

PRISE EN CHARGE DU RENDEZ-VOUS D'EUTHANASIE

Peu de réceptionnistes d'établissements vétérinaires ont la chance d'être formés à l'accompagnement d'un client lors d'un rendez-vous d'euthanasie. Pour la personne à qui vous parlez, il s'agit peut-être de la décision la plus difficile de sa vie. Elle est envahie par des sentiments de honte, de culpabilité et un grand fardeau émotionnel, à un point tel qu'elle peut oublier que son chat est un chat ou que son chien est un chien ou encore combien il pèse. Ces sentiments sont source de confusion. Le rendez-vous d'euthanasie nécessite donc une prise en charge différente des rendez-vous habituels.



DIRIGER LA CONVERSATION

Appelez l'animal par son nom. Ce simple geste réconforte la personne et montre que vous comprenez que c'est plus qu'un animal et qu'il a un visage. C'est un membre de la famille, un chapitre de sa vie, une source d'amour inconditionnel et de joie. Lorsque vous sentez que la personne est dépassée, offrez-lui des choix en la guidant.



POSER DES QUESTIONS FERMÉES

Il est plus facile de répondre à des questions fermées auxquelles on peut répondre par oui ou par non qu'à des questions ouvertes. Fluffy est-il un chat ou un chien ? S'agit-il d'un petit, d'un moyen, d'un grand ou d'un très grand chien ? Ne demandez pas le poids exact, mais estimez la fourchette de poids dans laquelle il se situe.



PROPOSER L'EUTHANASIE À DOMICILE

De nombreuses familles ne savent pas que cette option existe. Si votre établissement ne la propose pas, orientez-les vers un service mobile. Le client sera reconnaissant de l'offre et reviendra plus facilement vers vous. Environ 20% des clients, même s'ils vous apprécient, ne reviendront pas dans votre établissement avec leur nouvel animal parce qu'il est associé à une expérience difficile.



ROMPRE L'ISOLEMENT

Vous pouvez dire que vous avez aussi un animal de compagnie auquel vous êtes attaché et si vous avez également été confronté à cette épreuve, n'hésitez pas à le dire. « Je suis désolé que vous soyez confronté à cette situation. Je me souviens de l'époque où j'ai dû passer par là. ». Votre empathie permettra à la personne de se sentir plus en sécurité et moins jugée.



PROPOSER UNE CONSULTATION PRÉ-EUTHANASIE

Il y a tant de choses à discuter. Avez-vous déjà pensé à offrir aux familles la possibilité de poser des questions, de se faire expliquer la procédure, de faire leur choix et de régler la facture lors d'un autre rendez-vous, donc sans les émotions reliées à l'euthanasie même ? Ce rendez-vous peut être mené par différents membres de l'équipe et libérer ainsi le vétérinaire.



VÉRIFIER L'ADRESSE POSTALE

Assurez-vous que la belle carte signée par toute l'équipe arrivera à bon port pour conclure sur une note positive et non pas comme une facture impayée qui arrivera des mois plus tard par transfert de courrier.



NE PAS DÉTAILLER LES COÛTS

Inclure l'euthanasie et la crémation dans le service et facturer autrement. Il est suggéré d'inclure la sédation pour chaque euthanasie, comme le recommandent toutes les grandes associations vétérinaires. Vous pouvez également inclure un sac mortuaire digne et adapté aux petits animaux, comme EUTHABAG, car seulement 15% des propriétaires d'animaux considèrent qu'un sac en plastique est acceptable*. Fondez vos choix sur la majorité, et non sur la minorité qui se plaint des prix. Votre équipe se sentira mieux aussi, en accord avec ses standards de pratique et son désir d'honorer le lien du client avec son animal.



DIRIGER LES FAMILLES VERS LE CRÉMATORIUM

Travaillez en équipe avec le fournisseur pour la disposition du corps, dont le personnel se consacre à conseiller les familles. Économisez votre temps précieux pour ce que vous faites le mieux tout en offrant un meilleur service au client.



OFFRIR UN RITUEL

Lors de la perte d'un animal de compagnie, il n'y a pas de rituel. Seulement une cage vide ou une laisse sans utilité. Vous pouvez proposer de décorer un EUTHABAG, d'écrire une lettre ou de faire un dessin pour accompagner la famille dans cette étape. Les rituels nous permettent d'honorer la mémoire de l'être décédé et de reprendre – en partie – le contrôle d'une situation qui nous échappe.



*Vous pouvez également regarder cette vidéo de **cinq minutes** mettant en scène un client et une réceptionniste vétérinaire.*

Partagez-la avec votre équipe.



LAISSER LE CHOIX

La pression sociale est forte pour que chacun soit présent tout au long de l'euthanasie, mais selon l'expérience ou l'âge, il n'est pas forcément souhaitable que tout le monde soit présent. Demandez aux propriétaires de l'animal s'ils préfèrent être présents ou non. Rassurez-les en leur disant qu'il est acceptable et compréhensible de ne pas rester tout le temps. Qu'ils peuvent rester pendant toute la durée du rendez-vous ou partir quand ils le souhaitent. Et qu'ils peuvent même revenir dire au revoir à l'animal une fois qu'il est parti. Cette solution est également envisageable en présence d'enfants. Ils peuvent faire un dessin de leur animal pendant l'euthanasie et revenir à la fin pour lui dire au revoir. De cette manière, l'équipe vétérinaire est moins dérangée par leur présence.



À PROPOS DE CÉLINE LEHEURTEUX, DMV+ EUTHABAG

Céline Leheurteux, DMV, est vétérinaire au Québec depuis 1999. Elle a dû euthanasier des milliers d'animaux bien-aimés et les mettre dans des sacs en plastique parce qu'il n'y avait pas d'autres options. Elle a créé EUTHABAG pour aider les familles et les équipes vétérinaires à se sentir mieux face à l'euthanasie. Elle se consacre également à la formation du personnel des cabinets vétérinaires sur la fin de vie afin d'améliorer l'expérience de l'euthanasie pour toutes les personnes concernées. Vous pouvez consulter sa plateforme de formation continue gratuite à veterinaryeuthanasiaeducation.com.