

Des produits intéressants si vous avez des chats

MARIE-CLAUDE DUVAL



Dans une chronique précédente, j'ai déjà parlé du Feliway, un produit extraordinaire dérivé des phéromones faciales de chat qui aide celui-ci à mieux s'acclimater à son environnement et à mieux gérer les comportements inappropriés.

Les chats produisent à la base de leurs moustaches des phéromones faciales d'apaisement lorsqu'ils sont détendus. Ils frottent alors leurs joues sur les surfaces autour d'eux, laissant ainsi un message réconfortant. Le Feliway est une copie synthétique de cette phéromone et aide à diminuer les comportements stressants en rassurant les chats que leur territoire est sécuritaire et familier.

Le Feliway se présente en diffuseur pour les problèmes de marquage urinaire (sans problèmes médicaux), pour les changements dans la vie du chat comme un déménagement, des rénovations, et pour faciliter l'arrivée d'un nouveau chat.

Dans les cas de griffades verticales non appropriées sur des meubles, par exemple, ou de déplacements stressants chez le vétérinaire, le Feliway en vaporisateur fonctionne bien.

AUTRE PRODUIT

La compagnie Ceva, qui a mis le Feliway sur le marché, vient de lancer le Feliway Friends qui vise surtout à atténuer les tensions et les conflits entre les chats d'une même maison. Il s'agit encore une fois d'un dérivé de phéromones.

Les chattes produisent naturellement une phéromone apaisante pour aider leurs petits à se sentir en sécurité et pour créer un lien harmonieux entre eux. Le Feliway Friends est la copie synthétique de cette molécule et cherche à favoriser l'harmonie dans une maison où il y a plus d'un chat qui cohabite.

Les conflits entre chats s'observent de plusieurs façons. Lorsqu'un chat bloque l'accès à un autre à la litière, au bol de nourriture ou même juste à une autre partie de la maison, on parle d'agression. Lorsqu'un chat prend plaisir à fixer du regard un autre chat, encore une fois, il y a un problème.

Les poursuites qui ne sont pas du jeu, qui mènent parfois à des affrontements sont bien évidemment de l'intimidation. Et la forme la plus évidente d'agression est bien sûr lorsqu'un chat crache après un autre.

UTILITÉ

Si l'une ou l'autre de ces formes de conflits est observé dans une famille multi-chats, le Feliway Friends peut être d'une grande utilité. Il se présente sous forme de diffuseur qu'il faut brancher dans un endroit dégagé où le chat agresseur passe le plus clair de son temps. Un diffuseur couvre une surface de 70 mètres carrés (750 pieds carrés).

On doit en prévoir un par étage sur les maisons à plusieurs niveaux. On laisse le diffuseur branché en permanence et on change la recharge aux trente jours. Le diffuseur comme tel doit être changé au bout de six mois, soit après six recharges.

Évidemment, tous les chats sont uniques et les résultats peuvent varier. Pour obtenir de meilleurs résultats, il faut vraiment



(Photo Marie-Claude Duval)

Il existe un produit sur le marché qui permet d'atténuer les conflits et les tensions entre les chats.

utiliser le Feliway Friends en continu pendant un mois. Il pourrait être nécessaire de varier l'environnement de vos chats pour que votre maison soit plus adaptée à ceux-ci. Il faut d'abord leur donner l'espace dont ils ont besoin.

CONSEILS

De nombreux chats préfèrent se reposer et observer ce qui se passe à partir d'un endroit situé en hauteur. Permettez-leur de grimper. Offrez aussi à vos chats des coins pour se cacher pour qu'ils se sentent en sécurité. Ensuite, assurez-vous d'avoir suffisamment de bols de nourriture et d'eau, de bacs de litière et de zones de repos pour chaque chat de votre foyer. On

devrait idéalement en avoir un par chat et un supplémentaire.

Dispersez les ressources un peu partout dans la maison afin qu'elles soient facilement accessibles pour chaque chat. Finalement, il ne faut jamais faire sursauter ou punir des chats qui s'affrontent. Cela peut envenimer leur conflit et vous exposer à des risques de blessures.

Il est préférable de trouver la source de tension et essayer de la résoudre. Pour ce faire, le groupe Éduchateur peut vous venir en aide. Il s'agit de consultants qui connaissent bien la façon de penser des chats et ils aident leurs propriétaires à trouver des solutions durables. Bonne chance!

PLAINTES EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Un organisme indépendant pour vous accompagner

VALÉRIE LEGAULT

valerie.legault@tc.tc

A-t-on raison de craindre des représailles au moment d'adresser une plainte dans le réseau de la santé? Si cette peur est bien réelle, c'est justement le rôle du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'atténuer. Plusieurs moyens sont à sa disposition pour faire cheminer une plainte dans le respect des droits des usagers.

L'an dernier, l'organisme indépendant situé sur la 1^{re} Rue, dans le secteur Iberville, a traité 696 demandes pour l'ensemble de la Montérégie. La plupart des appels se sont avérés des demandes d'information et d'orientation. Reste que 213 personnes ont poursuivi leurs démarches avec le CAAP pour témoigner de leur insatisfaction à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Au téléphone, Chantal Morin est confrontée tous les jours à l'inquiétude des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Règle générale, leur première question concerne la confidentialité de leur appel. «Certaines personnes sont très réticentes, surtout lorsqu'elles nous appellent d'un centre d'hébergement. Elles se demandent si nos bureaux sont dans l'Hôpital du Haut-Richelieu», témoigne-t-elle.

Il n'y a pas que les usagers qui craignent d'être identifiés. Leurs proches aussi,



L'an dernier, Jean Thouin, Céline Labossière, Chantal Morin et toute l'équipe du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ont aidé 213 personnes à formuler une plainte au réseau de la santé et des services sociaux.

surtout lorsque la plainte est adressée à un CHSLD ou une résidence pour aînés. «La commissaire fait très attention quand il est question d'un milieu de vie. Elle fait un travail très minutieux, assure Jean Thouin, directeur général du CAAP. S'il y a des recommandations à faire, ce sera pour tout le département. Comme ça, les choses s'améliorent sans que la personne soit identifiée.»

45 JOURS

Dès réception de la plainte, la commissaire a 45 jours pour faire part de ses

conclusions. Le CAAP n'est jamais loin pour aider les plaignants à bien comprendre les résultats de leurs démarches. «Le suivi est important, insiste la conseillère Céline Labossière. Il arrive que des usagers croient que les conclusions sont négatives alors qu'elles sont positives.»

Une plainte anonyme a autant de valeur aux yeux de la commissaire. L'inconvénient est que son équipe devra ratisser plus large pour mener son enquête.

Avant tout, il faut démêler les faits reprochés. C'est ici qu'entre en jeu l'expérience

de Mme Labossière. La conseillère aide sa clientèle à identifier le problème vécu en laissant les émotions de côté. Rompue dans le domaine, elle a toutes sortes de stratégies pour bien orienter sa clientèle.

Rares sont les plaintes jugées irrecevables, surtout si un membre de l'équipe du CAAP a aidé l'utilisateur à la rédiger. En revanche, le plaignant a toujours le droit d'ajouter des éléments à sa guise.

MAUVAISE FOI

«Une plainte sera rejetée si elle contient des propos vexatoires, du contenu futile, frivole ou de mauvaise foi», explique M. Thouin. Le directeur général ajoute que le dossier de plainte n'est en aucun cas lié au dossier médical.

«Il reste sous la responsabilité de la commissaire aux plaintes. La commissaire n'est pas un tribunal, nuance-t-il. Elle ne peut pas émettre de jugement, mais elle a une autorité morale importante». Par exemple, si la plainte concerne une personne qui a mal agi, elle a le pouvoir de demander à la direction des ressources humaines de sévir.

«Une grande partie de notre travail consiste à écouter les gens, dit Jean Thouin sous l'œil approbateur de ses collègues. Un problème non dit est un problème non réglé. Se plaindre, c'est communiquer une insatisfaction. Communiquer permet d'avancer pour améliorer notre sort.»