

## Gestion humaine de l'ultime consultation

Lorsque l'euthanasie devient la meilleure des solutions, nous avons souvent tendance à nous retrancher derrière une attitude technique et un détachement que nous n'éprouvons jamais véritablement. Cependant, la connaissance des enjeux de cette consultation et l'analyse des attentes des propriétaires peuvent nous aider à mieux appréhender le rôle du praticien lors de l'euthanasie d'un animal de compagnie.

La place de l'animal dans les sociétés occidentales grandit de jour en jour. Ainsi, il n'est plus rare à la lecture du carnet de santé de tomber sur un "Arthur" ou une "Jessie" en lieu et place des traditionnels "Médor" et "Minette". Nos compagnons ne sont donc plus véritablement considérés comme des animaux.

Le vétérinaire est devenu alors l'interlocuteur incontournable des propriétaires d'animaux en fin de vie (10% de nos patients meurent chaque année).

Mais, au-delà du simple acte médical, l'euthanasie regroupe des enjeux bien plus importants. En effet, la dignité, le tact et l'écoute apportés par le vétérinaire avant, pendant et même après cette dernière consultation permettront au propriétaire de mieux entamer le travail de deuil qui suit la perte de tout être cher, y compris lorsqu'il s'agit d'un animal de compagnie. (Voir Encadré I)

Les phases du deuil	Manifestations chez le propriétaire	Attitude à adopter Points critiques à maîtriser
<b>Le refus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Doutes sur le diagnostic.</li> <li>-Souhait de consulter ailleurs.</li> <li>-Négation de la situation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Réagir avec calme et patience.</li> <li>-Ne pas s'opposer trop fortement au refus.</li> <li>-Guider avec les 7 questions pour le décider.</li> </ul>
<b>La colère</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cris, pleurs, insultes.</li> <li>-Reproches contre soi-même et contre les membres de l'équipe vétérinaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Savoir reconnaître et donc anticiper cette étape normale du processus de deuil.</li> <li>-Attention, l'euthanasie choisie comme alternative à un traitement coûteux, déclenche souvent une forte colère contre le vétérinaire.</li> <li>-Expliquer que "tout a été fait".</li> <li>-Surtout, ne pas répliquer !</li> </ul>
<b>La discussion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La mort est enfin admise.</li> <li>-Des doutes persistent.</li> <li>-Envies de revenir en arrière.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proscrire le discours médical et technique.</li> <li>-Savoir écouter, être empathique.</li> <li>-Rester disponible même après.</li> </ul>
<b>La dépression</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendance morbide.</li> <li>-Arrêt du processus de deuil.</li> <li>-Evocations incessantes.</li> <li>-Pleurs incontrôlés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Anticiper sur les profils à risque (femmes, personnes seules et personnes âgées).</li> <li>-Impliquer l'entourage si nécessaire.</li> <li>-Rôle de dépistage important des ASV.</li> </ul>
<b>L'acceptation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacité à prendre un nouvel animal sans nostalgie..</li> <li>-Retour à la clinique avec un nouvel animal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Prévenir le risque de chien de remplacement.</li> <li>-Surtout, ne pas pousser à la reprise immédiate d'un animal.</li> </ul>

### Encadré I : Les étapes du processus de deuil

De plus, les attitudes, les attentions et les soins prodigués permettront, même si cela n'est pas le but premier, de pérenniser l'image positive du vétérinaire et de favoriser ainsi le retour du propriétaire si celui-ci choisit d'avoir à nouveau un animal de compagnie.

### *Un choix difficile*

Prendre cette décision est parfois plus difficile que la perte de l'animal elle-même. Mais cet attachement souvent très fort devient parfois déraisonnable et le vétérinaire doit alors guider le propriétaire. La série de questions ci-contre peut amener le propriétaire à comprendre et objectiver la souffrance de son animal (Voir Encadré 2).

#### **Sept questions pour une prise de conscience**

- 1-Votre animal souffre-t-il d'une maladie que nous sommes incapables de soulager ?**
- 2-Votre animal est-il incapable de faire ses besoins seul ?**
- 3-Votre animal est-il incapable de manger et de boire lui-même ?**
- 4-Votre animal est-il incapable de se déplacer lui-même ?**
- 5-Votre animal est-il atteint d'une tumeur incurable qui le fait souffrir ?**
- 6-Votre animal gémit-il une grande partie de la journée et a-t-il du mal à dormir ?**
- 7-Votre animal a-t-il des difficultés à respirer ?**

#### **Encadré 2**

Une réponse positive à plusieurs de ces questions peut permettre au propriétaire de prendre conscience que son animal n'a plus une vie agréable et que l'euthanasie est peut-être la solution.

Cependant, il faut parfois laisser du temps pour que le propriétaire puisse prendre sa décision. Ainsi, un délai de 48 heures, le temps d'en parler en famille (ainsi qu'aux enfants), est parfois nécessaire. Une thèse récente montre que près de 59% des propriétaires ont souhaité avoir du temps pour prendre leur décision. Mais, une fois ce délai passé, lorsque la décision est prise, il faudra conforter le maître de l'animal et ne plus l'amener à hésiter.

Un rendez-vous fixé en début de matinée ou d'après midi sera apprécié car ils évitent toute attente avec d'autres clients (55% des propriétaires ont souhaité être seuls dans la salle d'attente avant l'euthanasie de leur animal).

### *Le jour de l'euthanasie*

L'attente se fera si possible dans une salle à part pour éviter des phénomènes d'aversion vis à vis de la salle de consultation habituelle. Les cliniques les plus récentes commencent d'ailleurs à prévoir une pièce qui sera utilisée indifféremment pour les visites des animaux hospitalisés ou pour la réalisation des euthanasies.

Lors de la consultation, il convient de travailler dans une ambiance calme et sereine (éviter les sonneries de téléphone intempestives). Le paiement et le devenir du corps doivent être abordés de préférence avant la consultation. Sur la facture éditée lors de cette ultime consultation, il faut préférer les termes "Frais d'enlèvement" à "Equarissage" et indiquer "Pour services rendus" plutôt que le terme "Euthanasie".

La consultation doit être menée par le vétérinaire mais son ASV peut être une aide précieuse. En effet, lorsque le vétérinaire prépare techniquement l'euthanasie (pose de cathéter, réalisation d'une IV), il

est moins disponible pour être à l'écoute des propriétaires. L'ASV doit alors le seconder en restant à l'écoute lors de la contention.

Les  $\frac{3}{4}$  des propriétaires veulent des explications sur la procédure. Il faut donc décrire la procédure, prévenir le propriétaire de la possibilité de manifestations organiques post-mortem (apnée, défécation, miction) et lui demander également s'il souhaite poser des questions une fois votre explication terminée.

La tranquilisation de l'animal suivi de la pose d'un cathéter à l'un des postérieurs dans une pièce à part est la procédure la plus souhaitable. La tête de l'animal est ainsi libre pour recevoir les dernières caresses de son maître. Ces gestes techniques doivent être réalisés de la façon la plus propre possible. Toute trace de sang peut provoquer une gêne du propriétaire.

Il est indispensable de laisser le choix d'assister ou non à l'euthanasie (89% des vétérinaires laissent le choix et 52% des propriétaires souhaitent rester). Ne pas laisser ce choix, c'est prendre le risque d'un processus de deuil de mauvaise qualité et vous prenez le risque que le client vous reproche de ne pas lui avoir laissé ce choix.

Une fois l'injection réalisée, le vétérinaire doit ausculter l'animal et prononcer son décès de façon formelle. Cette officialisation de la mort permet au propriétaire d'entamer plus facilement son processus de deuil. (Cf. Photo 1)



**Photo 1 : Ausculter pour formaliser la mort de l'animal**

### *Juste après*

Quelques paroles de réconfort seront les bienvenues (57% des maîtres en ont eu besoin). Vous pouvez prévoir discrètement des mouchoirs qui indiquent que vous comprenez et acceptez les pleurs du propriétaire.

Les deux tiers des propriétaires souhaitent alors rester un peu avec leur animal, il faut donc ne pas hésiter à le proposer. Vous pouvez alors conforter le propriétaire dans son choix à l'aide de quelques mots simples comme "Il ne souffre plus maintenant" ou "C'était le bon choix". Près de 70 % des maîtres ont eu besoin que leur vétérinaire les conforte dans leur choix après l'euthanasie.

Une fois les adieux effectués, une sortie discrète est souhaitable. L'idéal est de disposer d'une sortie différente de l'entrée qui va permettre de ne pas croiser d'autres clients.

Le départ du propriétaire ne marque pas la fin du travail de l'équipe vétérinaire. En effet, près de 10% des propriétaires ont ressenti le besoin de parler à leur vétérinaire dans les jours ou les semaines suivants l'euthanasie de leur animal de compagnie.

L'ASV doit alors être capable de filtrer les appels et si nécessaire de dialoguer avec le propriétaire et de détecter les clients, au même titre que le vétérinaire, dont le processus de deuil est engagé dans une phase de dépression.

On trouve d'ailleurs des centres téléphoniques de soutien psychologique spécialisés dans le deuil des animaux aux Etats-Unis et en Grande Bretagne mais il n'en existe pas à l'heure actuelle en France.

Une autre pratique qui nous vient d'Outre Atlantique est la lettre de condoléances. Mais ces lettres demandent certainement à être adaptées aux mœurs françaises. En effet, 33 % des propriétaires trouvent cette démarche négative car trop "commerciale".

Par conséquent, le praticien ne doit envoyer cette lettre de condoléances que lorsqu'il en a véritablement envie et si son attachement au client et à l'animal était réel. Dans tous les cas, cette lettre sera manuscrite et ne devra faire mention d'aucune démarche commerciale maladroite.

Le dernier travail du vétérinaire après l'euthanasie consiste à gérer et prévenir l'apparition de l'animal de remplacement. En effet, un deuil mal résolu peut plonger le propriétaire dans une douleur telle qu'une des solutions pour se soulager consiste à reprendre rapidement un animal semblable à celui qui est décédé.

Mais cet animal sera toujours comparé au précédent. Cette attitude négative du propriétaire vis à vis de son animal de remplacement peut provoquer des troubles comportementaux chez ce dernier.

## **Références bibliographiques**

1-Gagnon AC, Salomon A (1996) La consultation ultime, pour une mort apprivoisée. Gériatrie Canine et Féline, Chap XXII: 235-241

2-Guntzelman J, Riegger MH (1993) Supporting client who are grieving the death of a pet. Veterinary Medicine, 88: 35-41.

3-Hart et Coll (1990) Humane euthanasia and companion animal death : Caring for the animal, the client and the veterinarian. Journal of American Veterinary Medicine Association, Vol 197, 10: 1292-1300.

4-Lagoni L, Butler C (1994) Facilitating Companion Animal Death. The Compendium, 16, 1: 70-76.

5-Protin M (1999) Le vétérinaire et l'euthanasie : comprendre et aider le client. Thèse de Doctorat Vétérinaire, Lyon, France.

6-La mort de l'animal ou comment parler du deuil avec vos clients (2000) – Guide à l'usage des vétérinaires et de leur personnel – AFIRAC – 32, Rue de Trévisse – 75009 PARIS.