



Pour cette première édition de ce séminaire **entièrement dédié aux ASV**, nous vous proposons deux jours de formation continue avec double programme : un parcours "front office" basé sur l'amélioration de la **communication client** et de la vente au comptoir et un parcours "back office" orienté sur la **prise en charge de l'animal** et de son bien-être au sein de la structure vétérinaire.

► **DU VENDREDI 17 AU SAMEDI 18 MARS 2023**

**MERCURE TOULOUSE CENTRE COMPANS**

8 esplanade Compans Caffarelli, 31000 Toulouse  
Tél.: +33 (0)5 61 11 09 09

**Prérequis**

Être en situation d'auxiliaire vétérinaire en situation d'exercice ou l'avoir été.

**Objectifs pédagogiques**

**Front-office**

- Être capable de :

- identifier une urgence au téléphone et au comptoir;
- donner des conseils au propriétaire en médecine préventive : l'éducation, l'hygiène, la reproduction, l'alimentation, la vaccination...;
- connaître la législation sur la vente du médicament vétérinaire;
- utiliser les réseaux sociaux et en citer les limites et risques;
- gérer un client mécontent/stressé/agressif/bavard.

**Back-office**

- Être capable de :

- connaître les différentes méthodes pour bien communiquer au sein de l'équipe;
- surveiller une anesthésie et s'adapter au moment du réveil;
- améliorer les conditions d'hospitalisation;
- connaître les bonnes pratiques de perfusion;
- préparer efficacement la chirurgie.

**Modalités d'apprentissage**

15h de programme se déclinant en 15h d'exposé.

**Contrôle d'acquisition des connaissances**

QCM pour valider les acquis.  
Attestation de suivi de formation.

**Renseignements sur le programme de formation**

Anne ROSSIGNOL-DELUGIN  
Mail : anne\_rossignol@yahoo.fr

**Renseignements sur l'inscription et sur l'accessibilité aux personnes souffrant d'un handicap**

Jérôme BUISSON  
Tél. : 01 53 83 91 05  
Mail : jbuissou@afvac.com

 Cette formation est accessible aux personnes handicapées (Contacter le responsable des inscriptions).

**VENDREDI 17 MARS 2023**

08h30-09h00	Accueil des participants	
09H00-10H30	<p><b>TRIAGE</b></p> <p><b>09h00</b> Pièges de l'appel téléphonique - A. ROSSIGNOL-DELUGIN</p> <p><b>09h30</b> Signes d'alarme au téléphone - A. ROSSIGNOL-DELUGIN</p> <p><b>10h00</b> Conseiller au téléphone pour les premiers soins à faire à la maison - A. ROSSIGNOL-DELUGIN</p>	<p><b>LA COMMUNICATION DANS L'ÉQUIPE</b></p> <p><b>09h00</b> Comment se transmettre les informations entre ASV ? - N. TOMMASINI</p> <p><b>09h30</b> Comment bien communiquer avec son vétérinaire ? - A. GADRET</p> <p><b>10h00</b> Savoir gérer les tensions dans l'équipe - N. TOMMASINI</p>
10H30-11H00	Pause	
11H00-12H45	<p><b>ACCUEIL</b></p> <p><b>11h00</b> Bien gérer l'accueil téléphonique et au comptoir - A. ESTADIEU</p> <p><b>11h30</b> Déceler une urgence au comptoir - L. MARTRENCHARD</p> <p><b>12h00</b> Être Cat-Friendly : de la maison à la clinique - L. MARTRENCHARD</p> <p><b>12h30</b> Discussion</p>	<p><b>LE BIEN-ÊTRE EN HOSPITALISATION</b></p> <p><b>11h00</b> Réduire le stress du chat en hospitalisation - B. LAFFITTE</p> <p><b>11h30</b> Chat rétif : que faire ? - B. LAFFITTE</p> <p><b>12h30</b> Discussion</p>
12H45-14H00	Déjeuner	
14H00-15H30	<p><b>PSYCHOLOGIE</b></p> <p><b>14h00</b> Gestion des émotions du clients : mise en situation (Client stressé/agressif/bavard, Sortie d'euthanasie) - A. GADRET</p> <p><b>15h00</b> Impact des conflits clients sur la clinique - A. GADRET</p>	<p><b>LES ANALYSES AU CHEVET DU PATIENT</b></p> <p><b>14h00</b> Comprendre l'analyse d'urine - M. BOUSSELIER</p> <p><b>14h30</b> Quel tube pour quelle analyse ? - A. FOUGERAY</p> <p><b>15h00</b> Comment faire une courbe de glycémie : nouveautés ? - P. VERWAERDE</p>
15H30-16H00	Pause	
16H00-17H45	<p><b>CHIOT-CHATON</b></p> <p><b>16h00</b> "Mme Michu vient d'adopter un chaton" : conseils à l'adoption - A. JECHOUX</p> <p><b>16h30</b> "Mme Michu vient d'adopter un chiot" : conseils en terme d'éducation et d'apprentissage - A. JECHOUX</p> <p><b>17h00</b> Autour de la reproduction : la stérilisation (physio, grandes races, chimique) - A. RAYNAL</p> <p><b>17h30</b> Discussion</p>	<p><b>LA NUTRITION EN HOSPITALISATION</b></p> <p><b>16h00</b> Les bonnes pratiques face à un animal anorexique - A. ESTADIEU</p> <p><b>16h30</b> Identifier un animal qui ne mange pas assez - A. BAUDOIN</p> <p><b>17h00</b> Comment nourrir un animal par sonde ? - A. FOUGERAY</p> <p><b>17h30</b> Discussion</p>

**SAMEDI 18 MARS 2023**

09H00-10H30	<p><b>ALIMENTATION</b></p> <p><b>09h00</b> Les régimes à la mode : s'y retrouver et répondre aux clients - A. BAUDOIN</p> <p><b>09h30</b> Intérêts et caractéristiques des aliments thérapeutiques (arthrose, insuffisance rénale, diabète, perte de poids) - A. BAUDOIN</p>	<p><b>LES PERFUSIONS</b></p> <p><b>09h00</b> Les bonnes pratiques en hygiène autour de la perfusion - C. CROS, P. VERWAERDE</p> <p><b>09h30</b> Connaître les différences entre les solutés - A. FOUGERAY</p> <p><b>10h00</b> Quels risques et comment surveiller une perfusion ? - A. FOUGERAY</p>
10H30-11H00	Pause	
11H00-12H45	<p><b>MALADIES INFECTIEUSES</b></p> <p><b>11h00</b> Principales maladies infectieuses (maladies à tiques, parvovirose, leishmaniose, coryza) - A. POUJADE, B. REYNOLDS</p> <p><b>11h45</b> Les anti-parasitaires : mieux les connaître pour mieux les conseiller - E. BOUSHIRA</p> <p><b>12h30</b> Discussion</p>	<p><b>LA DOULEUR</b></p> <p><b>11h00</b> Reconnaître un chat douloureux - P. VERWAERDE</p> <p><b>12h00</b> Prise en charge non médicamenteuse de la douleur - L. RIQUELME</p> <p><b>12h30</b> Discussion</p>
12H45-14H00	Déjeuner	
14H00-15H30	<p><b>VENTE</b></p> <p><b>14h00</b> Vente au comptoir : rappel en terme de législation - A. ESTADIEU</p> <p><b>14h30</b> Premiers conseils sur l'hygiène de son animal (oreilles, yeux, dents, pelage) - N. TOMMASINI</p> <p><b>15h00</b> Maladies chroniques : intérêt de la consultation et du bilan sanguin - N. TOMMASINI</p>	<p><b>LA PRÉPARATION DE LA CHIRURGIE</b></p> <p><b>14h00</b> Entretien du bloc opératoire - T. LOUGE</p> <p><b>14h30</b> Stérilisation des instruments - T. LOUGE</p> <p><b>15h00</b> Tonte et asepsie du site opératoire - T. LOUGE</p>
15H30-16H00	Pause	
16H00-17H45	<p><b>COMMUNICATION</b></p> <p><b>16h00</b> Communiquer sur les réseaux sociaux - S. EVRARD</p> <p><b>16h45</b> Les limites et les risques de la communication digitale - S. EVRARD</p> <p><b>17h30</b> Discussion</p>	<p><b>LA SURVEILLANCE AUTOUR DE L'ANESTHÉSIE</b></p> <p><b>16h00</b> Ne pas confondre narcose et analgésie - S. DUMOND</p> <p><b>16h30</b> Il fait une apnée : qu'est-ce que je fais ? - S. DUMOND</p> <p><b>17h00</b> Savoir s'adapter à un réveil agité - P. VERWAERDE</p> <p><b>17h30</b> Discussion</p>