



AG2R LA MONDIALE

Campagne de prévention des incivilités au sein des cabinets, cliniques et centres hospitaliers vétérinaires



Les agressions et les incivilités, de quoi parle-t-on ?

Pour l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS), «les violences externes sont des violences exercées contre un salarié sur son lieu de travail (ou tout autre lieu dans lequel il est amené à se rendre pour des motifs professionnels), par un ou des individus extérieurs à l'entreprise (clients, usagers, patients...).»

Il existe différentes formes de violences :

- les incivilités
- les menaces
- les agressions verbales
- les agressions physiques
- les actes de vandalisme (destruction, dégradation,...)
- les agressions criminelles (cambriolage, vols, homicides,...)

70% des personnes qui ont un contact avec la clientèle seraient exposées aux incivilités (d'après une étude Eléas en 2015)

Votre campagne de prévention des incivilités au sein des établissements de soins vétérinaires

Dans le cadre de votre régime frais de santé de branche et de son degré élevé de solidarité (DES), l'ensemble des partenaires sociaux de votre profession souhaite mettre en œuvre des actions de prévention pour mieux protéger votre santé.

Une campagne de prévention a donc été initiée sur la thématique de la gestion des incivilités et des conflits entre les clients et les salariés.

Cette campagne a pour objectif de lutter contre les incivilités et certaines situations difficiles que vous pourriez rencontrer lors de conflits.



 AG2R LA MONDIALE

En cas d'agression
ou d'incivilité,
appelez votre
plateforme
de soutien dédiée

Campagne de prévention des incivilités
au sein des cabinets, cliniques et centres
hospitaliers vétérinaires.

0 800 730 893 Service & appel
gratuits

     



Une plateforme d'accompagnement dédiée

Dans le cadre de cette action, vous bénéficiez d'un accès entièrement pris en charge à une plateforme d'accompagnement et de soutien par téléphone, **24h/24 et 7j/7 en cas d'agression ou d'incivilité.**

Contactez le numéro vert pour être mis en relation avec un psychologue.

0 800 730 893

Service & appel
gratuits

La mise en relation téléphonique ne prend que quelques secondes, un psychologue est disponible même la nuit si nécessaire.

Ils sont tenus au secret professionnel et les consultations restent anonymes.

Types de situations possibles pouvant être prises en charge par la plateforme

- Agression physique (de la part d'un client)
- Insultes et incivilités (de la part d'un client)
- Relation facteur de stress : clients exigeants / constamment insatisfaits
- Relation difficile : clients impolis ou manquant de respect (retard, appels intempestifs)
- Relation facteur de stress : clients qui manquent de confiance
- Conflit de valeur

Une formation spécifique

Dans le cadre de votre formation professionnelle, vous pouvez vous inscrire avec l'accord de votre employeur, à une journée de formation dédiée aux situations à risque avec les clients.

Maîtriser les situations difficiles avec les propriétaires d'animaux (APFORM)

Journée 1 : Maîtriser la relation auxiliaire – client – animal (7h00)

- Développer son autonomie et son efficacité dans la gestion des situations délicates, pour améliorer la prise en charge des soins et la fidélisation clients
- Analyser une situation difficile en pratique vétérinaire selon 3 facteurs-clé : le profil du propriétaire, sa relation à l'animal et le contexte des soins vétérinaire
- Choisir le mode de communication et l'argumentaire adaptés à la situation

Journée 2 : Désamorcer les conflits liés à l'animal (7h00)

- Gérer son stress professionnel et celui du propriétaire de l'animal pour améliorer la prise en charge des soins et la fidélisation clients.
- Evaluer l'impact des situations conflictuelles sur les propriétaires d'animaux et sur la réputation de la clinique.
- Décoder les émotions du propriétaire pour adapter sa communication et son argumentaire.

Contact :
[APFORM.FR](https://www.apform.fr)

Les acteurs de votre campagne

Les membres de la Commission paritaire nationale



Votre complémentaire santé



Informations utiles

Retrouvez toutes les informations sur votre protection sociale de branche dans vos espaces dédiés :

- Pour les salariés des cabinets et cliniques vétérinaires : www.ag2rlamondiale.fr/ccn/cabinets-cliniques-veterinaires
- Pour les praticiens vétérinaires salariés : www.ag2rlamondiale.fr/veterinaires-praticiens-salaries

Pour déclarer une agression ou une incivilité, connectez-vous dans votre espace personnel du site de l'Ordre des Vétérinaires : www.veterinaire.fr