



ASSOCIATION **ENTRAIDE ET SAUVETAGE** **Protection animale**

AIDE
ET
CONSEILS
COMPOURTEMENT
CHIENS CHATS

CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT

ANIMAUX CONCERNÉS

A ce jour, cette action concerne :

- les chats et les chiens présentant des comportements problématiques

Les animaux concernés doivent être en règle vis-à-vis de la loi française :

- identifiés à l'i-cad,
 - si l'animal n'a pas de propriétaire identifié, nous le précisez lors du premier contact
- procédure respectée pour les chiens catégorisés (diagnose, bilan comportemental, déclaration...)

Documents associés

- flyer de présentation
- consentement
- autorisation du propriétaire
- questionnaire

Dans le cas contraire si vous souhaitez bénéficier de cet accompagnement, vous devez procéder à leur mise en règle. Si vous souhaitez être informé des procédures vous pouvez envoyer un mail à

entraideetsauvetage@free.fr

ou SMS ou message sur répondeur au 0781523695

Même si cela n'est pas obligatoire nous conseillons vivement la stérilisation et la vaccination.

PERSONNES CONCERNÉES

- Cette accompagnement s'adresse aux particuliers
 - référents, propriétaires ou en charge de chiens et/ou de chats,
 - confronté à un animal ayant un comportement problématiques
 - qui souhaitent être conseillés pour résoudre la situation,
 - habitant en France métropolitaine (exception possible pour les DOM-TOM dans le cadre de partenariats éventuels et/ou en fonction de la situation)
 - n'ayant pas les moyens financiers de faire appel à un professionnel (éducateur, comportementaliste...)
- Si la personne qui fait la demande n'est pas le propriétaire déclaré, ce dernier ou son représentant légal doit donner son autorisation écrite (particulier, association...).

PROBLÈMES DE COMPORTEMENT CONCERNÉS

Que considérons-nous comme troubles de comportement ?

Tout comportement, d'un animal,

- ne correspondant pas aux attitudes propre à son espèce, attendu dans un contexte familial,
 - entraînant des problèmes relationnels, sociaux avec l'humain et/ou les autres espèces
 - et/ou entraînant une souffrance psychique et/ou affective

Exemples

- mal-propreté
- agressivité
- peur
- cohabitation difficile

voir le projet

Association ENTRAIDE et SAUVETAGE - protection animale (EES-pa)

ees.pa.cccc@free.fr

ees-pa.org

Fait le 13/08/23 Maj le 21/11/23

SIRET 805 092 095 00019

1/8

- relationnel difficile
- maladie psychosomatique (perte poil, perte d'appétit, eczéma, grattage intempestifs...)
- stéréotypies (comportements répétitifs)
- ...

Que considérons-nous comme comportement problématiques ?

- tout comportement propre à son espèce, entraînant une gêne, voire un quotidien compliqué,
 - qu'il soit dû à un manque d'éducation
 - une éducation inadaptée
 - une difficulté à trouver la bonne approche

Pourquoi un animal peut présenter ce type de problème ?

Comme tout animal, un chien ou un chat est un être vivant ressentant des émotions comme la joie, la peur et aussi la souffrance physique, psychologique et affective.

Il peut avoir de difficultés physiques et/ou psychologiques à s'adapter, à se détendre et à avoir le comportement que l'humain attend de lui.

En fonction

- de son vécu,
- de son état de santé,
- de son caractère,
- de l'environnement dans lequel il vit,
- des changements de cet environnement,
- de la relation qu'il a et/ou perd avec les humains et les autres animaux de son entourage,
- du comportement inadapté de ou des humains qui l'entourent et de leur patience
- des attentes de l'humain par rapport aux besoins de son espèce et/ou de ses besoins individuels

CE QUE NOUS PROPOSONS

Notre objectif est d'aider et de conseiller, dans la mesure de nos possibilités, les personnes qui nous sollicitent pour ce type de problème.

Afin,

- d'essayer d'améliorer le quotidien,
- d'essayer d'améliorer la relation avec l'animal
- d'éviter dans la mesure du possible, le traumatisme de l'abandon
- et d'éventuelles dérives, entraînant les actes de maltraitance volontaires ou involontaires par « ras le bol » et/ou incompréhension et/ou méconnaissance.

Alizée, nous a rejoint en tant que bénévole, afin de gérer cet accompagnement. Elle est actuellement en cours de formation de comportementaliste et peut se référer, si besoin, à sa tutrice.

<u>Infos associés</u> - présentation d'Alizée
--

Elle acquiert dans de cette formation, les bases pour accompagner les personnes qui rencontre ces difficultés.

Nous proposons

- des échanges
 - par
 - téléphone
 - mail
 - visio

Association ENTRAIDE et SAUVETAGE - protection animale (EES-pa)

ees.pa.cccc@free.fr

ees-pa.org

- vidéo/photos
- ...
- pour
 - analyser de la situation,
 - visualiser les causes éventuelles du problème
 - faire un bilan de départ
 - proposer des conseils personnalisés à mettre en œuvre (adaptation de l'environnement, aménagements, rituels, modification des interactions ...)
- un suivi, sur une durée, déterminée lors du premier contact avec Alizée et/ou en fonction de la situation (voir article 8. Fin de l'accompagnement, section déroulement, ci-après)
- un bilan intermédiaire, si besoin
- un bilan final récapitulatif, écrit

Nous proposons également des fiches conseils, sur les situations les plus courantes. Elles seront accessibles à tous, sur le site internet lorsqu'il sera en ligne et pourront être diffusées au fur à mesure de leur rédaction. Si les fiches déjà créées lors de votre demande, correspondent à votre situation, elles pourront vous être fournies comme support complémentaire aux échanges.

Cet accompagnement est proposé gratuitement, aux personnes ayant de faibles ressources. Des justificatifs pourront être demandés.

CE QUE NOUS NE PROPOSONS PAS

- Nous ne faisons pas de visite à domicile.
- Nous n'intervenons pas directement auprès de l'animal, c'est à vous d'appliquer les conseils.
- Nous n'accueillons pas d'animaux. Si malgré nos conseils le comportement de l'animal ne s'améliore pas et/ou si le mode de vie que vous pouvez lui apporter ne lui correspond pas et qu'un placement est envisagé nous ne le prendront pas en charge. Nous pouvons toutefois vous orienter.
- Nous ne proposons pas d'accompagnement payant. Nous ne nous substituons pas aux professionnels.

ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

Nos engagements

Nous nous engageons à

- communiquer avec vous avec respect
- vous accompagner sans jugement et avec bienveillance, dans la mesure de nos possibilités
- vous informer et vous conseiller en fonction de nos connaissances et à vous orienter si besoin également dans la mesure de nos possibilités
- respecter la procédure et le déroulement indiqué dans ce document
- vous écouter et prendre en compte vos remarques et commentaires, s'ils sont constructifs
- garder confidentiel, au sein de l'association toutes les informations vous concernant et concernant la situation et l'animal
- vous informer sur le traitement de vos données personnelles (voir article ci-dessous)

Vos engagements

Nous vous demandons

- de fournir tous les documents et informations demandées
- de respecter
 - les personnes qui communiqueront avec vous, même si vous n'êtes pas d'accord
 - la procédure telle qu'elle est expliquée, ainsi que les conditions prévues
 - les points déterminés avec Alizée
- d'être honnête sur les informations fournies, tant administratives que sur la situation avec l'animal ;

Association ENTRAIDE et SAUVETAGE - protection animale (EES-pa)

ees.pa.cccc@free.fr

ees-pa.org

passée, présente ainsi que sur son évolution

- d'être honnête sur vos possibilités financières et de ne pas nous solliciter si vous avez les moyens de payer un professionnel
- de nous dire si vous pensez que nos conseils, ne sont pas adaptés à vos possibilités, si cela ne vous convient pas et/ou si vous n'êtes pas d'accord
- de nous prévenir de toutes difficultés et/ou de votre souhait de mettre fin à cet accompagnement quelle qu'en soit la raison

RESPONSABILITÉS

Nous sommes responsables des conseils que nous vous donnons, mais vous êtes responsable de leur application et des conséquences du comportement de l'animal.

De plus, comme nous ne venons pas à domicile constater nous même la situation et que cela concerne votre vie quotidienne, vous seul est apte à déterminer si les conseils que nous vous donnons sont adaptés

- à votre mode de vie,
- à vos possibilités
- et à vos capacités.

Si ce n'est pas le cas, il est important de le dire, afin de réajuster l'accompagnement.

Nous mettons tout en œuvre pour vous aider, bénévolement, dans la mesure de nos moyens, mais nous n'avons pas d'obligation de résultat. C'est-à-dire que la situation pourrait ne pas évoluer, voir s'aggraver, malgré la mise en œuvre de nos conseils.

En effet, beaucoup de paramètres entre en jeu, comme

- les informations que vous nous donnez
- la façon dont nous les comprenons et pouvons les analyser
- la façon dont vous comprenez et dont vous appliquez nos conseils,
- la sensibilité et la réactivité de l'animal

SI VOUS POURSUIVEZ CETTE PROCÉDURE, C'EST QUE VOUS AVEZ COMPRIS CES
CONDITIONS ET QUE VOUS LES ACCEPTEZ.



DÉROULEMENT

1. Faire faire un bilan de santé

Avant tout chose, nous conseillons, si ce n'est pas déjà fait, de consulter le vétérinaire, afin de faire un bilan de santé.

Le but est

- de s'assurer que l'animal n'a pas, de problème médical ou de douleur pouvant expliquer son comportement, en particulier si cela est nouveau
- de mettre en place un traitement adapté pour le soulager s'il souffre, ce qui peut permettre de résoudre les problèmes de comportement s'ils sont liés. Certains vétérinaires pratiquent des séances de laser, très efficace pour certaines pathologies et qui n'ont pas les effets secondaires des médicaments
- de lui demander conseils sur les produits non médicamenteux, pouvant aider à l'apaiser (diffuseur ou collier de phéromones, cachets aux plantes...)

Le vétérinaire est seul juge de la nécessité de prescrire des médicaments du type anxiolytique ou autre. Cependant, à notre avis cela soit n'être utilisé quand dernier recours et n'exclue pas la recherche d'autres solutions

2. Prendre connaissance des conditions d'accompagnement

Une fois cette piste étudiée, s'il n'y a pas d'explication médicale et/ou d'amélioration avec un traitement, pour bénéficier de notre accompagnement, vous devrez consulter les conditions d'accompagnement de ce document. Puis si vous les acceptez :

3. Nous contacter

à cette adresse, afin de nous exposer rapidement la situation
ees-pa-cccc@free.fr

Si vous n'avez pas de mail,

vous pouvez laisser un message sur le répondeur ou envoyer un SMS au 0781523695

- avec les coordonnées auxquelles on peut vous joindre
- un résumé rapide de la situation :
 - l'animal concerné
 - les problèmes rencontrés

Si vous nous avez contacté sans connaître cet accompagnement, nous pourrions vous le proposer. Si vous êtes intéressé et que vous en acceptez les conditions, la procédure sera la même.

4. Premier contact

Nous prendrons un premier contact, dans les meilleurs délais, sachant que :

- les situations sont traitées en fonction de la priorité, voire de l'urgence de la situation et non de l'ordre d'arrivée
- nous sommes bénévoles. Nous menons nos missions, gratuitement, sur notre temps personnel, en plus des études, de notre travail et de nos vies personnelles. Nous ne sommes donc pas disponible en permanence.

Ce premier échange permettra :

- de s'assurer que la situation correspond bien à ce que nous pouvons proposer
- de demander des informations supplémentaires
 - si vous êtes le propriétaire de l'animal concerné
 - si ce n'est pas le cas :
 - votre statut par rapport à l'animal (fa, sauvetage, garde temporaire...)
 - si vous avez l'accord du propriétaire pour entamer cette démarche
 - s'il est en règle vis-à-vis de réglementation française (identification, chiens catégorisés...)
- de vous fournir les documents nécessaires à la prise en charge de votre demande, en particulier le questionnaire de situation, ainsi que la liste des documents à fournir

Association ENTRAIDE et SAUVETAGE - protection animale (EES-pa)

ees.pa.cccc@free.fr

ees-pa.org

- de réunir les informations administratives, nécessaires pour la traiter

Une fois tout cela finalisé et votre demande acceptée, nous vous indiqueront si un délai d'attente est nécessaire. Puis Alizée vous contactera.

En cas de refus, vous recevrez un mail qui en expliquera le motif. Votre demande pourra être transférée sur le mail public de l'association, pour y être traité par le bénévole référent si nous pouvons y répondre par un autre moyen.

5. Mise en relation avec Alizée

■ Prise de contact

Après avoir pris connaissances des informations déjà fournies sur la situation et l'animal (questionnaire, mails, échanges préliminaires), Alizée prendra contact avec vous pour

- se présenter
- faire connaissance
- évaluer avec vous la situation,
- demander éventuellement des précisions
- fixer un premier rendez-vous

- Prise de contact
- 1er rendez-vous d'1h30
 - échange pour effectuer le bilan comportemental :
 - analyse des problèmes
 - mise en place des objectifs
 - conseils, astuces
- 2ème rendez-vous 3 à 4 semaines après
 - suivi de l'évolution
 - si objectifs atteints problèmes résolus : fin de l'accompagnement
 - si objectif non atteints, de nouveaux objectifs pourront être établis

■ 1er rendez-vous

Avant de vous recontacter, elle fera un point sur toutes les informations que vous lui aurez données. Durant ce rendez-vous, qui durera environ 1h30,

- vous échangerez sur la situation, les problématiques, ce que vous avez déjà essayé...
- cet échange permettra à Alizée de faire un bilan comportemental
 - vous déterminerez ensemble des objectifs
 - elle vous donnera des conseils et des astuces pour les atteindre
- vous fixerez la date du prochain rendez-vous, 3 à 4 semaines après

■ 2ème rendez-vous

Lors de ce 2ème rendez-vous

- vous ferez un point sur l'évolution de la situation, vos difficultés éventuelles, les réussites...
 - si les objectifs sont atteints, c'est la fin de l'accompagnement
 - sinon d'autres objectifs pourront être déterminés

6. Échanges

Outre les échanges sur la situation, vous pouvez, communiquer avec Alizée pour demander des précisions sur ses conseils et/ou avec la présidente, pour :

- demander d'autres conseils sur d'autres sujets et/ou des informations complémentaires sur l'accompagnement
- faire part de remarques, suggestions
- faire part de problèmes dans le déroulement de la prise en charge
- souligner les points positifs ou négatifs du déroulement de la prise en charge

Alizée, de son côté, peut faire de même avec vous. Elle peut également vous rappeler, si besoins, vos engagements et/ou vos accords, déterminés lors de la mise en place de l'accompagnement.

Elle collabore et reste en contact avec les bénévoles concernés par la mission et la présidente, avec lesquels elle peut être amenée à échanger sur votre situation. (voir confidentialité des échanges dans la gestion de vos données personnelles).

D'autres bénévoles, pourront éventuellement, être amenés à vous contacter pour des précisions administratives ou autres si besoin.

7. Bilan

A la fin de l'accompagnement, un bilan sera fait pour évaluer et récapituler :

- l'évolution de la situation
- l'efficacité ou non des conseils et suggestions mis en place
- les difficultés éventuellement rencontrées
- le déroulement de la prise en charge
- le type de conseils donnés
- ...

8. Fin de l'accompagnement

L'accompagnement prend fin :

- lorsque le problème est résolu ou la situation est devenu plus gérable
- si aucune solution n'est trouvée, malgré l'application des conseils
- si vous ne souhaitez pas donner suite
- si l'association/Alizée juge que vous ne respectez pas l'accord passé pour cet accompagnement
- si après avoir approfondi la situation, nous nous rendons compte qu'elle ne correspond pas ou plus aux points déterminés dans les conditions d'accompagnement
- si vous ne répondez pas à trois sollicitations (sauf cas de force majeure justifiée)
- si vous présentez un comportement inadapté à l'accompagnement, envers Alizée, l'association et/ou un autre bénévole (agressivité, non coopération...) et/ou envers l'animal

9. Clôture de la prise en charge

Un mail récapitulatif indiquant le motif de fin, ainsi qu'un questionnaire de satisfaction vous seront remis.
Merci de nous le renvoyer.

Nous espérons pouvoir vous aider à résoudre les problèmes que vous rencontrez.
Pour toutes demandes d'informations complémentaires dans le cadre de cet accompagnement
ees.pa.cccc@free.fr

Pour toutes autres demandes d'informations
entraideetsauvetage@free.fr

Pour découvrir l'association
ees-pa.org

Tout don en argent et/ou en nature est le bienvenu
pour nous aider à mener à bien
nos actions.

Pour nous soutenir, nous permettre de mener cette action à bien et d'en développer d'autre :
[NOS BESOINS – Association Entraide et sauvetage, protection animale. \(ees-pa.org\)](http://ees-pa.org)

A bientôt



[Association ENTRAIDE et SAUVETAGE - protection animale \(EES-pa\)](http://ees-pa.org)
ees.pa.cccc@free.fr

ees-pa.org

GESTIONS DE VOS DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Les données personnelles sont toutes les informations que nous pouvons recueillir sur quelqu'un, et/ou qui concerne sa vie privée et qui permet de l'identifier (nom, prénom, coordonnées...).

Le recueil de ces données est réglementé par [Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen](#) et géré par la [CNIL](#). (cliquer pour plus d'info)

Au sein de l'association Entraide et sauvetage, protection animale, nous mettons un point d'honneur à respecter la législation et votre vie privée. C'est pourquoi, nous avons mis en place une procédure permettant de sécuriser et de garder confidentielles, les informations que vous nous confiez.

Dans le cadre de cet accompagnement, elles sont traitées par les différents bénévoles en charge de la gestion de cette action. Ils ont signé un accord de confidentialité et se sont engagés à ne pas les divulguer à d'autres personnes que celles concernées, que ce soit au sein de l'association, comme à l'extérieur (sauf obligation légale).

Les informations administratives, que nous vous demandons servent à gérer votre demande d'accompagnement. Elles nous permettent de vérifier que votre situation et celle de l'animal correspondent aux conditions que nous proposons ainsi qu'à nos possibilités de prise en charge.

Les informations sur l'animal et la situation nous permettent le bilan, l'analyse et la mise en place de l'accompagnement. Sans ces informations, nous ne pouvons pas mener cette action à bien. Les notes et sauvegardes sur les échanges, mails, documents photos ... permettent le suivi pendant la procédure.

Toutes ces informations permettent une traçabilité de nos actions ensuite.

Certaines données, rendues anonymes, nous servent à l'élaboration de statistiques, nécessaires pour justifier nos actions. Elles servent également au choix des thèmes développés dans nos fiches et supports d'informations.

C'est pourquoi les dossiers sont conservés de manière sécurisée, en local, le temps d'extraire et de traiter les informations citées ci-dessus, puis archivées pour une éventuelle consultation pour les besoins de l'association ou à votre demande.

Pour plus d'informations, contactez-nous rgpd.ees.pa@free.fr