

# témoignage

## comment satisfaire ces clients qui choisissent une clinique féline

Quel est le profil de la clientèle féline ? Quelle est son attente ?

Quels sont ses principaux motifs de consultation ?

Michèle Fermé-Fradin et Marie Ehrel, vétérinaires spécialisées, livrent leur expérience.

Les clients d'une clinique pour chat sont sensibles à trouver dans leur clinique vétérinaire :

- un lieu où il n'y a pas de chiens ;
- un personnel qui aime les chats et qui partage leur respect pour cet animal ;
- un personnel qui, lors d'un examen clinique complet, maîtrise bien le chat, qu'il soit gentil ou non, et qui réalise des examens complémentaires sans anesthésie ;
- des vétérinaires plus performants en médecine féline, qui les conseillent pour l'administration des soins et les traitements appropriés à l'espèce, sans les culpabiliser sur leur incapacité à dominer leur animal ;
- un lieu où l'on accepte de soigner tous les chats - ce qui est difficile à gérer - qu'ils aient un maître ou qu'ils soient trouvés errants à l'extérieur.

### LES MOTIFS DE CONSULTATIONS

- Les chats de notre clientèle sont amenés à la consultation dès leur acquisition pour les vaccinations, les tests de dépistage et les conseils d'entretien.
- Les visites vaccinales donnent lieu à un examen clinique complet auquel les clients sont très sensibles (photo 1). Même si nous suivons les recommandations vaccinales de l'A.A.F.P.\* c'est-à-dire adapter le protocole vaccinal au mode de vie du chat, il est à noter que ces chats sont en majorité survaccinés par rapport aux chats de campagne ou de jardins, beaucoup plus exposés et rarement vaccinés.
- Les stérilisations de convenance sont réalisées dès l'âge de 6 mois et sont bien acceptées.
- Les autres motifs de consultation sont les coryzas récidivants, les problèmes dentaires, dermatologiques, urinaires, comportementaux (agressivité, malpropreté), les cardiomyopathies décelées à l'auscultation, et les traumatismes par chutes de fenêtre.

Michèle Fermé-Fradin (Nantes, 1983) s'est installée en 1988 à Paris et a choisi depuis lors, l'exercice en clientèle féline. Début 2001, Marie Ehrel (Nantes, 1997) l'a rejointe.

### Encadré – Des locaux protégés, propres et jolis ...

Les particularités des locaux réservés à la clientèle féline sont liées à la nature de l'animal, à la grande contagiosité des maladies virales des chats et à la nature du propriétaire de chats, le plus souvent féminine.

#### 1. La nature de l'animal

- Le chat est un animal petit, propre, beau et gentil mais qui peut, sous l'effet de la peur ou de la douleur, se transformer en un petit fauve dangereux, agressif, qui cherche à fuir (quitte à grimper aux murs), urine et défèque sous lui et sur son entourage, mord et griffe dès qu'on l'attrape. Il peut, en quelques minutes, devenir totalement incontrôlable, au grand désespoir de son propriétaire.
- Toutes les issues de la clinique doivent donc être protégées, les recoins bannis en salle de consultation, et la table d'examen parfaitement nettoyée après chaque examen, surtout après un chat "difficile" qui a laissé ses signaux de stress pour les suivants.

#### 2. La grande contagiosité des maladies virales des chats

Il n'est pas rare qu'un chat ressorte d'hospitalisation avec un coryza, d'où la nécessité :

- de limiter le nombre de cages par salle ;
- de multiplier les locaux d'hébergement en fonction des différentes affections.

#### 3. La nature du propriétaire de chats, le plus souvent féminine

- La propriétaire du chat est attentive à la propreté des lieux et au confort des conditions d'hospitalisation (photo 3).
- Elle apprécie aussi les objets de décoration qui ont trait à cette espèce (photo 4).

- Au-delà de l'âge de 10 ans, il s'agit surtout de cas de tumeurs, d'insuffisance rénale, de diabète sucré, de diarrhées chroniques, d'hypertension et d'hyperthyroïdie. C'est surtout pour les affections de cet âge que le chat a besoin d'examens complémentaires. La contention de l'animal doit être parfaitement maîtrisée par l'A.S.V. pour effectuer ces examens sur des animaux souvent fragilisés, et pas toujours très patients (photo 2).

**Michèle Fermé-Fradin  
Marie Ehrel**

Clinique vétérinaire réservée aux chats  
1 bis, rue Parrot  
75012 Paris



1 Michèle Fermé-Fradin (à gauche) et son A.S.V. : comment effectuer un examen avec une contention adéquate sur un chat difficile...



2 ... ou une injection (à gauche, Marie Ehrel).



3 Des propriétaires attentifs à la propreté de l'ensemble ... (photos M. Fermé-Fradin).

### NOTE

\* A.A.F.P. : American Association of Feline Practitioners.