



# Normes pour la certification d'une structure vétérinaire

**MÉDECINE GÉNÉRALE**





La certification Fear Free Veterinary Practice fait passer la mise en œuvre de Fear Free d'un effort individuel à un effort commun, les membres de l'équipe travaillant ensemble pour préserver le bien-être émotionnel de leurs patients, de leurs clients et des autres membres de l'équipe. Les normes de certification contenues dans ce document sont destinées à être mises en œuvre dans le cadre d'une pratique généraliste et peuvent être extrapolées à d'autres pratiques vétérinaires.

---

## Pratique Générale

Pour obtenir le titre de structure vétérinaire certifiée "Fear Free" - pratique généraliste, le cabinet devra mettre en œuvre les normes de certification contenues dans le présent document, télécharger les documents nécessaires et effectuer et réussir une visite virtuelle sur place.

Les normes sont divisées en 4 catégories principales :

1. **Flux de travail et soins aux patients**
2. **Installations**
3. **Soutien à l'équipe**
4. **Éducation des clients et de la communauté**

Toutes les normes qui figurent dans ce document sont considérées comme obligatoires, mais plusieurs d'entre elles peuvent être respectées grâce à des options variées, qui sont incluses. En outre, en fonction de la structure de l'établissement, certaines normes peuvent être considérées comme "non applicables" et une explication appropriée peut être fournie. L'absence de mise en œuvre de l'une des normes contenues dans le présent document ou l'absence de justification adéquate de la non-applicabilité d'une norme entraînera l'impossibilité d'obtenir le statut de certification de structure vétérinaire Fear Free.

Veillez vous référer à l'annexe A pour une liste complète des documents et des dossiers médicaux qui doivent être téléchargés pour examen.

Veillez vous référer à l'annexe B : Système de notation pour une divulgation complète de la manière dont la notation de l'évaluation des pratiques est effectuée.

Les normes sont désignées par le numéro de la catégorie suivi du numéro de la norme individuelle (par exemple : 1.1 ; Catégorie 1, Norme 1).

# Catégorie 1 : Flux de travail et soins aux patients

1. Un vétérinaire agréé approuve et supervise tous les soins prodigués aux patients.
2. Tous les animaux sont soignés sans cruauté par tous les membres de l'équipe de la structure.
3. Tous les membres de l'équipe adoptent un comportement approprié, conforme aux principes de Fear Free, lorsqu'ils peuvent être vus et/ou entendus par les clients et les animaux.
4. Il convient de veiller à utiliser la forme de contention la plus douce possible, également connue sous le nom de "Gentle Control".
  1. Le contrôle en douceur doit être utilisé avec tous les patients afin de garantir la sécurité du patient, du propriétaire de l'animal et du personnel tout en permettant l'évaluation, l'examen et l'administration du traitement vétérinaire.
  2. La contention doit être utilisée avec parcimonie chez les jeunes chiots et chatons, ainsi que chez les patients dont le taux de PAS (Peur, Anxiété, Stress) est supérieur à 3.
  3. Si plusieurs personnes ou une prise excessivement ferme sont nécessaires pour immobiliser un animal qui se débat, le praticien doit faire une pause et réévaluer son plan pour la journée.
    - a. Le type de contention utilisé doit être réévalué pour les patients canins qui se débattent pendant plus de 3 secondes et 3 fois au cours d'une procédure, et pour les patients félines qui se débattent pendant plus de 2 secondes et 2 fois au cours d'une procédure.
    - b. Les procédures pour lesquelles on constate que les patients se débattent comme indiqué ci-dessus doivent être interrompues et il convient d'envisager des PVP (Pre-Visit Pharmaceuticals), une reprogrammation ou une sédation.
  4. La contention de tout animal susceptible d'être douloureux et/ou de provoquer une détresse émotionnelle est interdite. Le recours à la punition physique ou à la force est inacceptable.
    - a. Il s'agit notamment de tenir les chats par la peau du cou et de procéder à l'induction de l'anesthésie en cuve ou boîte pour les patients félines.
5. Tout animal souffrant de troubles comportementaux ou de détresse doit être évalué et traité de manière appropriée sans délai.
  1. La souffrance ou la détresse mentale est définie comme un animal présentant un niveau de PAS 4 ou plus, y compris, mais sans s'y limiter, les symptômes suivants : gémissements, arpentage ou incapacité à se mettre à l'aise, morsure des barreaux de la cage et/ou activités d'automutilation.
6. Sauf contre-indication médicale, tous les patients hospitalisés et pensionnaires sont nourris et abreuvés.
  1. Il s'agit des patients hospitalisés en raison d'un rendez-vous sans rendez-vous, d'une intervention le jour même, d'une hospitalisation de longue durée ou d'un séjour en pension.
7. Tous les patients bénéficient d'une prise en charge de la douleur.
  1. Le cabinet doit maintenir et suivre une procédure opérationnelle standardisée (POS) pour surveiller, traiter et réduire la douleur chez les patients. La notation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la procédure opératoire standard :
    - a. Les POS décrivent un système concis d'évaluation de la douleur.
    - b. La POS décrit le système interne utilisé pour s'assurer que les patients reçoivent une évaluation continue de la douleur tout au long de l'hospitalisation, des examens et/ou des procédures.
    - c. La POS décrit les mesures prises lorsque le score de douleur d'un patient augmente.

- d. La POS décrit les mesures prises pour réduire la douleur anticipée lors de procédures telles que la radiologie, l'aspiration à l'aiguille fine, l'examen orthopédique, etc.
  - e. La POS décrit les points clés de l'éducation des clients sur la douleur et présente les ressources que le personnel peut utiliser.
  - f. La POS mentionne l'un des éléments suivants :
    - 1. Radiologie sous sédation
    - 2. Blocs analgésiques locaux pour la chirurgie et les interventions
    - 3. Utilisation d'analgésiques topiques pour les injections, les prises de sang ou d'autres procédures invasives.
8. Le cabinet dispose d'une procédure opérationnelle standardisée de prévention et d'atténuation de la peur, de l'anxiété et du stress (PAS) à l'arrivée au cabinet, pendant la visite et au moment de la sortie. L'évaluation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
1. Mesures prises par l'équipe du représentant du service clientèle (CSR), y compris l'un ou l'ensemble des éléments suivants :
    - a. Éduquer le propriétaire de l'animal sur la façon de préparer son animal à une visite Fear Free à la clinique vétérinaire.
    - b. Préparation de la zone d'accueil avec l'un ou l'ensemble des éléments suivants :
      - 1. Tapis antidérapants
      - 2. Friandises
      - 3. Blocage visuel
    - c. Mesures prises pour interagir avec le patient à l'entrée de l'établissement Fear Free - mention de l'approche prévenante (« Considerate Approach »).
    - d. L'utilisation d'un renforcement positif (comme des friandises) dans l'aire d'accueil.
      - 1. L'utilisation d'une échelle de friandises est mentionnée (l'appétence de la friandise est proportionnelle au stress du patient).
    - e. L'utilisation de phéromones calmantes spécifiques à l'espèce dans la zone de réception et lors de l'accueil des patients.
    - f. Confirmation de l'administration de produits pharmaceutiques et nutraceutiques avant la visite et enregistrement de cette administration dans le dossier médical émotionnel (DME).
    - g. Acquisition du poids du patient à l'aide de techniques Fear Free.
    - h. Education du propriétaire sur les signes de PAS constatés.
  2. Mesures prises par tous les membres du personnel pour réduire et soulager le PAS tout au long de l'examen et des procédures/diagnostics associés, notamment
    - a. Préparer la salle d'examen/la zone d'examen afin de minimiser les interruptions dans la salle d'examen.
    - b. L'apport de chaleur supplémentaire, en particulier pour les patients félins.
    - c. L'utilisation de techniques de renforcement/distraction positives tout au long de l'examen et des procédures.
      - 1. L'utilisation de l'échelle de friandises est mentionnée.
    - d. L'utilisation du contrôle en douceur, de l'approche attentionnée et de la gradation du toucher par tous les membres du personnel pendant les examens et/ou les procédures.
    - e. L'utilisation de phéromones calmantes spécifiques à l'espèce dans la ou les salles d'examen.
    - f. Les étapes de la surveillance et de l'enregistrement des scores de PAS et de douleur tout au long de l'examen et/ou de la (des) procédure(s).

- g. La mise à disposition d'une surface non glissante pour les procédures et les manipulations, y compris, mais sans s'y limiter, les examens, la mesure du poids corporel, les prélèvements d'échantillons, notamment de sang et d'urine, les traitements médicaux, l'imagerie, la préparation à l'anesthésie, le bain et la toilette.
  - h. L'éducation du propriétaire de l'animal sur les PAS constatés au cours de l'examen ou de la procédure.
- 3. Mesures prises par les membres du personnel pour effectuer la sortie dans la salle et/ou mesures prises pour minimiser l'interaction avec le patient dans le hall d'entrée pendant la sortie.
- 9. Si une formation et/ou une modification du comportement est dispensée dans la structure, que ce soit par un membre de l'équipe ou par un prestataire extérieur, les techniques doivent être basées sur le renforcement positif et exemptes de tout moyen de dissuasion.
  - 1. Les moyens de dissuasion comprennent, entre autres, les colliers électriques ou à chocs, les colliers à pinces, les chaînes d'étranglement, le fait de crier sur l'animal ou de le frapper, les boîtes de conserve qui s'entrechoquent, etc.
- 10. Si la structure oriente les clients vers un éducateur, les techniques de ce dernier doivent être basées sur le renforcement positif et ne pas comporter d'éléments dissuasifs. Il est préférable d'orienter les clients vers un éducateur certifié "Fear Free". Une expérience directe est fortement recommandée.
  - 1. Les moyens de défense comprennent, entre autres, les colliers électriques ou à chocs, les pinces à chat, les chaînes d'étranglement, le fait de crier sur l'animal ou de le frapper, les boîtes de conserve qui s'entrechoquent, etc.
  - 2. Le cabinet doit fournir une liste des éducateurs auxquels il adresse ses clients - cette liste doit inclure le nom de l'éducateur et les coordonnées de son site web ou de ses médias sociaux.
- 11. Le cabinet maintient et respecte une POS visant à réduire le PAS dans le chenil et la salle de préparation. L'évaluation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
  - 1. Les mesures prises pour surveiller et enregistrer le PAS chez les patients hospitalisés et/ou en pension.
  - 2. Les mesures prises pour réduire le PAS lorsqu'il est constaté qu'il s'aggrave.
  - 3. L'utilisation de phéromones calmantes spécifiques à l'espèce dans l'espace du chenil, si elles sont disponibles.
  - 4. Mesures prises pour réduire les champs de vision et les stimuli auditifs entre les patients. Il convient de veiller tout particulièrement à ce que les patients d'espèces différentes ne se voient pas et ne s'entendent pas les uns les autres, dans la mesure du possible.
  - 5. Mesures prises pour apporter un enrichissement aux patients hospitalisés et malades au sein de l'hôpital, y compris un supplément de chaleur.
    - a. L'enrichissement doit être décrit en détail et peut inclure des éléments tels que le toilettage, la distribution de friandises, le jeu en plein air, le visionnage de vidéos, etc.
  - 6. Mesures prises pour fournir un espace d'hébergement et des bacs à litière adéquats aux patients félins en pension, malades ou fragilisés, y compris ceux qui portent des cathéters intraveineux ou urinaires.
  - 7. Mesures prises pour réduire le bruit et les odeurs à l'intérieur du chenil/de la salle d'attente.
    - a. Il devrait mentionner la musique apaisante, le bruit blanc et l'utilisation de phéromones.
- 12. Si le cabinet propose la pension, la notation pour cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
  - 1. Les patients sont emmenés à l'extérieur pour éliminer au moins quatre (4) fois par période de 24 heures.
  - 2. Les mesures prises pour assurer une interaction sociale positive quotidienne, y compris les interactions sociales avec des personnes, l'exercice physique et d'autres enrichissements environnementaux.

3. Les mesures prises pour maintenir la cohérence du personnel, dans la mesure du possible, afin de réduire le PAS des patients.
  4. Les mesures prises pour fournir un enrichissement positif aux animaux de compagnie en cas de mauvais temps.
13. Le cabinet maintient et respecte l'usage unique des seringues et des aiguilles.
1. Les aiguilles à insuline sont exemptées parce qu'elles ne peuvent pas être remplacées une fois que l'insuline ou un autre médicament a été ponctionné. Les seringues à insuline sont jetées après une seule utilisation.
  2. Les seringues utilisées pour administrer un produit par voie orale (par exemple, de la nourriture, de l'eau ou des médicaments) peuvent être utilisées plus d'une fois pour le même patient, à condition qu'elles vous permettent d'administrer le contenu en douceur, efficacement et en toute sécurité.
  3. Le cabinet s'engage à utiliser le plus petit calibre d'aiguille disponible pour les médicaments administrés afin de réduire la douleur et le PAS.
14. Le cabinet ne doit pas fournir ou recommander des services d'onxyectomie élective (dégriffage) pour quelque animal que ce soit. Les services de dégriffage facultatif comprennent l'ablation chirurgicale des doigts normaux et la tendonectomie des fléchisseurs digitaux. Il est interdit de proposer ou de recommander le dégriffage dans le cadre d'un programme de modification du comportement.
1. Les cabinets peuvent procéder à l'ablation chirurgicale de doigts médicalement anormaux dues à un traumatisme, à une infection, à une maladie auto-immune et/ou à une néoplasie.
  2. Comme pour toutes les procédures, la gestion de la douleur doit être conforme à la norme 1.7.
15. Un questionnaire de pré-visite Fear Free (QPV) est rempli pour tous les nouveaux patients. Le QPV doit être standardisé, facile à trouver dans le dossier médical (DM) et utilisé par tous les membres de l'équipe. Pour répondre à cette norme, la structure doit inclure dans le dossier médical un QPV rempli et/ou les réponses de l'entretien préalable à la visite pour tous les nouveaux patients et une fois par an pour les patients établis. Le QPV est considéré comme une partie du dossier médical complet.
1. Toutes les informations contenues dans le QPV sont intégrées dans le dossier médical émotionnel (DME) du patient.
  2. Les cabinets peuvent utiliser l'entretien téléphonique préalable à la visite ou le questionnaire préalable à la visite disponible sur le site [fearfreepets.com](http://fearfreepets.com). Si le cabinet choisit de créer son propre questionnaire, les informations suivantes doivent être obtenues :
    - a. Votre animal montre-t-il des réticences à rentrer dans la caisse de transport ou dans la voiture ?
      1. Oui
      2. Non
    - b. Comment décririez-vous le comportement de votre animal en voyage ?
      1. Enthousiaste et excité
      2. Silencieux, contenu
      3. Plus calme que d'habitude
      4. Plus vocal que d'habitude
    - c. Votre animal fait-il l'une des choses suivantes pendant le voyage ?
      1. Haleter
      2. Trembler
      3. Arpenter
      4. Se cacher

5. Baver
  6. Vomir
  7. Défequer
  8. Uriner
- d. Y a-t-il des situations que votre animal a essayé d'éviter ou qu'il a semblé détester dans le passé - cochez toutes les cases correspondantes :
1. Entrée dans l'hôpital vétérinaire
  2. Personnes et/ou animaux inconnus
  3. Monter sur la balance
  4. Entrer dans la salle d'examen
  5. Être installé sur une table d'examen
  6. Être pris ou porté
  7. Retrait de la cage de transport
  8. Prise de température rectale
  9. Examen/nettoyage des oreilles
  10. Placement du stéthoscope sur la poitrine
  11. Coupe des griffes
  12. Autres
- e. Votre animal s'est-il déjà vu administrer des suppléments ou prescrire des médicaments pour l'aider à gérer sa peur ou son anxiété liées à la visite ? Si oui, quels étaient ces médicaments et quels résultats avez-vous obtenus ?

16. Le cabinet tient un DME pour tous les patients. La méthode d'enregistrement doit être normalisée, facile à trouver dans le dossier médical et utilisée par toute l'équipe. Pour satisfaire à cette norme, le cabinet doit inclure un DME complet dans le dossier médical de tous les patients. Le DME est considéré comme une partie du dossier médical complet.

1. Lorsqu'un rendez-vous est fixé, le DME est examiné avec le client et, le cas échéant, avec d'autres membres de l'équipe afin de préparer le client, le patient et les membres de l'équipe à la visite.
2. Le cabinet peut utiliser le modèle de dossier médical émotionnel disponible sur le site [fearfreepets.com](http://fearfreepets.com). Si le cabinet choisit de créer son propre DME, les informations suivantes doivent être présentes. Pour satisfaire à cette norme, le cabinet doit inclure un score PAS dans le dossier médical de tous les patients. Le score PAS est considéré comme une partie du dossier médical complet.
  - a. Intervention de gestion du PAS avant la visite (par exemple, produits pharmaceutiques avant la visite (PVP), produits nutraceutiques avant la visite (PVN), antiémétiques, vêtements de compression).
  - b. Aime (prévient/atténue le PAS)
  - c. Déclencheurs (augmentation du PAS)
  - d. Emplacement préféré pour l'examen (par exemple, sur les genoux du propriétaire, dans la salle d'examen 3, à l'étage)

17. La documentation sur le PAS, à l'aide de l'échelle du PAS Fear Free, est essentielle pour toutes les visites au cabinet. La méthode d'enregistrement doit être normalisée, facile à trouver dans le dossier médical et utilisée par tous les membres de l'équipe.

1. La documentation doit décrire la surveillance continue du PAS tout au long de la visite, les interventions utilisées et les résultats de ces interventions.

18. Le cabinet maintient et respecte une POS visant à améliorer l'expérience olfactive du patient. La notation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
1. Les mesures prises pour réduire les odeurs dans les salles d'examen, les zones de traitement, la réception et le chenil/les salles de soins.
  2. La procédure de nettoyage des zones d'examen et de l'équipement entre les patients, y compris le type de nettoyant utilisé.
  3. La procédure de nettoyage ponctuel de la zone d'hébergement des patients, ainsi que le nettoyage complet des chenils entre les patients.
  4. La procédure d'élimination des déchets dans les salles d'examen, les zones de traitement, les chenils et les aires de promenade extérieures.
  5. La procédure suivie par les membres du personnel lorsque les vêtements sont souillés par les sécrétions corporelles des patients.
  6. Les mesures prises pour nettoyer la balance entre les patients
19. Le cabinet maintient et respecte une POS décrivant les mesures prises lorsque le PAS d'un patient s'élève au cours d'une procédure. La notation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
1. Pause de la procédure pour permettre au PAS de l'animal de se réinitialiser
  2. Incorporation de distractions positives de plus grande valeur, exemple l'échelle des friandises Fear Free.
  3. Incorporation d'un membre du personnel plus expérimenté.
  4. Examen des règles 3 essais/3 secondes et 2 essais/2 secondes.
  5. Discussion sur la reprogrammation avec des produits pharmaceutiques de pré-visite (PVP) si la procédure est un "souhait".
  6. Discussion sur la sédation si la procédure est "nécessaire" et/ou si le PAS est constamment supérieur à 3.
  7. Discussion sur les soins coopératifs et les techniques de formation à domicile.
  8. La POS doit décrire un plan pour les patients ayant un PAS de 3 ou plus, ayant reçus des PVP précédemment et qui ne les ont pas reçus.
    - a. Inclure des conseils sur l'importance des PVP et/ou des produits nutraceutiques de pré-visite (PVN).
    - b. Reprogrammer l'examen avec les PVP.
  9. La POS doit décrire un plan pour les patients atteints d'un PAS de 3+ qui ont reçu des PVP.
    - a. Inclure la reprogrammation de l'administration d'anxiolytiques supplémentaires ou de PVP/PVN.
    - b. Sédation pour les procédures qui sont nécessaires ce jour-là.
20. Le cabinet tient à jour et respecte une POS décrivant les mesures prises pour offrir une expérience d'euthanasie conforme aux principes de Fear Free. L'évaluation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
1. Les mesures prises pour informer le client avant le rendez-vous d'euthanasie de ce qui l'attend et pour encourager le propriétaire à apporter les aliments, couvertures ou autres objets préférés du patient lors du rendez-vous.
  2. Les mesures prises pour réduire le stress et l'anxiété des propriétaires d'animaux de compagnie en ce qui concerne les décisions de fin de vie et l'euthanasie.
    - a. Cela peut inclure l'utilisation d'une salle désignée pour la procédure d'euthanasie.
  3. Les mesures prises pour avertir les autres membres de l'équipe qu'une euthanasie est en cours.
  4. Décrire l'intégration du contrôle en douceur, de l'approche attentionnée et de la gradation du toucher

dans la procédure d'euthanasie.

5. Les mesures prises pour que le patient reste le plus possible avec son propriétaire, y compris lors de la pose d'un cathéter intraveineux (IV) et/ou de l'administration d'une sédation.
  6. Décrivez le protocole de sédation administré au patient avant l'injection d'euthanasie.
    - a. Ce protocole de sédation peut inclure des médicaments oraux administrés avant la visite et/ou des injections intramusculaires, sous-cutanées ou intraveineuses administrées une fois que le patient est arrivé dans la structure.
    - b. Le protocole de sédation doit prévoir un niveau de sédation profonde ou d'inconscience totale avant de procéder à l'injection euthanasique.
    - c. Si l'euthanasie est administrée par injection intra-organe, le patient doit être dans un état d'inconscience totale.
  7. La sédation et/ou les anesthésiques sont administrés de manière à réduire la douleur et l'inconfort du patient.
  8. Les mesures prises pour placer un cathéter IV en vue de l'administration de la solution euthanasique, s'il s'agit d'une pratique courante, ou les mesures prises avant l'administration de solution euthanasique, telles que l'utilisation d'anesthésiques topiques pour réduire l'inconfort et le stress.
    - a. Encouragement à utiliser des préparations anesthésiques topiques avant la mise en place d'un cathéter IV.
  9. Mesures prises pour administrer de l'oxygène au patient si nécessaire.
21. Le cabinet met en place des POS pour les procédures suivantes qui concernent les animaux et/ou les clients. Les POS doivent inclure la mise en œuvre des principes Fear Free.
1. Chaque procédure individuelle sera évaluée en fonction de l'inclusion des éléments suivants dans chaque POS :
    - a. Présence d'une musique apaisante.
    - b. Présence et utilisation de phéromones calmantes spécifiques à l'espèce, le cas échéant.
    - c. Utilisation des concepts fondamentaux de Fear Free.
    - d. Les mesures prises pour évaluer le PAS au cours de la procédure, ainsi que les mesures prises pour l'atténuer s'il est constaté qu'il s'aggrave.
    - e. Utilisation d'analgésiques/anesthésiques topiques le cas échéant.
    - f. Recommandation de sédation pour toutes les radiographies et échographies - sauf contre-indication médicale.
    - g. L'utilisation de distractions/renforcements positifs pendant les procédures.
      1. Inclut la mention de l'échelle de friandises.
    - h. Inclut l'utilisation du propriétaire de l'animal pour aider à réduire le PAS, le cas échéant.
    - i. Recommandation de PVP avant les procédures connues pour provoquer le PAS.
    - j. Recommandation d'analgésiques avant les procédures connues pour être douloureuses.
    - k. Garder le propriétaire de l'animal et l'animal ensemble lorsque cela est possible.
  2. Les procédures qui doivent faire l'objet d'une POS sont les suivantes :
    - a. Manipulation et examen de patients félins, y compris la manière dont les félins sont retirés des cages de transport, s'il est nécessaire de les retirer.
    - b. Radiographie.
    - c. Échographie (le cas échéant)
    - d. Prise de sang et injections intraveineuses.

- e. Pose et retrait de cathéters intraveineux.
- f. Injections intramusculaires et sous-cutanées.
- g. Coupe de griffes.
- h. Vidange de glandes anales.
- i. Induction et récupération de l'anesthésie.

## Catégorie 2 : Installations

22. Le cabinet dispose d'un logement, défini comme tout endroit où un animal est logé pendant qu'il est sous la garde du cabinet, qui soit :
1. Bien entretenu.
  2. Construit en matériaux faciles à nettoyer à l'aide de produits appropriés et non offensifs, tels que le peroxyde d'hydrogène accéléré au lieu de l'eau de Javel ou des produits à base d'ammoniaque.
  3. Suffisamment grand pour qu'un patient puisse se lever, se retourner et se reposer/dormir dans la position de son choix sans avoir à toucher les côtés ou le haut de l'enceinte.
  4. Les champs de vision sont connus et des mécanismes de blocage visuel sont incorporés pour réduire le PAS chez les patients hospitalisés et/ou en pension.
  5. Réduction du bruit.
  6. Suffisamment grand pour que le patient puisse éliminer dans une zone autre que sa zone de repos.
    - a. Des bacs à litière pour félins sont présents et l'espace résiduel de la cage est suffisant pour permettre au patient de s'éloigner de la zone.
    - b. Pour l'hébergement à long terme des félins, les niches pour félins doivent être conformes aux dimensions de Fear Free (91 cm de largeur x 76 cm de hauteur).
    - c. Le logement des félins est placé à au moins 30 cm du sol.
  7. Confortable :
    - a. Une surface antidérapante et une literie appropriées sont fournies, sauf en cas de contre-indication médicale.
    - b. Les chats disposent de cachettes et de perchoirs.
    - c. L'enrichissement est fourni sous forme de musique, de jouets, de friandises, de vidéos, de vues extérieures, etc.
23. Le cabinet propose un revêtement de sol antidérapant dans les zones suivantes où les patients peuvent être amenés à rester debout durant de longues périodes : salle d'attente, salles d'examen, zone de traitement et chenils.
1. Les revêtements de sol antidérapants peuvent inclure des options telles que des tapis de yoga, des tapis de bain avec revêtement antidérapant et des tapis antidérapants disponibles dans le commerce.
24. L'**espace d'accueil** offre tout ou partie des services suivants :
1. Plate-forme pour l'élévation des caisses à chat.
  2. Diffuseurs et/ou sprays de phéromones.
  3. Distributeurs de friandises.
  4. Entrée/sortie alternative pour les patients souffrant d'un PAS élevé.
  5. Blocage visuel pour réduire la visibilité entre les patients et les espèces.
  6. Musique apaisante et/ou options d'insonorisation.
25. Les **salles d'examen** comprennent tout ou partie des éléments suivants :
1. Plate-forme pour l'élévation des caisses à chat, le cas échéant.
  2. Diffuseurs et/ou sprays de phéromones.
  3. Distributeurs de friandises.
  4. Options d'enrichissement pour toutes les espèces : jouets, vidéos, vues extérieures, etc.

5. De l'eau est mise à la disposition des patients.
  6. Un bac à litière est disponible pour les patients félins.
  7. Musique apaisante et/ou options d'insonorisation.
  8. Options de soutien thermique externe, en particulier pour les patients félins.
26. La **zone de traitement** comprend tout ou partie des éléments suivants :
1. Blocage visuel pour réduire la visibilité entre les patients et les espèces.
  2. Diffuseurs et/ou sprays de phéromones.
  3. Distributeurs de friandises.
  4. Musique apaisante et/ou options d'insonorisation.
  5. Options de soutien thermique externe pour les patients.
27. La **zone de pension/chenil** comprend tout ou partie des éléments suivants :
1. Blocage visuel pour réduire la visibilité entre les patients et les espèces.
  2. Des vues neutres et/ou agréables depuis le chenil vers l'extérieur.
  3. Diffuseurs et/ou sprays de phéromones.
  4. Musique apaisante et/ou bruit blanc.
  5. Insonorisation.
  6. Distributeurs de friandises.
  7. Des options d'enrichissement pour toutes les espèces, y compris des jouets médicalement appropriés contenant de la nourriture, d'autres jouets, des vidéos et des vues sur l'extérieur.
28. Le cabinet crée un environnement apaisant dans l'ensemble de l'hôpital en utilisant tout ou partie des éléments suivants :
1. Réduction du bruit en utilisant des sonneries de téléphone à faible volume et/ou des systèmes de téléavertisseurs.
  2. Un éclairage graduel et/ou naturel dans la mesure du possible, ou un éclairage LED dans l'ensemble de l'hôpital."
  3. Séparer les machines, telles que la blanchisserie, la centrifugeuse et l'autoclave, des zones dans lesquelles les patients sont examinés ou hébergés.

## Catégorie 3 : Soutien à l'équipe

29. Le cabinet organise des réunions éducatives d'équipe afin d'examiner les interactions en rapport avec les principes Fear Free et de proposer des améliorations. Les cabinets peuvent satisfaire à cette norme en organisant des réunions internes pour :
1. Discuter des réussites de Fear Free ou de la discussion de cas.
  2. Discuter de ressources et/ou de cours supplémentaires sur le thème de Fear Free
  3. Regarder les modules Fear Free en équipe.
30. La direction du cabinet contacte Fear Free pour lui faire part de ses préoccupations concernant la mise en œuvre des techniques Fear Free au sein de son personnel, afin que Fear Free puisse aider la structure.
31. Le cabinet oriente les patients présentant un PAS élevé et/ou ceux qui ne sont pas à la portée de l'équipe vers un professionnel plus expérimenté, tel qu'un comportementaliste vétérinaire certifié ou un consultant en comportement ou éducateur expérimenté et accrédité (par exemple, un CAAB ou un formateur expérimenté et certifié basé sur le renforcement positif).
32. Le cabinet maintient un protocole d'orientation et de formation pour les nouveaux employés, qui intègre les principes et la gestion de Fear Free dans les 90 premiers jours.

## Catégorie 4 : Éducation des clients et de la communauté

33. Le cabinet fournit aux clients une formation conforme à la norme Fear Free sur les sujets suivants - les sources acceptables peuvent être fearfreepets.com, fearfreehappyhomes.com, aaha.org, catvets.com, indoorpet.osu.edu, cattledogpublishing.com, et aavsb.com.

- |   |  |
|---|--|
| 1. Socialisation canine et féline                           | 10. Coupe de griffes   |
| 2. Apprentissage de la propreté par le chiot et/ou l'adulte | 11. Toilettage   |
| 3. Apprentissage du bac à litière                           | 12. Soins des oreilles   |
| 4. Répondre aux besoins de grattage des chats               | 13. Soins dentaires  |
| 5. Besoins environnementaux des chats d'intérieur           | 14. Soins des glandes anales   |
| 6. Apprentissage de la cage pour chiens                     | 15. Enrichissement de l'environnement pour les animaux de compagnie à activité réduite |
| 7. Formation au portage des félins                          | 16. Problèmes de santé chroniques  |
| 8. Comment choisir un éducateur                             | 17. Soins aux patients âgés et/ou gériatriques   |
| 9. Entraînement à la muselière                              | 18. Soins palliatifs   |
|   | 19. Euthanasie   |

34. Le cabinet fait la promotion de son statut "Fear Free" par l'un ou l'autre des moyens suivants :

1. Utiliser le logo téléchargeable "Fear Free" pour leur site web et/ou leur matériel de marketing.
2. Rester actif pour apparaître dans l'annuaire des structures vétérinaires certifiées "Fear Free" (Fear Free Certified Veterinary Practice Directory).
3. Afficher la plaque de la structure certifiée Fear Free et/ou les certificats individuels des membres de Fear Free dans les lieux publics.
4. Affichage du statut de certification Fear Free dans les biographies des membres de l'équipe du cabinet sur le site Internet du cabinet.

35. Le cabinet fournit des instructions aux clients sur les points suivants :

1. Comment amener et ramener un animal calme en structure vétérinaire ?
2. À quoi s'attendre lors d'une visite Fear Free
3. Comment administrer des médicaments aux patients avec une méthode Fear Free ?
4. Entraînement à l'utilisation de la muselière et sécurité

# Annexe A :

## Structure vétérinaire certifiée Fear Free : Pratique générale

### Téléchargements requis

*Les téléchargements suivants doivent être reçus et examinés par l'équipe de Fear Free pour compléter le processus de certification.*

**\*\*Si une POS couvre les exigences de plusieurs normes, elle ne doit être soumise qu'une seule fois\*\*.**

- Licence DMV comprenant le nom complet, l'état de la licence et la date d'expiration.
- POS décrivant la gestion de la douleur - Norme 7
- POS pour prévenir et soulager la peur, l'anxiété et le stress (PAS) à l'arrivée au cabinet, pendant la visite et lors de la sortie - Norme 8
- Liste des éducateurs agréés que la structure utilise pour l'orientation des patients - Norme 10
- POS pour réduire le PAS dans les chenils et les services - Norme 11
- POS pour réduire le PAS pour les patients en pension - Norme 12
- POS décrivant les étapes pour améliorer l'expérience olfactive du patient - Norme 18
- POS décrivant les mesures prises lorsque le PAS d'un patient s'aggrave au cours de la procédure - Norme 19
- POS décrivant l'expérience de l'euthanasie Fear Free - Norme 20
- POS décrivant les procédures Fear Free - Norme 21
- Trois (3) dossiers médicaux complets indiquant le QPV, le DME, le PAS et l'évaluation de la douleur.

# Annexe B :

## Système de notation

L'étape en ligne se fait en deux temps. Au cours de la première étape, le cabinet travaillera sur l'évaluation et fournira des auto-évaluations sur la façon dont il met en œuvre les normes dans le flux de travail et les protocoles de sa structure. Le système de notation est décrit ci-dessous. Une fois que la structure a terminé l'auto-évaluation initiale, un examinateur de Fear Free évalue les scores fournis par la structure ainsi que la documentation correspondante. L'évaluateur fournira un retour d'information, demandera des informations supplémentaires et fournira une série de notes séparées pour la structure. Tous les commentaires et les scores sont visibles à la fois par la structure et par l'évaluateur, ainsi que par l'équipe interne de Fear Free.

La notation est la suivante ; les points sont indiqués entre parenthèses :

1. Répond à la norme (4) vs ne répond pas à la norme (0) : Les éléments notés de cette manière reflètent les normes qui sont soit mises en œuvre, soit non mises en œuvre. Une documentation peut être exigée pour refléter la mise en œuvre ; cependant, il s'agit le plus souvent d'une auto-évaluation des flux de travail et de la culture d'équipe de la structure. Nombre de ces normes sont validées lors de la visite virtuelle sur site ou de l'observation des patients. **Exemple Norme 1.1**
2. D'accord (4) vs Pas d'accord (0) : Les éléments notés de cette manière reflètent les normes selon lesquelles la structure doit être en accord ou en désaccord avec une politique établie par Fear Free. Le fait de ne pas être d'accord avec les politiques établies peut entraîner l'échec de l'obtention de la certification de la structure vétérinaire. **Exemple de norme 1.14**
3. Notation subjective 1-4 : Les éléments notés de cette manière reflètent les normes pour lesquelles une documentation est requise, qui décrit les points spécifiques de la mise en œuvre de Fear Free dans les flux de travail et les protocoles. Les scores sont basés sur l'inclusion de ces points dans les procédures opérationnelles standardisées (POS) de la structure et/ou dans les dossiers médicaux. **Exemple de la norme 1.21.** La notation est la suivante :
  - a. Faible (1) : La documentation ne comporte pas les éléments requis.
  - b. Moyenne (2) : La documentation contient une partie mais moins de la moitié des éléments requis.
  - c. Fort (3) : La documentation contient la majorité des éléments requis.
  - d. Supérieur (4) ; la documentation contient tous les éléments requis et peut contenir des éléments allant au-delà de ce qui est requis.
4. Notation progressive 1-3 : les éléments notés de cette manière correspondent à des normes pour lesquelles il existe une liste d'éléments pour un domaine spécifique de la pratique. La notation est basée sur le niveau auquel ces éléments sont fournis dans ces domaines. **Exemple Norme 2.25.** La notation est la suivante :
  - a. Faible (1) : La zone possède 1 ou moins des éléments requis.
  - b. Moyenne (2) ; la zone possède au moins la moitié des éléments requis.
  - c. Supérieur (3) : La zone dispose de tous les éléments requis.



Notre mission est de prévenir et d'atténuer la peur, l'anxiété et le stress  
chez les animaux de compagnie en inspirant et en éduquant les personnes  
qui s'occupent d'eux.

[www.fearfree.com](http://www.fearfree.com)

Fear Free, LLC, 4235 Hillsboro Pike Suite 300, Nashville, TN, 37215  
Phone: 303.952.0585 Email: [wags@fearfree.com](mailto:wags@fearfree.com)

@2025 Fear Free Pets, LLC. All rights reserved.

CP-WP-001-FR-2503