

Le magazine vétérinaire de

REFERENCE

#258

Octobre 2026



LES INCONTOURNABLES

Noël s'invite dans votre clinique

EN DIRECT

CAPobservance : relever le défi d'améliorer l'observance

MISE EN LUMIÈRE

AirCan : de la pratique à l'innovation

10 ANS - CAPdouleur

L'ÉCHO DE L'AUTRE

Le Dialogue silencieux
entre l'homme et l'animal

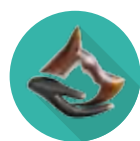


Réservez votre place

23/10/2026

AQUARIUM LA ROCHELLE

Écouter l'animal pour mieux
nous comprendre.
Dix ans d'engagement pour
une éthique partagée du vivant.



CAPdouleur
CHANGE ANIMAL PAIN

Journée conférences &
Soirée privée à l'aquarium



Dalécosat.



InoVet



osalia



Asept InMed

ALCYON



CAPobservance



Les propriétaires ont des difficultés à suivre un traitement au long cours.

CAPobservance est née de ce constat.

Définition **observance** (nom féminin)

- Action d'observer habituellement, de pratiquer (une règle religieuse).
- Respect des prescriptions d'un médecin.
La stricte observance d'une prescription médicale.

Dictionnaire Le Robert Dico en ligne

Pouvez-vous vous présenter pour celles et ceux qui ne vous connaissent pas encore ?

Je suis Thierry Poitte, vétérinaire, titulaire d'un CES d'Orthopédie et d'un DIU Douleur, cofondateur de CAPdouleur avec Luca Zilberstein. Depuis de nombreuses années, je consacre mon activité clinique à la compréhension, à l'évaluation et à la prise en charge des douleurs animales, en particulier des douleurs chroniques. Mon travail s'inscrit dans une approche biopsychosociale complémentaire des consensus scientifiques car la douleur ne se résume ni à une lésion ni à un score. Elle s'inscrit dans une trajectoire singulière, celle de l'animal, mais aussi dans une relation de soins qui associe le vétérinaire, son équipe et le propriétaire-aidant. C'est précisément cette expérience qui nous a conduits à nous intéresser à l'observance.

Pouvez-vous rappeler brièvement ce qu'est et ce que propose CAPdouleur ?

Créé en 2016, CAPdouleur est à la fois un réseau collaboratif, un organisme de formation certifié Qualiopi très actif et une structure de conseil dédiée à la douleur animale. Il rassemble aujourd'hui plusieurs milliers de vétérinaires au sein de plus de 700 structures, en France et à l'international. Nous proposons des formations, des EPU (Enseignements Post-Universitaires) distingués par l'interdisciplinarité, une masterclass Consultation douleur, une veille scientifique, des outils d'évaluation digitaux et d'aide à la décision, ainsi qu'une application facilitant le suivi des maladies chroniques et le dialogue avec les propriétaires. Notre ambition est d'améliorer la qualité des soins sans dogmatisme, en reliant les preuves scientifiques aux observations cliniques de terrain, en prônant les consensus qui respectent la méthodologie de la médecine factuelle sans oublier le raisonnement clinique, et enfin la singularité de chaque animal.

D'où part l'idée de CAPobservance ?

CAPobservance part d'un paradoxe. Les animaux vivent plus longtemps, les maladies chroniques et les situations de multimorbidité augmentent, les moyens diagnostiques et l'offre thérapeutique n'ont jamais été aussi nombreux. Pourtant, leur efficacité réelle reste limitée si les soins ne peuvent pas être suivis dans la durée. L'observance vétérinaire est souvent estimée entre 40 et 60 %, probablement avec une surestimation liée aux autodéclarations. Surtout, nos enquêtes montrent un décalage de perception : les équipes mettent volontiers en avant le coût ou le manque d'implication du propriétaire, tandis que celui-ci évoque davantage le manque d'écoute, d'explications, de disponibilité et de suivi. Avec Pierre Mathevet et Tirsev, nous avons donc créé CAPobservance pour comprendre les causes de l'inobservance avant de proposer des solutions concrètes.

Quels sont les leviers d'action pour améliorer cet état des lieux ?

Il faut tout d'abord réussir à faire passer la relation avec le propriétaire d'une logique d'obéissance à une **logique d'adhésion**. Le propriétaire n'est pas un simple exécutant : il est un partenaire du soin, parfois durablement exposé à un fardeau physique, émotionnel, social et financier. Ensuite, l'équipe soignante et le propriétaire construisent ensemble une **alliance thérapeutique** qui repose méthodiquement sur trois piliers. D'abord, un **accord** sur : la compréhension de la maladie, les objectifs réalistes, le projet thérapeutique et les engagements réciproques. Ensuite, une **médecine proactive et préventive**, qui programme le suivi au lieu d'attendre la dégradation, et qui cherche à réduire la fréquence et la sévérité des rechutes. Enfin, quatre savoirs : savoir recevoir la parole du propriétaire, savoir donner un temps de qualité, savoir transmettre pour développer son autonomie, et savoir être, avec empathie en gardant une juste distance clinique.

Qui est concerné par l'observance ?

Tout le monde est concerné. L'inobservance ne peut pas être imputée au seul propriétaire. Nous distinguons quatre acteurs. **L'animal**, d'abord, dont la peur, la douleur, la résistance ou les préférences de palatabilité peuvent rendre les soins difficiles.

Le propriétaire-aidant, ensuite, avec ses croyances, ses doutes, ses certitudes, ses contraintes, ses compétences et son fardeau quotidien.

L'équipe vétérinaire intervient par la clarté de ses objectifs, la faisabilité de ses prescriptions, la qualité de l'ordonnance et du compte rendu de la consultation, de l'organisation du suivi. Sans raisonnement clinique et sans respect de la méthodologie de la médecine factuelle, les consensus sont critiquables car ils peuvent conduire à une médecine intégriste de la donnée, niant le contexte historique et psycho-social de la trajectoire douloureuse.

Enfin, **les laboratoires** ont une responsabilité dans la conception de formes galéniques acceptables, la rigueur des protocoles et la qualité d'une information scientifique distincte du seul discours marketing. **L'observance est donc une propriété de tout le système de soins.**

Est-ce que l'amélioration de l'observance passe par une amélioration de la communication client/praticien ?

Oui, mais à condition de ne pas réduire la communication à une explication descendante. Mieux communiquer, c'est d'abord mieux écouter : comprendre le quotidien de l'animal, les attentes du propriétaire, ses hésitations et ce qu'il sera réellement capable de mettre en œuvre. Il faut ensuite expliciter les objectifs avant de détailler les moyens : que cherchons-nous à améliorer, dans quel délai et selon quels critères observables ? La reformulation, la décision partagée, la démonstration pratique et une ordonnance expliquée sont essentielles.

Quelles sont les premières actions à mettre en place au sein d'une clinique vétérinaire pour améliorer l'observance ?

Nous conseillerions de commencer simplement.

1. Identifier un **référént** observance et associer toute l'équipe, notamment les ASV.
2. Définir avec le propriétaire quelques **objectifs concrets et mesurables**, centrés sur la fonction et la qualité de vie de l'animal.
3. Remettre une **ordonnance** lisible, expliquée et accompagnée d'un compte rendu et d'une démonstration des gestes ou des modalités d'administration.
4. Vérifier la **faisabilité** du projet : temps, coût, fréquence, galénique, réactions de l'animal et fardeau ressentie par le propriétaire-aidant.
5. Programmer immédiatement le **suivi**, avec un premier contact précoce puis des rendez-vous adaptés à la maladie.
6. Enfin, il faut autoriser le propriétaire à signaler **une difficulté** sans crainte d'être jugé : une difficulté déclarée est une occasion d'ajuster le soin, pas un échec.

Quelles sont les actions menées par CAPobservance ? Qui sont vos partenaires ?

CAPobservance est un programme conçu par **CAPdoulleur et Tirsev**, avec des expertises complémentaires : la douleur, le raisonnement clinique, le maillage scientifique et les outils d'évaluation pour CAPdoulleur ; le management, l'expérience client et l'accompagnement du changement pour Tirsev. Son déploiement bénéficie d'un partenariat exclusif de trois ans avec **Boehringer Ingelheim**. Nous avons commencé par des enquêtes qualitative et quantitative auprès des propriétaires afin de partir de leur vécu réel. Le programme prévoit la **sensibilisation des équipes**, la **formation**, l'**accompagnement de cliniques pilotes**, des articles, webinaires, podcasts et interventions professionnelles, ainsi qu'un **livre blanc**. Des **outils pratiques** sont également développés ou intégrés à l'application CAPdoulleur : documents explicatifs, démonstrations de soins, ordonnances et examens accessibles, suivi individualisé et mesures centrées sur les objectifs du propriétaire.

Que peut-on espérer de ce programme ?

Nous espérons d'abord améliorer la santé, la qualité de vie et, lorsque cela est possible, l'espérance de vie des animaux atteints de maladies chroniques. Mais les bénéfices sont plus larges : un propriétaire mieux informé et plus autonome, un fardeau mieux repéré, des traitements plus réalistes, moins d'abandons de soins et moins de gaspillage médicamenteux. Pour les équipes, l'enjeu est aussi de retrouver du sens, de la reconnaissance et du plaisir à travailler, en sortant du fatalisme face à l'inobservance. À terme, notre ambition est d'installer une véritable culture de l'observance dans la profession vétérinaire, comparable par son importance collective à celle développée autour de l'antibiorésistance. **Il ne s'agit pas de faire davantage de prescriptions, mais de rendre les soins proposés réellement compris, partagés et applicables durablement.**



Interview du Dr vet. Thierry Poitte
par la Dre vet. Sylvie Geiger (ALCYON)