

Conditions générales de fonctionnement de la Clinique Vétérinaire des Arcades

544 Boulevard Louis Blanc – 69400 Villefranche sur Saône

SAS des Arcades - Capital Social de 880 €

RCS 477 516 363 Villefranche-Tarare – SIRET 477 516 363 00017

MAJ Janvier 2023

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente.

Elles sont également disponibles sur notre site internet

<https://www.veterinaire-arcades.com/>

Tout acte effectué sur un animal de compagnie dans notre Clinique Vétérinaire est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

1. Présentation des locaux

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires. Cela signifie que notre établissement répond aux conditions (applicables aux locaux, matériels et au personnel) adaptées à la prise en charge des animaux de compagnie.

Les locaux de la Clinique des Arcades, par leur conception et leur agencement, sont conformes aux réglementations en vigueur. Des travaux sont en cours afin d'améliorer l'accessibilité.

- Large espace d'accueil disposant de deux espaces d'attente chiens et chats séparés.
- Deux salles de chirurgie dont une dédiée aux interventions lourdes. Les deux salles disposent chacune d'un appareil d'anesthésie volatile équipé d'un respirateur ainsi qu'un monitoring (électrocardiogramme, oxymétrie de pouls, tensiomètre (par brassard et par doppler périphérique), stéthoscope œsophagien électronique) et d'une salle dédiée aux examens endoscopiques et échographiques. Cette salle est également équipée d'un appareil d'anesthésie volatile.
- Salle de soins et de préparation des animaux en liaison permanente avec le chenil et la zone de surveillance rapprochée des animaux en cours de réveil.
- Espace de nettoyage et de stérilisation du matériel chirurgical avec un système de nettoyage ultrasonique et de deux autoclaves pour la stérilisation du matériel.
- Afin d'optimiser la protection du bloc opératoire et protéger au mieux les animaux opérés, tout le linge et matériel nécessaire est nettoyé et lavé dans des espaces réservés à cet usage.

- 4 zones d'hospitalisation avec : un espace chien, un espace chat, une zone isolée pour les animaux contagieux et une zone de surveillance rapprochée.
- Une salle de radiologie numérique aux normes pour la protections du personnel et des visiteurs. Le Dr Guilbaud est la Personne Compétente en radioprotection depuis 2004 (renouvellement en 2009, 2014 et 2019).

2. Equipe médicale

2.1. Les associés

- Dr Laurent Guilbaud (CEAV de Médecine Interne, CES de Diététique Canine et Féline, ex-Chargé d'Enseignement à VetAgro-Sup, Personne compétente en radioprotection, Habilitation à l'utilisation des produits de chimiothérapie)
- Dr Alexandre Zimmermann (Ancien Interne de l'ENVL, CES de Traumatologie Ostéo-Articulaire et Orthopédie Animales)

2.2. Les salariés et collaborateurs vétérinaires

L'équipe de salariés et de collaboratrices vétérinaires de jour s'articule autour du :

- Dr Océane Lemblé
- Dr Aneta Gerlak
- Dr Isabelle Bordet
- Dr Elodie Perret
- Dr Emmanuelle Labé

2.3. Les auxiliaires spécialisées vétérinaires

- Véronique Broyer (ASV niveau 5)
- Geneviève Gauvin (ASV niveau 5)
- Audrey Picard (ASV niveau 5)
- Céline Kratzsch (ASV niveau 5)
- Maureen Brient (ASV niveau 4)
- Marine Després (ASV en formation)
- Adiana Borges Fernandes (ASV en formation) plus particulièrement attachée au service d'Urgence
- Elodie Forest (ASV en formation) plus particulièrement attachée au service d'Urgence

2.4. Mode de fonctionnement

Durant les horaires de consultation :

- 2 à 3 vétérinaires sont présents à la clinique. En dehors de ces périodes, notamment durant la pose méridienne, un vétérinaire est toujours joignable si le personnel soignant le juge nécessaire.
- 8 Auxiliaires Spécialisées Vétérinaires, se relaient tous les jours
- En dehors des horaires d'ouverture, nous assurons les urgences, le soir jusqu'à 22 voire 23h00, le dimanche et les jours fériés. En dehors de ces horaires et en cas d'indisponibilité nous disposons d'un contrat de permanence et de continuité des soins avec le SIAMU (04 78 87 07 06) ou AdomVet (04 72 30 40 40).

3. Horaires d'ouverture et de consultation



La Clinique Vétérinaire des Arcades est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00, le samedi jusqu'à 17h00.

Les consultations, sur rendez-vous, sont assurées de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 la semaine et 17h00 le samedi.

Les RDV peuvent être pris par téléphone ou en ligne ou en se présentant à l'accueil. L'e-mail et le SMS ne constituent pas un mode de prise de RDV. Idem pour l'annulation d'un RDV. Nous nous autorisons, le cas échéant, à facturer le prix de la consultation d'un RDV non honoré par le client.

Nous faisons de notre mieux pour respecter les horaires de RDV. Toutefois, assurant également des urgences, le temps d'attente peut être élastique. Votre heure de RDV peut donc être retardée. Nous faisons en sorte de vous prévenir d'un retard trop important.

En dehors des horaires d'ouverture, nous assurons les urgences, le soir jusqu'à 22 voire 23h00, le dimanche et les jours fériés. En dehors de ces horaires et en cas d'indisponibilité nous disposons d'un contrat de permanence et de continuité des soins avec le SIAMU (04 78 87 07 06) ou AdomVet (04 72 30 40 40).

4. Heures de visite des animaux hospitalisés

Le propriétaire peut appeler à tout moment dans la journée pour prendre des nouvelles de son animal. En général, le vétérinaire délégué aux soins donne des nouvelles dans la matinée.

Nous demandons au propriétaire de ne pas appeler en dehors des horaires d'ouverture sauf consigne particulière du fait des urgences et du personnel plus réduit.



Les visites aux animaux hospitalisés sont organisées l'après-midi entre 14h00 et 18h00. Le matin et la fin de journée sont réservés aux soins.

Les visites aux animaux contagieux sont très limitées voire interdite du fait même du risque de contagion. Une tenue de protection spécifique (gants, masques, surblouse, surchaussures) peut être nécessaire en fonction du risque. Une élimination spécifiques des DASRI (déchets d'activité de soins à risque infectieux) est mise en place. Les linges utilisés pendant l'hospitalisation sont traités séparément.

5. Compétences médicales et chirurgicales assurées par la clinique

5.1.Médecine générale et de seconde opinion

Tous les vétérinaires de la clinique assurent les consultations générales de première option.

Nous vous proposons des consultations spécifiques :

- Cardiologie (Dr Guilbaud),
- Dermatologie (Dr Gerlak),
- Echographie (Dr Guilbaud, Dr Lemblé),
- Médecine interne, endoscopie, (Dr Guilbaud, Dr Lemblé)
- Cancérologie et nutrition (Dr Guilbaud),
- NAC (Dr Gerlak)
- Ophtalmologie (Dr Labé),
- Ostéopathie (Dr Labé, Dr Guilbaud)
- Traumatologie et orthopédie (Dr Zimmermann).

5.2.Chirurgie

Tous les vétérinaires de la clinique pratiquent la chirurgie générale. Pour des actes plus spécifiques, le Dr Zimmermann assure la chirurgie orthopédique et des tissus mous ; le Dr Guilbaud la chirurgie des tissus mous et le Dr Labé, la chirurgie ophtalmologique.

5.3.Compétences de référés

La Clinique des Arcades accueille également des cas référés par des confrères :





- Cardiologie et échocardiographie : Dr Guilbaud
- Cancérologie : Dr Guilbaud
- Continuité des soins : service de garde et d'urgence
- Chirurgie orthopédique : Dr Alexandre Zimmermann
- Dermatologie : Dr Gerlak
- Echographie abdominale et thoracique : Dr Guilbaud, Dr Lemblé
- Endoscopie : Dr Guilbaud, Dr Lemblé
- Médecine interne : Dr Guilbaud, Dr Lemblé
- NAC : Dr Gerlak
- Nutrition : Dr Guilbaud
- Ophtalmologie : Dr Labé
- Ostéopathie : Dr Labé, Dr Guilbaud
- Surveillance rapprochée : service de garde et d'urgence

5.4. Anesthésie et prise en charge de la douleur

Nous disposons de deux blocs opératoires équipés chacun d'un appareil d'anesthésie volatile disposant d'un respirateur et d'un troisième appareil d'anesthésie volatile sans respirateur.

Le matériel de surveillance anesthésique comprend :

- un stéthoscope œsophagien électronique (cardiosound),
- 3 monitorings cardiaques, un électrocardiogramme papier, un électrocardiogramme Bluetooth Iphone,
- 2 appareils de surveillance du pouls et de l'oxymétrie périphérique,
- 2 tensiomètres, un de type dynamap et un doppler périphérique.

Matériel	Appareil	Fonction
Moniteur cardiaque MM8+ Vet		Monitoring cardiaque, oxymétrie de pouls, température, tension
2 Moniteurs cardiaques		Monitoring cardiaque
Oxymètre capnomètre Nonnin		Surveillance de la saturation en oxygène
Electrocardiogramme FX 7202		Surveillance anesthésie, tracé électrocardiographique multipiste
Stéthoscope œsophagien amplifié		Surveillance cardiaque

Tensiomètre par doppler périphérique		Mesure de la tension
---	---	----------------------

Nous disposons d'une pompe à perfusion et de pousse-seringue pour une administration en continue des produits notamment de l'analgésie si besoin.




5.5. Analyses et laboratoire d'analyse

La Clinique des Arcades dispose de l'un des laboratoires les plus complets disponible aujourd'hui en France avec des appareils de dernière génération.

La plupart des analyses biochimiques et hématologiques peuvent être réalisées à la Clinique des Arcades grâce à un laboratoire d'analyse très complet (compteur hématologique par technologie laser, appareil de biochimie, exploration endocrinienne, ionogramme, gaz du sang, marqueurs de l'inflammation, analyse d'urine, coagulation, groupes sanguins, test de Coombs direct). Les analyses plus spécifiques sont adressées à des laboratoires extérieurs en fonction de la nature de la demande.

5.6. Imagerie

Nous disposons de deux moyens d'imagerie médicale dans deux pièces dédiées :

Radiographie		Générateur de RX Système DMX30 HF est une solution spécifique vétérinaire
		Capteur plan Fuji équipé d'un logiciel d'acquisition spécifiquement vétérinaire
Echographie		Esaote MyLab 60 Appareil polyvalent équipé de 3 sondes (micro convexe, Phased Array et linéaire) permettant de réaliser des échographies abdominales, cardiaques, tendineuses, oculaires...

5.7.Endoscopie



La clinique est équipée d'une salle d'endoscopie. Nous disposons de 5 appareils (2 appareils rigides de 2,8 mm, une vidéo-bronchoscope Fujinon de 3,5 mm, un vidéo gastroscopie Fujinon de 8 mm, un vidéo coloscope Fujinon de 1,2 cm). Le Dr Guilbaud et le Dr Lemblé assurent les examens endoscopiques (rhinoscopie, laryngoscopie, trachéo-bronchoscopie, gastro-duodénoscopie, coloscopie, cystoscopie, vaginoscopie). Le Dr Guilbaud assure également les examens otoscopiques sous contrôle vidéo. L

Tous ces examens ne sont pas forcément réalisables sur tous les animaux du fait de leur taille ou de leur conformation.

5.8.Pharmacie

Nous vous rappelons que le vétérinaire n'est pas un pharmacien. Il ne tient donc pas officine ouverte et ne peut délivrer les médicaments qu'à ses propres clients sur présentation de l'ordonnance.

Le vétérinaire ayant suivi votre animal est le seul habilité à pouvoir juger de la pertinence de la délivrance ou du renouvellement d'un médicament.

Le pharmacien détient, seul, le monopole de la délivrance des médicaments. Notre situation de vétérinaire pro-pharmacien est dérogatoire pour le bien de nos animaux de compagnie.

Le propriétaire de l'animal ne peut pas exiger la délivrance d'un médicament sur ordonnance.

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, un supplément de garde vous sera demandé.

5.9.Espèces traitées

Nous assurons les soins des chiens et des chats.

Le Dr Gerlak apporte toute sa compétence pour prendre en charge vos NACs.

Dans le cadre du service de garde et de WE, nous ne pouvons pas prendre en charge des chiens de plus de 70 kg dans des conditions optimales du fait du personnel plus restreint.

Pour la sécurité de tous, les animaux seront tenus en laisse ou présentés dans une cage de transport.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins des espèces non citées ci-dessus et notamment les équidés et les animaux de rentes. En cas d'urgence concernant des espèces vous pouvez vous adresser :

- Animaux de rente : Dr DUVIVIER, CAILLARD et MOULA à Tarare au 04 74 05 07 39
- Equidés :
 - Dr FILHOL à Arnas 04 74 62 33 07
 - Dr GRANGE, DESCAMPS à Gleizé au 04 74 67 60 31
 - Clinique équine de Neyron : 04 37 85 03 90
 - Clinéquine à VetAgro-sup : 04 78 87 26 77

6. Service de garde et d'urgences



La clinique vous propose depuis 2001 un service de garde. Malgré la pénurie de vétérinaire, nous assurons les urgences, le soir jusqu'à 22 voire 23h00, le dimanche et les jours fériés. En dehors de ces horaires et en cas d'indisponibilité nous disposons d'un contrat de permanence et de continuité des soins avec le SIAMU (04 78 87 07 06) ou AdomVet (04 72 30 40 40).

L'ordre d'arrivée aux cours du service de garde ne détermine pas l'ordre des consultations. Le premier arrivé n'est pas forcément le premier pris.

- Un animal gravement malade, blessé ou instable sera pris en priorité
- Un animal vigilant, stable ne requiert pas forcément des soins en urgence
- Les contraintes d'horaires des propriétaires ne constituent pas une priorité médicale

7. Etablissement sous surveillance vidéo



La clinique est placée sous vidéosurveillance par PARITEL pour la sécurité des personnes et des biens.

Les images sont conservées durant un mois et peuvent être visionnées en cas de nécessité les associés de la clinique et les forces de l'ordre.

Pour exercer vos droits « informatique et liberté », notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernant, ou pour toute information sur ce dispositif vous pouvez vous adresser à Laurent Guilbaud ou Alexandre Zimmermann

8. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et de deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

9. Contrat de soins

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

10. Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le propriétaire dans la limite des connaissances scientifiques actuelles. Tous les actes médicaux et chirurgicaux sont gradés (classification ASA) de 1 à 6 en fonction du niveau de risque et de l'état de votre animal.

Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou par écrit sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le comportement agressif d'un animal présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier. Notre équipe informera dans ce cas le propriétaire de la nécessité d'utiliser une contention particulière (physique ou chimique).

L'examen de l'animal ne pourra être effectué qu'après acceptation de la contention par le client.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

11. L'euthanasie de votre animal

L'euthanasie est un moment difficile aussi bien pour le propriétaire, la famille que pour le personnel soignant. Cet acte repose sur le respect du bien-être de l'animal, de l'émotion des propriétaires et la pratique de chacun.

Le vétérinaire peut refuser l'euthanasie d'un animal si celle-ci est interdite (notamment suite à une morsure) ou si la personne demandeuse n'est pas légitime à la demander. Le vétérinaire doit veiller, dans la réalisation de cet acte, à ce que les obligations réglementaires et déontologiques sont respectées. Il existe dans le code de déontologie une clause de conscience qui permet au vétérinaire de refuser de réaliser une euthanasie si celle-ci heurte sa conscience.

12. Corps de votre animal

Suite au décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation.



Nous pouvons, dans les autres cas, assurer l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la société Esthima (ex-Incinéris) (255 rue Charles de Gaulle 01500 Château Gaillard 04 74 38 72 20). Toute demande d'incinération fera l'objet d'un document écrit et signé par le client.

13. Animaux errants

Lorsqu'un animal est trouvé en divagation sur la voie publique, il doit être conduit à la fourrière animale du lieu où il a été trouvé. Vérifier toutefois, qu'il s'agit bien d'un animal errant. Si l'animal porte un collier ou une médaille avec les coordonnées de son propriétaire, essayer de joindre ce dernier. Demander aux personnes alentour si elles connaissent l'animal et son propriétaire

Chaque commune doit disposer d'une fourrière apte à l'accueil et à la garde des chiens et chats trouvés errants ou en état de divagation (article L. 211-24 du Code rural). Sur la commune de Villefranche, une convention a été signée avec la SPA de Lyon afin que la SPA serve de fourrière. En

revanche, les nouveaux locaux de la police municipale de Villefranche sont équipés de boxes permettant de recevoir les animaux trouvés.

Le maire informe la population, par affichage en mairie ou par tout autre moyen, des modalités selon lesquelles les animaux trouvés errants ou en état de divagation sont pris en charge (article R. 211-12 du Code rural).

Lorsque l'animal est identifié, le gestionnaire de la fourrière recherche son propriétaire. A l'issue d'un délai franc de garde de huit jours ouvrés, si l'animal n'est pas réclamé par son propriétaire, il est considéré comme abandonné et devient la propriété du gestionnaire de la fourrière qui peut le céder à une Association de protection animale qui pourra le proposer à l'adoption (article L. 211-25 du Code rural).

Lorsque l'animal n'est pas identifié, il est gardé pendant un délai franc de huit jours ouvrés à la fourrière. Si, à l'issue de ce délai, l'animal n'a pas été réclamé, il est considéré comme abandonné et devient la propriété du gestionnaire du refuge qui peut le céder à une Association de protection animale (article L. 211-26 du Code rural).

L'animal n'est restitué à son propriétaire qu'après paiement des frais de fourrière.

Le vétérinaire n'est donc pas habilité à prendre en charge un animal errant en bonne santé. Il se doit toutefois de respecter le code de déontologie (Article R. 242-61) au cours du service de garde : Le vétérinaire doit répondre à toute demande qui lui est adressée soit directement dans son domaine de compétence, soit en adressant le client à un confrère. Le vétérinaire doit limiter son intervention aux actes justifiés par l'urgence et inciter le propriétaire ou le détenteur de l'animal à faire assurer le suivi des soins d'urgence par son vétérinaire traitant habituel.

En pratique, c'est la police municipale du lieu de découverte de l'animal qui a la charge des animaux errants. Nous vous conseillons de vous rapprocher votre mairie afin de savoir quelle fourrière animale est compétente pour intervenir sur votre commune.

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune : police municipale de Villefranche : 04 74 62 60 49

14. Coût des soins et des actes vétérinaires

Le coût des actes vétérinaires tient compte de la compétence mise en œuvre, du coût matériel de l'acte (produits utilisés, matériel utilisé), du personnel nécessaire, du temps passé pour réaliser cet acte mais également du coût de la structure ou de l'heure. Le même acte réalisé en journée n'aura pas le même prix qu'en pleine nuit.

Le contrat de soins qui lie le vétérinaire et le client, au-delà de l'aspect formel est un contrat de sincérité mutuelle. Si l'on peut offrir notre compétence et notre temps, il en est tout autre de demander que la clinique prenne à sa charge des examens complémentaires coûteux, des actes chirurgicaux lourds engageant des frais matériels et de personnels conséquents.

15. Conditions tarifaires

L'ensemble des tarifs sont à la disposition du client à l'accueil.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à une facture détaillée conformément à la législation. Le code de déontologie rappelle que :

- Toutes pratiques tendant à abaisser le montant des rémunérations dans un but de concurrence sont interdites au vétérinaire dès lors qu'elles compromettent la qualité des soins.
- La facturation d'un acte en fonction du résultat est interdite.

La nature aléatoire de certains actes ou situations chirurgicales rend parfois difficile leur tarification, dans ce cas un devis incluant les dépassements éventuels sera remis au client pour l'obtention de son accord.

Tout devis signé engage le propriétaire à le régler à la restitution de son animal soit par CB ou espèces.

Suite à de trop nombreux impayés, nous n'acceptons plus les règlements par chèque bancaire.

Afin de faciliter la prise en charge des soins, nous vous proposons la possibilité d'échelonner le règlement en 3 ou 4 fois au moyen d'une application bancaire (Alma). L'acceptation de ce mode de règlement dépend de votre agence bancaire.

16. Gestion des litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire de l'animal peut contacter le conseil régional de l'Ordre	110 avenue Barthélémy Buyer 69009 Lyon 04 72 57 16 65 cro.aura@ordre.veterinaire.fr
La Clinique des Arcades dispose d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la société AXA par l'entremise de M. Hubert Descroix	5 rue du Palais 01600 Trévoux 04 74 00 20 29
Médiateur de la consommation	mediateur-conso@veterinaire.fr

Les collaborateurs disposent de leur propre Assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

17. Loi « informatique et libertés » et secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de notre établissement.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

Conditions générales de fonctionnement du Cabinet Vétérinaire des Arcades

11 place de l'église – 01090 Montmerle sur Saône

SAS des Arcades - Capital Social de 880 €

RCS 477 516 363 Bourg en Bresse – SIRET 477 516 363 00025

MAJ Jan 2023

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente.

Elles sont également disponibles sur notre site internet

<https://www.veterinaire-arcades.com/>

Tout acte effectué sur un animal de compagnie dans notre Cabinet Vétérinaire est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

1. Appellation du domicile professionnel d'exercice

Notre établissement de soins est classé « cabinet vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires. Cela signifie que notre établissement répond aux conditions (applicables aux locaux, matériels et au personnel) adaptées à la prise en charge des animaux de compagnie.

Le Cabinet des Arcades dispose :

- d'une salle d'attente ouverte sur l'extérieur. Des travaux ont été effectués afin de permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite
- d'une salle de consultation
- d'une salle de chirurgie permettant de réaliser les interventions de base et les premiers soins. Cette salle peut être utilisée comme salle de consultation secondaire
- d'un espace d'hospitalisation de jour uniquement
- d'une salle d'échographie
- d'un laboratoire d'analyse comprenant un analyseur biochimique et urinaire et un microscope

2. Horaires d'ouverture et de consultation



La Cabinet Vétérinaire des Arcades est ouvert au public du lundi au samedi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, le samedi jusqu'à 12h00.

Les consultations sur rendez-vous sont assurées

- Le lundi, mardi et jeudi après-midi de 14h00 à 18h00,
- Le mercredi et vendredi de de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00,
- Le samedi matin, de 09h00 à 12h00.

Les RDV peuvent être pris par téléphone ou en se présentant à l'accueil. L'e-mail et le SMS ne constituent pas un mode de prise de RDV. Idem pour l'annulation d'un RDV. Nous nous autorisons, le cas échéant, à facturer le prix de la consultation d'un RDV non honoré par le client.

En dehors des horaires d'ouverture, les consultations de garde sont assurées par la Clinique Vétérinaire des Arcades à Villefranche, le soir jusqu'à 22 voire 23h00, le dimanche et les jours fériés. En dehors de ces horaires et en cas d'indisponibilité nous disposons d'un contrat de permanence et de continuité des soins avec le SIAMU (04 78 87 07 06) ou AdomVet (04 72 30 40 40).

3. Equipe médicale

3.1. Les associés

- Dr Laurent Guilbaud (CEAV de Médecine Interne, CES de Diététique Canine et Féline, ex-Chargé d'Enseignement à VetAgro-Sup, Personne compétente en radioprotection, Habilitation à l'utilisation des produits de chimiothérapie)
- Dr Alexandre Zimmermann (Ancien Interne de l'ENVL, CES de Traumatologie Ostéo-Articulaire et Orthopédie Animales)

3.2. Les salariés et collaborateurs vétérinaires

L'équipe de salariés et de collaboratrices vétérinaires de jour s'articule autour du :

- Dr Océane Lemblé
- Dr Aneta Gerlak
- Dr Isabelle Bordet
- Dr Elodie Perret
- Dr Emmanuelle Labé

3.3. Les auxiliaires spécialisées vétérinaires

- Véronique Broyer (ASV niveau 5)
- Geneviève Gauvin (ASV niveau 5)
- Audrey Picard (ASV niveau 5)
- Céline Kratzsch (ASV niveau 5)
- Maureen Brient (ASV niveau 4)
- Marine Després (ASV en formation)

- Adiana Borges Fernandes (ASV en formation) plus particulièrement attachée au service d'Urgence
- Elodie Forest (ASV en formation) plus particulièrement attachée au service d'Urgence

4. Permanence et continuité des soins

Le Cabinet des Arcades n'a pas pour vocation d'hospitaliser votre animal en dehors des horaires d'ouverture. Nous assurons nous-même la permanence et la continuité des soins à la Clinique Vétérinaire des Arcades à Villefranche.

5. Compétences médicales et chirurgicales assurées par le Cabinet des Arcades

5.1.Médecine générale

Tous les vétérinaires du Cabinet des Arcades assurent les consultations générales. Nous vous proposons des consultations spécifiques en :

- Cardiologie (Dr Guilbaud),
- Dermatologie (Dr Gerlak),
- Echographie (Dr Guilbaud, Dr Lemblé),
- Médecine interne, endoscopie, (Dr Guilbaud, Dr Lemblé)
- Cancérologie et nutrition (Dr Guilbaud),
- NAC (Dr Gerlak)
- Ophtalmologie (Dr Labé),
- Ostéopathie (Dr Labé, Dr Guilbaud)
- Traumatologie et orthopédie (Dr Zimmermann).

Nous réalisons les examens plus approfondis à la Clinique des Arcades à Villefranche.

5.2.Chirurgie

Le Cabinet des Arcades est équipé afin de réaliser des interventions de convenance des chats (stérilisation) et les premiers soins (abcès, blessure ...). Nous assurons les interventions plus lourdes à la Clinique Vétérinaire des Arcades à Villefranche.

Nous nous attachons à prendre en charge la douleur de votre animal.

5.3.Imagerie

Le Cabinet des Arcades dispose d'un échographe. Les examens radiographiques sont réalisés à Villefranche.

5.4. Pharmacie

Nous vous rappelons que le vétérinaire n'est pas un pharmacien. Il ne tient donc pas officine ouverte et ne peut délivrer les médicaments qu'à ses propres clients sur présentation de l'ordonnance. Le vétérinaire ayant suivi votre animal est le seul habilité à pouvoir juger de la pertinence de la délivrance ou du renouvellement d'un médicament. Le pharmacien détient, lui seul, le monopole de la délivrance des médicaments. Notre situation de vétérinaire pro-pharmacien est dérogatoire pour le bien et la santé de nos animaux de compagnie.

Le propriétaire de l'animal ne peut pas exiger la délivrance d'un médicament sur ordonnance.

5.5. Espèces traitées

Nous assurons les soins des chiens et des chats.

Le Dr Gerlak apporte toute sa compétence pour prendre en charge vos NACs.

Pour la sécurité de tous, les animaux seront tenus en laisse ou présentés dans une cage de transport.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins des espèces non citées ci-dessus et notamment les équidés et les animaux de rentes. En cas d'urgence concernant des espèces vous pouvez vous adresser :

- Animaux de rente : Dr DUVIVIER, CAILLARD et MOULA à Tarare au 04 74 05 07 39
- Equidés :
 - Dr FILHOL à Arnas 04 74 62 33 07
 - Dr GRANGE, DESCAMPS à Gleizé au 04 74 67 60 31
 - Clinique équine de Neyron : 04 37 85 03 90
 - Clinéquine à VetAgro-sup : 04 78 87 26 77

6. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et de deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

7. Contrat de soins

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

8. Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le propriétaire dans la limite des connaissances scientifiques actuelles.

Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou par écrit sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le comportement agressif d'un animal présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier. Notre équipe informera dans ce cas le propriétaire de la nécessité d'utiliser une contention particulière (physique ou chimique).

L'examen de l'animal ne pourra être effectué qu'après d'acceptation de la contention par le Client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus

9. Euthanasie de votre animal

L'euthanasie est un moment difficile aussi bien pour le propriétaire, la famille que pour le personnel soignant. Cet acte repose sur le respect du bien-être de l'animal, de l'émotion des propriétaires et la pratique de chacun.

Le vétérinaire peut refuser l'euthanasie d'un animal si celle-ci est interdite (notamment suite à une morsure) ou si la personne demandeuse n'est pas légitime à la demander. Le vétérinaire doit veiller dans la réalisation de cet acte à ce que les obligations réglementaires et déontologiques sont respectées. Il existe dans le code de déontologie une clause de conscience qui permet au vétérinaire de refuser de réaliser une euthanasie si celle-ci heurte sa conscience.

10. Corps de votre animal

Suite au décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation.



Nous pouvons, dans les autres cas, assurer l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la société Esthima (ex-Incinéris) (255 rue Charles de Gaulle 01500 Château Gaillard 04 74 38 72 20). Toute demande d'incinération fera l'objet d'un document écrit et signé par le client.

11. Animaux errants

Lorsqu'un animal est trouvé en divagation sur la voie publique, il doit être conduit à la fourrière animale du lieu où il a été trouvé. Vérifier toutefois, qu'il s'agit bien d'un animal errant. Si l'animal

porte un collier ou une médaille avec les coordonnées de son propriétaire, essayer de joindre ce dernier. Demander aux personnes alentour si elles connaissent l'animal et son propriétaire

Chaque commune doit disposer d'une fourrière apte à l'accueil et à la garde des chiens et chats trouvés errant ou en état de divagation (article L. 211-24 du Code rural). Sur la commune de Montmerle, aucune convention n'a été signée avec la SPA à ce jour, à notre connaissance.

Le maire informe la population, par affichage en mairie ou par tout autre moyen, des modalités selon lesquelles les animaux trouvés errants ou en état de divagation sont pris en charge (article R. 211-12 du Code rural).

Lorsque l'animal est identifié, le gestionnaire de la fourrière recherche son propriétaire. A l'issue d'un délai franc de garde de huit jours ouvrés, si l'animal n'est pas réclamé par son propriétaire, il est considéré comme abandonné et devient la propriété du gestionnaire de la fourrière qui peut le céder à une Association de protection animale qui pourra le proposer à l'adoption (article L. 211-25 du Code rural).

Lorsque l'animal n'est pas identifié, il est gardé pendant un délai franc de huit jours ouvrés à la fourrière. Si, à l'issue de ce délai, l'animal n'a pas été réclamé, il est considéré comme abandonné et devient la propriété du gestionnaire du refuge qui peut le céder à une Association de protection animale (article L. 211-26 du Code rural).

L'animal n'est restitué à son propriétaire qu'après paiement des frais de fourrière.

Le vétérinaire n'est donc pas habilité à prendre en charge un animal errant en bonne santé. Il se doit toutefois de respecter le code de déontologie (Article R. 242-61) au cours du service de garde : Le vétérinaire doit répondre à toute demande qui lui est adressée soit directement dans son domaine de compétence, soit en adressant le client à un confrère. Le vétérinaire doit limiter son intervention aux actes justifiés par l'urgence et inciter le propriétaire ou le détenteur de l'animal à faire assurer le suivi des soins d'urgence par son vétérinaire traitant habituel.

En pratique, c'est la police municipale du lieu de découverte de l'animal qui a la charge des animaux errants. Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre mairie afin de savoir quelle fourrière animale est compétente pour intervenir sur votre commune.

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune :

- Police municipale de Montmerle : 04 74 69 48 06
- Mairie de Montmerle : 04 74 69 35 56

12. Coûts des soins et des actes vétérinaires

Le coût des actes vétérinaires tient compte de la compétence mise en œuvre, du coût matériel de l'acte (produits utilisés, matériel utilisé), du personnel nécessaire, du temps passé pour réaliser cet acte mais également du coût de la structure ou de l'heure. Le même acte réalisé en journée n'aura pas le même prix qu'en pleine nuit.

La clinique met en œuvre depuis son origine un programme de formation des vétérinaires de la clinique. Tous les associés ont effectué des formations complémentaires diplômantes (certificats d'études supérieures, certificats d'études approfondies, diplômes d'Ecole...).

Le contrat de soins qui lie le vétérinaire et le client, au-delà de l'aspect formel est un contrat d'honnêteté mutuelle. Si l'on peut offrir notre compétence et notre temps, il en est tout autre de demander que la clinique prenne à sa charge des examens complémentaires coûteux, des actes chirurgicaux lourds engageant des frais matériels et de personnels conséquents.

13. Conditions tarifaires

Les principaux tarifs sont consultables en salle d'attente (et sur le site internet) ou téléchargeables sur le lien suivant : flash code à mettre en place

L'ensemble des tarifs sont à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à une facture détaillée conformément à la législation. Le code de déontologie rappelle que :

- Toutes pratiques tendant à abaisser le montant des rémunérations dans un but de concurrence sont interdites au vétérinaire dès lors qu'elles compromettent la qualité des soins.
- La facturation d'un acte en fonction du résultat est interdite.

La nature aléatoire de certains actes ou situations chirurgicales rend parfois difficile leur tarification, dans ce cas un devis incluant les dépassements éventuels sera remis au client pour l'obtention de son accord.

14. Gestion des litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire de l'animal peut contacter le conseil régional de l'Ordre	110 avenue Barthélémy Buyer 69009 Lyon 04 72 57 16 65 cro.aura@ordre.veterinaire.fr
La Cabinet des Arcades dispose d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la société AXA par l'entremise de M. Joel Descroix	5 rue du Palais 01600 Trévoux 04 74 00 20 29
Médiateur de la consommation	mediateur-conso@veterinaire.fr

Les collaborateurs libéraux disposent de leur propre Assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

15. Loi « Informatique et Libertés »

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de notre établissement.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.