reçues en fonction des mois, source : surveymonkey.

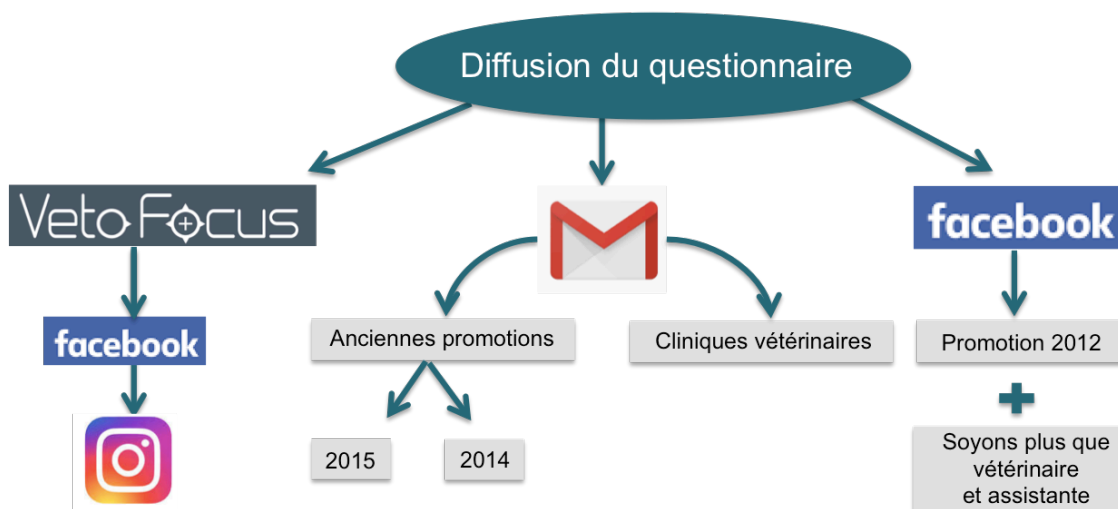


Figure 8 : Modalités de diffusion du questionnaire.

II. Résultats et discussion

A. Echantillon

Au total 334 vétérinaires ont répondu au questionnaire, dont 27% en activité mixte et 73% en activité canine pure. Les vétérinaires ont mis en moyenne 2 minutes et 59 secondes à répondre au questionnaire. Le questionnaire a été conçu avec un nombre limité de questions permettant ainsi d'augmenter la probabilité que les vétérinaires répondent. Les réponses aux questions n'étant pas toutes obligatoires, le nombre de réponses par question varie de 330 à 334.

La majorité de la population touchée sont les vétérinaires diplômés depuis moins de 5 ans (figure 9). Cela est certainement dû aux canaux choisis pour la diffusion du questionnaire. En effet dans la liste de diffusion se trouvent deux promotions diplômées depuis moins de 5 ans.

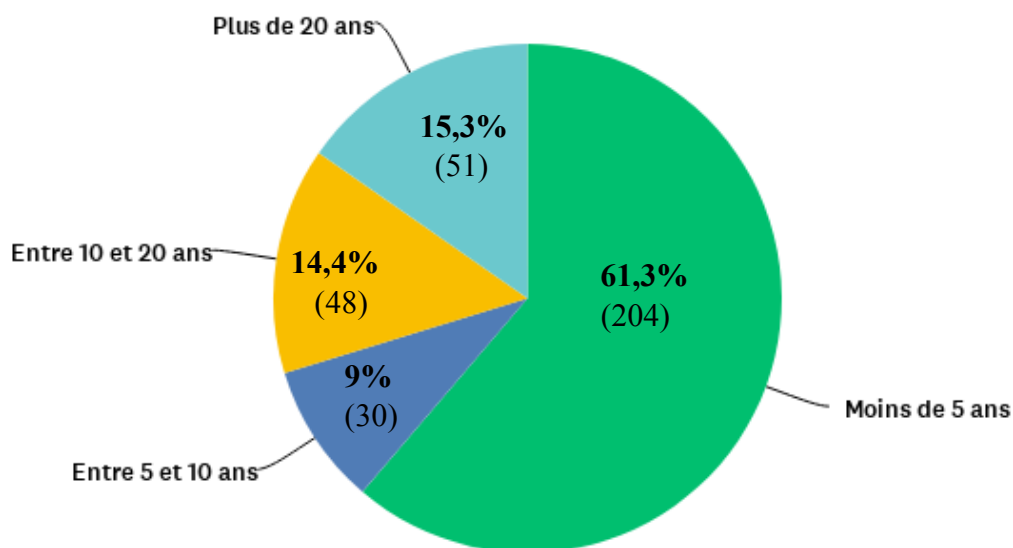


Figure 9 : Année d'obtention du diplôme (n=333 réponses). Le chiffre indiqué entre parenthèses correspond à l'effectif ayant fourni la réponse considérée.

B. Sujets évoqués lors d'une première consultation canine ou féline

Une première consultation canine ou féline correspond à la première fois que le propriétaire amène son animal en consultation. L'animal peut être un chiot, un chaton, mais aussi un animal adulte qui vient d'être adopté.

Le sujet qui est quasiment toujours abordé lors d'une première consultation est le parasitisme (par 95% des vétérinaires interrogés). Lors des premières consultations 0% de vétérinaire n'aborde jamais les sujets de parasitisme ou d'alimentation (tableau 1).

Seulement 172 vétérinaires sur 333 (soit 51,7%) abordent toujours le sujet de la stérilisation lors de la première consultation. Une première consultation étant le plus souvent réalisée vers l'âge de 2-3 mois, certains vétérinaires attendent peut-être que l'animal soit en âge d'être stérilisé avant d'aborder le sujet avec le propriétaire et que celui-ci prenne une décision éclairée.

Au contraire, les maladies à risque dans la race, la réglementation, et les toxiques courants sont les sujets les moins fréquemment évoqués. Les toxiques courants ne sont évoqués que par 5% des vétérinaires (fréquemment et souvent). Pourtant, d'après le Centre anti-poison vétérinaire basé à VetAgro Sup [29], 67% des intoxications ont lieu dans la maison avec par exemple les détergents pour le chat ou le chocolat pour le chien. Les propriétaires peuvent donner du chocolat ou du raisin à leur chien en toute ignorance et peuvent ainsi provoquer une intoxication potentiellement mortelle. Ainsi informer les propriétaires sur ce sujet permettrait de réduire le nombre d'intoxications, en le réduisant aux seuls accidents et non à une mésinformation des propriétaires.

Les vétérinaires avaient la possibilité de préciser d'autres sujets qu'ils abordent lors d'une première consultation. Sur 42 réponses, 25 portaient sur la vaccination (60%), 5 sur la dentition (12%) et 4 réponses sur l'identification (9,5%). Les autres sujets cités étaient l'exercice autorisé en fonction de l'âge, les équipements indispensables et le bien-être, la prévention sur l'insuffisance rénale et les fontaines à eau, les assurances, les shampooings et la socialisation. Cette question a motivé l'ajout dans la seconde partie de ce travail d'une fiche de recommandations sur le matériel à prévoir lors de l'adoption d'un chien ou d'un chat.

Tableau 1 : Sujets abordés lors d'une première consultation.

| Sujet abordé | Fréquence | | | | | | | | Nombre total de réponses |
|------------------------------------|-----------|----------|---------|----------|---------|----------|----------|----------|--------------------------|
| | jamais | | parfois | | souvent | | toujours | | |
| | % | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | |
| Les bases de l'éducation | 1,5 | 5 | 12,9 | 43 | 35,6 | 119 | 50,0 | 167 | 334 |
| Le parasitisme | 0 | 0 | 0,9 | 3 | 4,5 | 15 | 94,6 | 314 | 332 |
| La réglementation | 7,3 | 24 | 57,4 | 190 | 24,2 | 80 | 11,2 | 37 | 331 |
| La stérilisation | 2,1 | 7 | 14,1 | 47 | 32,1 | 107 | 51,7 | 172 | 333 |
| L'alimentation | 0 | 0 | 2,4 | 8 | 22,6 | 74 | 75,0 | 246 | 328 |
| Les maladies à risque dans la race | 8,1 | 27 | 47,6 | 159 | 32,3 | 108 | 12 | 40 | 334 |
| Les toxiques courants | 51,8 | 171 | 43,6 | 144 | 3,6 | 12 | 0,9 | 3 | 330 |
| Autre | | | | | | | | | 42 |

C. Durée moyenne d'une première consultation

La quasi-totalité des premières consultations durent entre 15 et 45 minutes (figure 10) (93% pour un chiot et 91% pour un chaton) et pour deux tiers d'entre elles, entre 15 et 30 minutes.

Les consultations félines tendent à durer moins longtemps qu'une première consultation canine. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que la partie consacrée à l'éducation pour une consultation féline est moins importante que pour une consultation canine.

D. Informations autour de la vaccination

Parmi 334 vétérinaires, 214 (64,1%) prennent systématiquement le temps d'expliquer contre quelles maladies ils vaccinent les animaux, 115 vétérinaires l'expliquent parfois (34,4%) et seulement 5 (1,5%) ne donnent jamais d'explication.

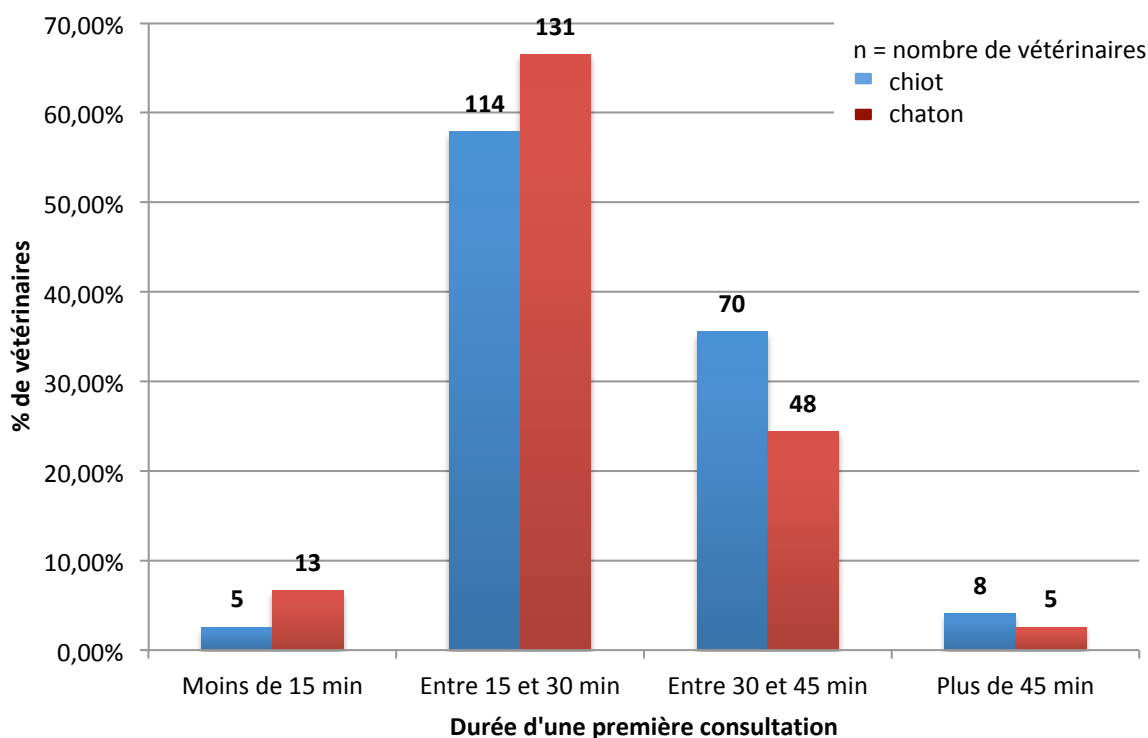


Figure 10 : Durée de la première consultation d'un chiot et d'un chaton (n=334).

Selon Harvey (1998) et Moreau et Nap (cités par Coates 2012, [21]), différentes dimensions sont à prendre en compte pour résumer les attentes du client face à un service : l'empathie, la réactivité, l'assurance, la tangibilité, la flexibilité, la transparence, et la communication. Pour ce dernier point, il faut pour le client que les informations soient claires et compréhensibles. D'après Baralon (2018) [22], « pour le client, un vétérinaire compétent est un vétérinaire qui rend la situation de l'animal intelligible au propriétaire ». Lors des consultations vaccinales, prendre le temps de parler des maladies contre lesquelles il est possible de vacciner les animaux permettrait donc de mieux répondre aux attentes des clients.

E. Vous demande-t-on des conseils avant l'achat/l'adoption d'un chiot ou d'un chaton ?

A ce jour, 180 vétérinaires sur 332 (54%) déclarent ne pas être questionnés avant l'achat ou l'adoption d'un nouvel animal de compagnie.

En 2020, selon les chiffres de la FACCO (Fédération des Fabricants d'Aliments pour Chien, Chats, Oiseaux), près de 50,1% des foyers français possèdent au moins un animal de compagnie. Cette même année, la SPA (Société Protectrice des Animaux) a déclaré 40 131 animaux pris en charge : 63% de chats et 32% de chiens et le nombre d'abandons ne cesse

d'augmenter. Il y a malheureusement de nombreux cas où des animaux sont adoptés sans une importante réflexion préalable de la part de l'adoptant : cette race convient-elle à mon mode de vie ? Ai-je les moyens financiers d'assumer l'alimentation et les soins de cet animal ? Ai-je le temps nécessaire pour m'occuper correctement de cet animal ? Les vétérinaires ne sont à ce jour pas assez sollicités avant l'adoption ou l'achat d'un animal. Ce constat a motivé la création d'une fiche dans la deuxième partie de ce travail contenant toutes les questions à se poser avant d'adopter un animal.

F. Conseils avant stérilisation

Une faible proportion de vétérinaires (18,9% pour les chiens et 28,5% pour les chats) ne réalisent pas de consultations de préstérilisation. Parmi ceux qui en réalisent une, une très grande majorité (80,2% ; 268/334) informent les propriétaires des avantages et inconvénients d'une stérilisation lors d'une consultation de pré-stérilisation canine contre 67,9% (226/333) pour la population féline. Les vétérinaires ont tendance à plus informer des avantages et des inconvénients d'une stérilisation pour la population canine que féline : il est possible que les propriétaires de chat privilégient la qualité de leur cohabitation avec l'animal et soient moins préoccupés des conséquences sur la santé de l'animal. De plus, les conséquences de la stérilisation sur la santé sont beaucoup moins documentées chez les chats que chez les chiens. A ce jour, la population féline est plus souvent stérilisée que la population canine (environ 84% des chats mâles comme femelle contre 43% des chiens d'après le rapport de la FACCO de 2018)

Une étude effectuée à l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 2018 sur 294 propriétaires d'animaux de compagnie a observé que 27,2% des propriétaires ne se sont pas renseignés avant de prendre la décision de faire stériliser leur animal [23]. Parmi ceux qui se sont renseignés, 29,4% ont utilisé Internet pour trouver des informations mais sans consulter sur un site Internet vétérinaire. Une étude [24] s'est intéressée aux informations que les clients peuvent trouver sur Internet en ce qui concerne les risques anesthésiques et plus précisément sur l'existence ou non de risques spécifiques liés à la race chez le chien. Des vétérinaires anesthésistes ont évalué 73 articles : les articles ont en moyenne une exactitude de 3,4/5, une exhaustivité de 2,5/5 et 41 % des articles consultés ont été jugés comme non constructifs.

Ainsi il paraît essentiel que le vétérinaire présente les avantages et les inconvénients de la stérilisation en fonction du mode de vie de l'animal et de son propriétaire lors d'une visite de préstérilisation afin que le client puisse prendre une décision éclairée.

G. Mémorisation et mise en œuvre des conseils donnés

Sur 333 vétérinaires, près de la moitié pensent que les propriétaires mémorisent et appliquent 25 à 50% de leurs conseils. Seulement 18,3% pensent qu'ils en mémorisent plus de la moitié (figure 11).

Une part importante de l'information délivrée par un professionnel de santé est perdue [13]. Au-delà de la mémorisation, se pose la question de la mise en œuvre des préconisations. Donner un support écrit au client pourrait permettre d'augmenter la part d'information susceptible d'être mémorisée et concrètement mise en œuvre.

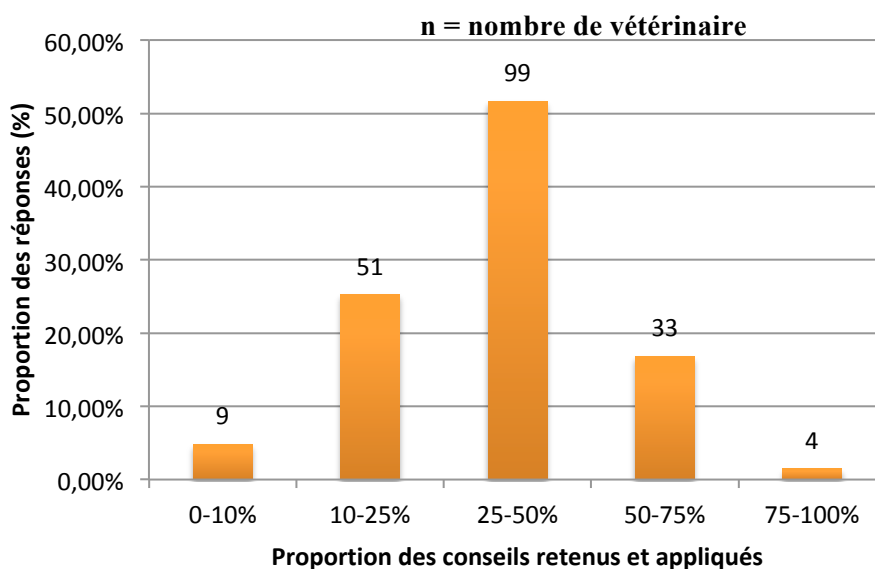


Figure 11 : Proportion de conseils mémorisés et mis en œuvre (n=333 réponses).

H. Intérêt des vétérinaires pour des documents écrits à destination des propriétaires

La quasi totalité des vétérinaires (99,1%) serait intéressée pour donner des fiches techniques à leurs clients en fin de consultation (tableau 2).

Tableau 2 : Intérêt des vétérinaires à disposer d'un support écrit à destination des propriétaires

| Seriez-vous intéressé par des fiches pédagogiques à imprimer ? | % des réponses | Nombre |
|---|----------------|------------|
| Oui | 34,8 | 116 |
| Oui à condition de pouvoir y apposer le logo de ma clinique | 8,1 | 27 |
| Oui à condition de pouvoir en changer la forme | 6,3 | 21 |
| Je préférerais simplement donner un lien Internet aux propriétaires vers un site fiable | 2,1 | 7 |
| Oui à condition de pouvoir en adapter le contenu | 47,8 | 159 |
| Non | 0,90 | 3 |
| Total | 100 | 333 |

Cependant on peut remarquer que les vétérinaires souhaiteraient des fiches modifiables dans leur contenu (47,8%), leur forme (6,3%) ou simplement pouvoir y apposer leur logo (8,1%).

De nombreux retours à cette question ont démontré un souhait important de laisser des fiches aux propriétaires mais un manque de temps de la part des vétérinaires pour les générer.

Pour la majorité des vétérinaires ayant répondu (73,6% ; 245/333), l'intérêt de ces fiches est que le propriétaire puisse réfléchir après la consultation. Pour 20,8% (69/333) des vétérinaires, ces fiches permettraient de compléter leur propos (figure 12).

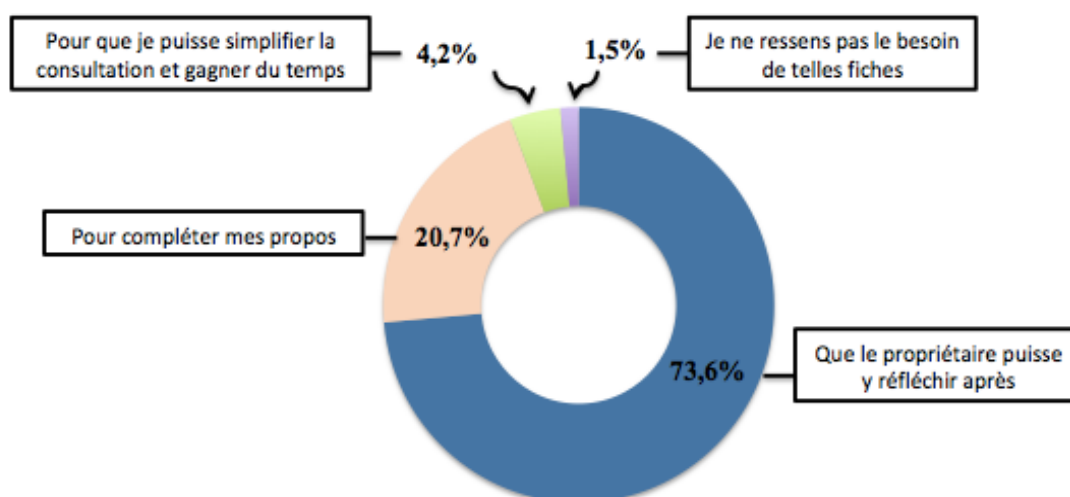


Figure 12 : Intérêt essentiel de fiche à distribuer au propriétaire (n=333 réponses)

Au total 16 sujets ont été proposés afin d'évaluer précisément les thèmes qui leur paraissaient pertinents. Pour 14 des 16 sujets proposés plus de 60% des vétérinaires se sont montrés intéressés (tableau 3). Les sujets les plus plébiscités (>80% de oui) sont l'éducation, l'accueil d'un chiot ou d'un chaton à la maison, l'accueil d'un chiot ou d'un chaton orphelin, les besoins alimentaires après stérilisation et la stérilisation. Les sujets qui ont suscité le moins d'intérêt (<60%) sont l'entretien/soin des oreilles et le processus de confirmation.

Tableau 3 : Sujets pour lesquels les vétérinaires ressentent le besoin de laisser une fiche

| Sujets proposés | Réponse | | | | Effectif Total |
|--|---------|----------|------|----------|----------------|
| | Oui | | Non | | |
| | % | effectif | % | effectif | |
| L'éducation | 90 | 298 | 10 | 33 | 331 |
| La stérilisation | 81,6 | 266 | 18,4 | 60 | 326 |
| Mise à la reproduction (suivi de chaleur, diagnostic de gestation, insémination) | 66,5 | 216 | 33,5 | 109 | 325 |
| La gestion de la mise bas (dont les critères d'alerte de dystocie) | 76,6 | 249 | 23,4 | 76 | 325 |
| L'accueil d'un chiot ou d'un chaton orphelin | 84,9 | 276 | 15,1 | 49 | 325 |
| Les besoins alimentaires après stérilisation | 84,4 | 276 | 15,6 | 51 | 327 |
| Les pour et contre du BARF et du régime sans céréale | 72,5 | 234 | 27,5 | 89 | 323 |
| L'activité sportive du chiot/chien | 67,8 | 219 | 32,2 | 104 | 323 |
| Les toxiques | 74,9 | 242 | 25,1 | 81 | 323 |
| L'accueil d'un chiot ou d'un chaton à la maison | 91,8 | 301 | 8,2 | 27 | 328 |
| L'entretien/soin des oreilles | 55,1 | 177 | 44,9 | 144 | 321 |
| Les chiens brachycéphales | 71,7 | 231 | 28,3 | 91 | 322 |
| Comment faire confirmer son animal | 44,6 | 141 | 55,4 | 175 | 316 |
| La réglementation (rage, identification, chiens catégorisés) | 76,8 | 251 | 23 | 76 | 327 |
| Le suivi du poids (avec courbes de référence selon la race) | 69 | 223 | 31 | 100 | 323 |
| Le choix de la race d'un chien | 64,3 | 205 | 35,7 | 114 | 319 |

Ainsi cette enquête a permis de mettre en évidence un intérêt de la quasi totalité des vétérinaires pour la distribution de fiches conseils afin de pallier le déficit de mémorisation des recommandations données en consultation, permettre aux propriétaires de réfléchir aux conseils et/ou compléter la consultation. Ces constats ont motivé la production de fiches conseils.

DEUXIEME PARTIE :

**FICHES CONSEILS À DESTINATION
DES PROPRIÉTAIRES**

I. Matériels et méthodes

Les fiches sont destinées aux propriétaires en fin de consultation afin d'améliorer la mémorisation des recommandations et de compléter les propos des vétérinaires. Elles permettent de résumer clairement les conseils dans un contexte d'adoption et de mise à la reproduction.

A. Sélection des sujets à traiter

C'est en interrogeant des vétérinaires à travers l'enquête précédente, des propriétaires et par notre expérience que la sélection des thèmes pour les fiches a été effectuée. Elles complètent les propos du vétérinaire. Elles ont pour vocation de répondre aux principales questions qu'un propriétaire peut se poser suite à l'adoption d'un animal et/ou s'il souhaite le mettre à la reproduction.

Ainsi 37 thèmes ont été retenus :

- Les règles à la maison
- La propreté
- L'éducation du chien
- Le rappel
- Le comportement du chien
- L'arrêt du mordillement
- Les absences
- Quelques règles pour l'alimentation
- Les antiparasitaires
- Les vaccins pour chiens
- Les vaccins pour chats
- L'accueil d'un chiot
- L'accueil d'un chaton
- Le LOOF
- Le LOF
- La réglementation
- Les chiens catégorisés
- Le cycle de la chienne

- Le cycle de la chatte
- La stérilisation des femelles
- La stérilisation du chat
- La stérilisation du chien
- La gestation de la chienne
- La gestation de la chatte
- Préparer la mise bas de la chatte
- Préparer la mise bas de la chienne
- De la mise bas à l'adoption du chaton
- De la mise bas à l'adoption du chiot
- Mettre sa femelle à la reproduction
- Les brachycéphales
- La prise en charge d'un chiot ou d'un chaton orphelin
- Les nouvelles tendances alimentaires
- Les plantes toxiques
- Les principaux toxiques
- Le don de chiots ou de chatons
- La vente de chiots ou de chatons
- L'adoption d'un chien

B. Sources d'informations

Les informations médicales retenues dans l'élaboration des fiches ont été tirées des données recueillies dans la bibliographie. Celle-ci s'est appuyée sur des études cliniques, des thèses d'exercices vétérinaires récentes et des cours dispensés à l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse. Les sources ne sont pas indiquées spécifiquement sur chaque fiche dans un souci de lisibilité. La totalité des sources sont citées dans la bibliographie (page 47) ainsi que la sitographie (page 48).

C. Réalisation des documents

1. Le fond

Les fiches ont pour vocation de compléter les propos du vétérinaire et de permettre au propriétaire de disposer d'un support écrit résumant les informations importantes. Afin d'encourager l'implication de celui-ci dans les mesures à prendre, les fiches se veulent attractives. De plus, un travail important de vulgarisation a été conduit afin de rendre ces fiches compréhensibles par tous.

2. La forme

La forme des fiches a été conçue pour que leur lecture soit la plus agréable possible. Les informations ont été sélectionnées pour tenir sur un format A4 recto-verso afin de ne pas rebuter le lecteur d'emblée avec un document de trop grande longueur. Elles se veulent concises par l'emploi de phrases courtes et de listes plutôt que de longs paragraphes. Le format « paysage » a été choisi car il est décrit comme étant le plus attractif d'après des études en médecine humaine proposant l'évaluation de fiches d'informations médicales [25, 26]. Une police lisible et une taille de caractère suffisante ont été utilisées (Calibri 12 pour le texte, hors titres) afin d'obtenir une bonne lisibilité pour tous les publics. Comme il est conseillé dans des études médicales humaines, les fiches sont colorées, composées de nombreux pictogrammes, tableaux et schémas facilitant la mémorisation [25,26,27].

3. Logiciel utilisé

Les documents ont été réalisés à l'aide du logiciel Microsoft® Word® 2010. Les pictogrammes sont libres de droits et proviennent tous du site <https://www.flaticon.com>.

II. Utilisation des fiches

Ces fiches pédagogiques devraient permettre une meilleure mémorisation et application des conseils par les propriétaires d'animaux de compagnie. Les fiches courtes colorées, composées de textes, de tableaux, de schémas et de nombreux pictogrammes permettent de rendre l'information plus attractive et plus facile à mémoriser par les propriétaires. Du moins cela permettra de faciliter la mémorisation pour les sujets à mémoire visuelle qui constituent 60% de la population [13]. Même si un récepteur utilise plusieurs canaux de mémorisation,

ces supports écrits sont moins adaptés aux propriétaires à mémoire auditive qui sont les moins sensibles aux documents écrits.

Ce travail présente certaines limites. Ces fiches pédagogiques sont destinées essentiellement au grand public. L'effort de vulgarisation mené dans leur conception peut parfois apporter des imprécisions sur certains sujets complexes tels que les cycles sexuels de la chienne et de la chatte par exemple. De plus, du fait de la limitation volontaire de la taille des fiches, seuls les points importants de chaque sujet sont présentés ; ces fiches ne sont donc pas exhaustives.

Il faut rappeler aux propriétaires que la fonction de ces fiches est de compléter les propos des vétérinaires et de leur permettre d'y réfléchir après une consultation. En aucun cas ces fiches n'ont pour vocation de remplacer une consultation vétérinaire. C'est ainsi que certaines fiches portent la mention « pour plus d'informations, parlez-en à votre vétérinaire ».

Malgré ces limites, ce travail offre de nombreuses perspectives. Prochainement ces fiches vont être valorisées en consultation de Médecine préventive ainsi qu'en consultation de Reproduction à l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse. De plus, d'autres fiches pédagogiques pourraient être produites pour d'autres sujets tels que les maladies chroniques par exemple. Il serait possible que ces fiches soient élargies à d'autres espèces telles que les nouveaux animaux de compagnie.

Afin de répondre à la demande des vétérinaires qui souhaitent apposer le logo de leur clinique, un espace a été réservé sur chaque fiche. Ensuite, pour impliquer davantage le propriétaire, ces fiches pourraient être personnalisables avec le nom de leur animal ou des pictogrammes ressemblant à l'animal concerné.

Enfin pour limiter la production de papier et dans une démarche écoresponsable ces fiches pourraient être transmises par courriel au propriétaire par le vétérinaire. Cependant comme ces fiches n'ont pas pour vocation de remplacer le vétérinaire, il semble préférable que ces fiches ne soient pas en libre accès sur Internet.

CONCLUSION

Ces fiches d'informations à destination des propriétaires ont été réalisées afin de répondre à différents besoins.

D'une part, pour les vétérinaires qui souhaitent compléter leurs propos tenus en consultation et permettre aux propriétaires de réfléchir aux différentes recommandations par la suite.

Et d'autre part, pour répondre à la demande croissante des propriétaires qui aujourd'hui s'impliquent de plus en plus dans la santé de leur animal de compagnie.

Ensuite grâce à ces documents pédagogiques nous espérons dans un même temps apporter des informations fiables aux propriétaires et améliorer la communication entre le propriétaire et le vétérinaire. En effet ces documents pourront être relus à domicile et les propriétaires auront moins d'intérêt à consulter des sites Internet qui sont parfois erronés.

Ce travail a permis l'élaboration d'un outil pratique qui n'a aucune vocation à remplacer le vétérinaire. Ce travail n'a pas non plus la prétention d'être exhaustif et ces documents pourront être modifiés en fonction de l'évolution des connaissances spécifiques. Il serait également intéressant d'élargir ce projet à d'autres sujets, voire d'autres publics avec par exemple des fiches techniques à destination des éleveurs canins et félins.

BIBLIOGRAPHIE

- 1 - CORNELL KK., KOPCHA M. (2007) Client-veterinarian communication: skills for client centered dialogue and shared decision making. *Veterinary Clinics of North America. Small Animal Practice*, 37(1), 37-47
- 2 - ADAMS CL., FRANKEL RM. (2007) It may be a dog's life but the relationship with her owners is also key to her health and well being: communication in veterinary medicine.. *Veterinary Clinics of North America Small Animal Practice* 37(1), 1-17
- 3 - COE JB., ADAMS CL., BONNETT BN. (2008) A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. *Journal of American Veterinary Medical Association* 233 (7), 1072-108
- 4 - TRAVERSON M. (1992) *La vie privée des animaux de compagnie*. Ed Albin Michel, Paris, 253p ; ISBN-13 : 978-2-226-05621-4
- 5 - BROWN JP, SILVERMAN JD. (1999) The current and future market for veterinarian and veterinary medical services in the Unites States. *Journal of American Veterinary Medical Association* ; 215: 161-183
- 6 - KOGAN LR., GOLDWASER G., STEWART SM., et al. (2008) Sources and frequency of use of pet health information and level of confidence in information accuracy, as reported by owners visiting small animal veterinary practices. *Journal of American Veterinary Medical Association*. 232 (10), 1536-1542
- 7 - COE JB, ADAMS CL, BONNETT BN. (2007) A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of the monetary aspects of veterinary care. *Journal of American Veterinary Medical Association* ; 231 (10), 1510-1518
- 8 - RHOADES DR, MCFARLAND KF, FINCH WH, et al. (2001) Speaking and interruptions during primary care office visits. *FamMed*. 33 (7), 528-32
- 9 - STEWART M, BROWN J, WESTON W. (1989) Patient-centered interviewing: five provocative questions. *Can Fam Physician*
- 10 - SHAW JR, BONNETT BN, ROTER DL, et al. (2012) Gender differences in veterinarian-client-patient communication in companion animal practice. *Journal of American Veterinary Medical Association* ; 241 (1), 81-8
- 11 - BRADDOCK CH, EDWARDS KA, HASENBERG NM, et al. (1999) Informed decision making in outpatient practice: time to get back to basics. *Journal of the American Medical Association* ; 282:2313-20
- 12 - MARC E, PICARD D. (1999) *Relations et communications interpersonnelles*, Paris, Dunod, p126
- 13 - BECHU D. (2013) *Best of vétérinaire, Communication client : ne pas passer à coté des outils qui marchent*, 2013. https://fr.slideshare.net/bechudominique_envt/bestofveterinaire
- 14 - CAMERON ME., CASEY RA., BRADSHAW JWS., et al. (2004) A study of environmental and behavioural factors that may be associated with feline idiopathic cystitis. *J Small Anim Pract*. 45, 144-147

- 15 - CARSON CA. (2007) Nonverbal communication in veterinary practice. *Veterinary Clinical Small Animal Practice* ; 37: 49-63
- 16 - SHAW JR, ADAMS CL, BONNETT BN, LARSON S, ROTER DL. (2004) Use of the Roter interaction analysis system to analyze veterinarian-client-patient communication in companion animal practice. *Journal of American Veterinary Medical Association* ; 225: 222-229
- 17 - ROY B. (1991) La communication entre le cabinet vétérinaire canin et sa clientèle. Thèse de Doctorat vétérinaire, Alfort
- 18 - Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé. (2000) Informations des patients, recommandations destinées aux médecins. <https://www.hassante.fr/upload/docs/application/pdf/2009-08/inforecos.pdf>
- 19 - Haute autorité de santé. (2009) Recommandations : Elaborer une brochure d'information pour les patients ou les usagers. <https://www.has-sante.fr>
- 20 - Haute autorité de santé. (2008) Guide méthodologique: Elaboration d'un document écrit d'information à l'intention des patients et des usagers du système de santé. Service des recommandations professionnelles. <https://www.hassante.fr>
- 21 - COATES, C. (2012) *Veterinary practice management*, p192, Centre for Agricultural Bioscience International publishing, ISBN 13 : 9781845939809
- 22 - BARALON, P. (2018) Journée Formation Vente de Services ENVT, Toulouse. 16 février 2018.
- 23 - DAFLON J. (2018) Stérilisation des carnivores domestiques état des connaissances et motivations de propriétaires. Thèse vétérinaire, Toulouse
- 24 - Hofmeister E, Watson V, Snyder L, Love E. (2008) Validity and client use of information from the World Wide Web regarding veterinary anesthesia in dogs. *Journal of the American Veterinary Medical Association* ; 233 (12):1860–4.
- 25 - DOWSE R., RAMELA T., BROWNE SH. (2011) An illustrated leaflet containing antiretroviral information targeted for low-literate readers: development and evaluation. *Patient Education Counseling* ; 85(3), 508-515
- 26 - MANSOOR LE., DOWSE R. (2007) Written medicines information for South African HIV/AIDS patients: does it enhance understanding of co-trimoxazole therapy ? *Health Education Research* ; 22(1), 37-48.
- 27 - MANSOOR LE., DOWSE R. (2003) Effect of pictograms on readability of patient information materials. *Annals of Pharmacotherapy* ; 37 (7-8):1003-9

Bibliographie utilisée pour l'élaboration des fiches

CARTON C. (2008) Guide du chaton, Royal Canin Belux S.A Edition, Bruxelles

DAVIES RH, LAWES JR, WALES AD. (2019) Raw diets for dogs and cats: a review, with particular reference to microbiological hazards. *Journal of Small Animal Practice* ; 60(6):329-339

DUMON C, MIMOUNI P. (2005) Vade-mecum de pathologie de la reproduction chez le chien, éditions Med'com, Paris

FLAMENT T. (2010) Pour un chien heureux, Royal Canin Belux S.A, Bruxelles

FREEMAN L, CHANDLER M, HAMPER B, et al. (2013) Current knowledge about the risks and benefits of raw meat-based diets for dogs and cats. *American Veterinary Medical Association journals* ; 243(11):1549-58

GRELLET A, BOOGAERTS C, BERGAMO P, et al. (2012) Some common misconceptions about dog and cat breeding, Royal Canin Belux S.A Edition

HAMILTON KH, HENDERSON ER, TOSCANO M, et al. (2014) Comparison of postoperative complications in healthy dogs undergoing open and closed orchidectomy. *Journal of Small Animal Practice* ; 55(10):521-526

HELLGREN J, WILSTROM L, FERNSTROM LL, et al. (2019) Occurrence of Salmonella, Campylobacter, Clostridium and Enterobacteriaceae in raw meat-based diets for dogs. *Vet Record* ; 184(14):442

LANDRY M. (2008) Création d'un site internet à destination des propriétaires sur la reproduction dans l'espèce canine, Thèse vétérinaire de Doctorat Alfort

MACIAS-MONTES A, RIAL-BERRIEL C, ACOSTA-DACAL A, et al. (2020) – risk assessment of the exposure to mycotoxins in dogs and cats through the consumption of commercial dry food. *Science of the Total Environment* ; 708:134592

MORELLI G, BASTIANELLO S, CATELLANI P, et al. (2019) Raw meat-based diets for dogs: survey of owners' motivations, attitudes and practices ; *BMC Veterinary Research* 15

MORGAN S, WILIIS S, SHEPHERD. (2017) Survey of owner motivations and veterinary input of owners feeding diets containing raw animal products. *PeerJ* ; 5(4):e3031

OUTTERS-BOILLIN G, THEBAULT A. (2018) Guide pratique des élevages canin et félin, Les éditions du Point Vétérinaire, Puteau ; ISBN : 9782863263792

PRANTIL L, HEINZE C, FREEMAN L. (2018) Comparison of carbohydrate content between grain-containing and grain-free dry cat diets and between reported and calculated carbohydrate values. *Journal of Feline Medicine and Surgery* ; 20(4):349-355

THOMAS L, GOUGH A. (2009) Prédispositions raciales et maladies héréditaires du chien et du chat. Editions Med'Com, Paris, 978-2-35403-029-2

REULIAUX M. (2008) Guide du chiot, Royal Canin Belux S.A Edition, Bruxelles

RICHARD O. (2018) Lois sur les chiens dangereux : intérêt, limites et perspective. Thèse vétérinaire de Doctorat Toulouse

SITOGRAFIE

[29] - <http://www.vetagro-sup.fr/centre-national-dinformations-toxicologiques-veterinaires-cnitiv/>

Sites utilisés pour l'élaboration des fiches pédagogiques :

<http://www.vetagro-sup.fr/centre-national-dinformations-toxicologiques-veterinaires-cnitiv>

https://www.la-spa.fr/sites/default/files/upload/09_rapport_dactivite_2019_de_la_spa.pdf

<http://vegetox.envt.fr/>

<https://www.legifrance.gouv.fr>

ANNEXE : Fiches pédagogiques

- Les règles à la maison
- La propreté
- L'éducation du chien
- Le rappel
- Le comportement du chien
- L'arrêt du mordillement
- Les absences
- Quelques règles pour l'alimentation
- Les antiparasitaires
- Les vaccins pour chiens
- Les vaccins pour chats
- L'accueil d'un chiot
- L'accueil d'un chaton
- Le LOOF
- Le LOF
- La réglementation
- Les chiens catégorisés
- Le cycle de la chienne
- Le cycle de la chatte
- La stérilisation des femelles
- La stérilisation du chat
- La stérilisation du chien
- La gestation de la chienne
- La gestation de la chatte
- Préparer la mise bas de la chatte
- Préparer la mise bas de la chienne
- De la mise bas à l'adoption du chaton
- De la mise bas à l'adoption du chiot
- Mettre sa femelle à la reproduction
- Les brachycéphales
- La prise en charge d'un chiot ou d'un chaton orphelin
- Les nouvelles tendances alimentaires
- Les plantes toxiques
- Les principaux toxiques
- Le don de chiots ou de chatons
- La vente de chiots ou de chatons
- L'adoption d'un chien

AGREMENT SCIENTIFIQUE

En vue de l'obtention du permis d'imprimer de la thèse de doctorat vétérinaire

Je soussignée, Sylvie CHASTANT, Enseignant-chercheur, de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, directrice de thèse, certifie avoir examiné la thèse de **LE GUEN Léa** intitulée
« **Transfert de l'information du vétérinaire à son client : élaboration de fiches conseils à destination des propriétaires** » et que cette dernière peut être imprimée en vue de sa soutenance.

Fait à Toulouse, le 02/11/2021
Enseignant-chercheur de l'Ecole Nationale
Vétérinaire de Toulouse
Professeure Sylvie CHASTANT

Ecole Nationale Vétérinaire
de Toulouse
Reproduction
23 chemin des Capelles
31076 TOULOUSE Cedex 03
France

Vu : 4/11/21
Le Président du jury
Professeur Louis BUSCAIL

Professeur Louis BUSCAIL
Service Gastro-Entérologie et Pancréatologie
CHU RANGUEIL TSA 50032
31059 TOULOUSE CEDEX 9
Tél : 05 61 32 27 61 - RPPS : 10002864824

Vu :
Le Directeur de l'Ecole Nationale
Vétérinaire de Toulouse
M. Pierre SANS



Vu et autorisation de l'impression :
Le Président de l'Université Paul
Sabatier
Monsieur Jean-Marc BROTO
Par délégation, le Doyen de la faculté de
Médecine de Toulouse-Rangueil
Monsieur Elie SERRANO



Mme LE GUEN Léa
a été admis(e) sur concours en : 2016
a obtenu son diplôme d'études fondamentales vétérinaires le: 06/07/2020
a validé son année d'approfondissement le: 15/07/2021
n'a plus aucun stage, ni enseignement optionnel à valider.



Toulouse, 2021

NOM : LE GUEN

PRENOM : LEA

TITRE : Transfert de l'information du vétérinaire à son client : élaboration de fiches conseils à destination des propriétaires.

RÉSUMÉ : Une première consultation dure en moyenne entre 15 et 30 minutes or l'adoption d'un animal est un sujet qui soulève un nombre important de questions chez les propriétaires. Toutes les informations transmises lors des consultations ne seront mémorisées qu'à 20% par les propriétaires. L'objectif de ce travail était d'élaborer des fiches conseils à destination des propriétaires de chiens et de chats. Ces fiches n'ont pas pour vocation de remplacer le vétérinaire mais d'appuyer et de compléter ses propos. Une enquête réalisée auprès de 334 vétérinaires a d'abord permis de connaître leur intérêt et leurs besoins, 99,1% des vétérinaires interrogés ont déclaré souhaiter transmettre des fiches conseils à leurs clients. Cet outil permet de répondre à une demande des vétérinaires mais aussi des propriétaires qui s'impliquent de plus en plus dans la santé de leur animal de compagnie. Les fiches pourront être relues à domicile, se veulent attractives et les informations ont été vulgarisées afin d'être compréhensibles par tous. Ces documents devraient améliorer la communication et la compréhension entre le propriétaire et le vétérinaire et améliorer la qualité de la prise en charge des animaux adoptés.

MOTS-CLES : DOCUMENT PEDAGOGIQUE / VULGARISATION / INFORMATION / RECOMMANDATIONS / CHIOT / CHATON / REPRODUCTION / CHIEN / CHAT / PROPRIETAIRE

TITLE : Transfer of information from the veterinarian to his client: Development of advice sheets for pets owners.

SUMMARY: The first consultation lasts on average between 15 and 30 minutes, but the adoption of an animal is a subject that raises a lot of questions for owners.

All the information transmitted during consultations will only be memorised at 20% by the owners. The aim of this work was to develop advice sheets for dog and cat owners. These sheets are not intended to replace the veterinarian but to support and complete his remarks. A survey carried out among nearly 334 veterinarians to determine their interest and their needs, 99.1% of them would like to send advice sheets to their customers. This tool responds to a strong demand from veterinarians but also from owners who are increasingly involved in the health of their pets. These sheets can be read at home, are intended to be attractive and have been popularized in order to be understandable by all. These documents should improve communication and understanding between owner and veterinarian but also improve the quality care for adopted animals.

KEYWORDS: TEACHING DOCUMENT / POPULARIZATION / INFORMATION / RECOMMENDATIONS / PUPPY / KITTEN / REPRODUCTION / DOG / CAT / OWNER