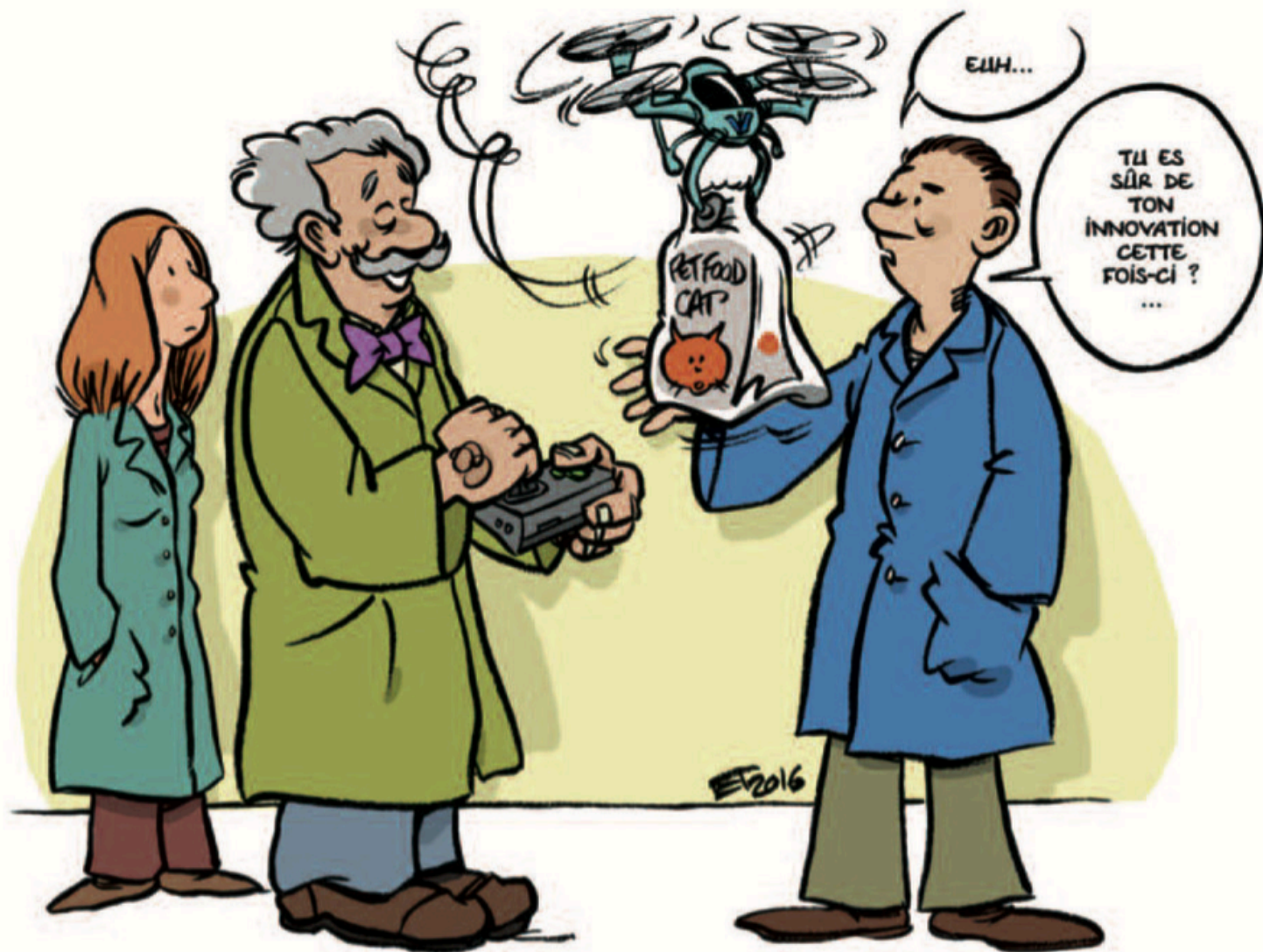




pas développées en France. Le pays est très en retard dans ce domaine. Cela fait partie des choses qui manquaient. »

L'émergence d'un "réseau douleur"

Sur l'île de Ré, après l'obtention d'un diplôme interuniversitaire (DIU) douleur à la faculté de médecine de Rennes (Ille-et-Vilaine), Thierry Poitte a, il y a six ans, calqué les techniques de la médecine humaine sur le monde vétérinaire et a développé des consultations douleur. Et non antidouleur, un qualificatif qu'il trouve un peu présomptueux. « On ne supprime jamais totalement la douleur. On est plutôt dans l'accompagnement et l'amélioration de la qualité de vie », explique-t-il. L'activité représente aujourd'hui 75 % de son temps. Pour cela, il a dû former une ASV référente douleur capable de prendre le relais auprès des clients et de suivre les dossiers avec compétence et empathie. « Il est inconcevable que quelqu'un ne soit pas au courant du dossier. Il existe vraiment une culture de la relation client. Il faut prendre son temps, montrer de la compassion. Au final, cela répond vraiment à une demande des propriétaires d'animaux. C'est un service différenciant qui plaît. Nous sommes aussi beaucoup dans la médecine narrative : faire parler les gens, les écouter, leur donner un rôle dans la prise en charge

de la douleur. Les mots qu'ils utilisent nous livrent en effet de nombreux repères. Le propriétaire vit 24 h/24 avec l'animal et peut détecter des douleurs spontanées – les douleurs chroniques – que nous ne verrons pas forcément à la clinique. Nous obtenons des résultats très intéressants », souligne Thierry Poitte. Les consultations, d'une durée moyenne de 30 minutes, sont facturées 58 €. « Certains peuvent dire qu'en rentabilité immédiate, cela ne vaut pas le coup, mais c'est une erreur grossière. Derrière, nous fidélisons le client en créant une véritable alliance thérapeutique. » Il voit ainsi les chiens arthrosiques 5 à 10 fois par an. Les propriétaires viennent pour faire de la médecine préventive, qui constitue un véritable levier de développement économique.

Un investissement plus moral que financier

Fort de son expérience, notre confrère a, au fil des années, dispensé des formations auprès de 700 vétérinaires dans l'Hexagone. Signe de l'intérêt grandissant pour la profession, « il m'est demandé d'intervenir en formation directement dans des cliniques pour former plusieurs professionnels », se félicite Thierry Poitte, qui a récemment créé le réseau CAP douleur, accessible sur une plateforme en ligne,

véritable mine d'informations pour particuliers et professionnels. « L'objectif est de garder un lien avec les vétérinaires ayant suivi la formation et de créer une communauté. En échange, les cliniques peuvent afficher leur appartenance au réseau CAP douleur », conclut notre confrère.

Un plus technique

En équine, à la clinique vétérinaire du Grand-Renaud, à Saint-Saturnin (Sarthe), Christian Bussy, après avoir lancé il y a quatre ans un service de dentisterie qui fonctionne bien, vient de s'équiper d'un Lameness Locator®, un dispositif localisant précisément, chez le cheval, les causes des boiteries de faible amplitude. « Le résultat est immédiat. Il n'y a pas besoin d'attendre un développement. En France, seule l'École vétérinaire de Lyon et nous sommes capables de proposer ce service. C'est une activité faiblement rémunératrice, mais qui contribue à la renommée et au savoir-faire de la clinique. C'est tout l'enjeu de ces nouveaux services. Il faut savoir amener un plus technique que l'on ne trouve pas à chaque coin de rue, comme l'ostéopathie », indique Christian Bussy, qui réfléchit à la création d'un nouveau service, dont la réussite dépendra aussi d'une certaine confidentialité. ●

FRÉDÉRIC THUAL