

au sein des structures
et entreprises vétérinaires



snvel
L'engagement
PAR ET POUR LE MONDE VÉTÉINAIRE



Prévenir les risques psychosociaux au sein des structures et entreprises vétérinaires

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

Votre profession s'engage en partenariat avec Pros-Consulte et le soutien d'AG2R LA MONDIALE dans une campagne de prévention d'ampleur nationale à destination de tous les professionnels travaillant dans une structure ou une entreprise vétérinaire.

Cette campagne a pour objectif de vous proposer un accompagnement adapté si vous devez faire face à des situations difficiles dans le cadre de votre activité et agir ainsi contre les risques psychosociaux.



En cas de difficultés, vous n'êtes pas seul

Accès à la plateforme d'écoute et de soutien psychologique
Pros-Consulte 24h/24 7j/7



Pour bénéficier des consultations anonymes et prises en charge par votre complémentaire santé :

contactez le numéro vert :
0 800 730 893

ou téléchargez l'application Pros-Consulte directement sur votre téléphone et choisissez votre psychologue



Scannez votre code dédié : Br-2019

Une initiative des partenaires sociaux de la branche Vétérinaire



Vos actions dédiées

Découvrez les actions mises en place pour vous accompagner dans les situations difficiles et notamment en cas d'incivilités et de conflits avec la clientèle.



L'accès à un soutien psychologique 24h/24 7j/7



Des interventions sur site en cas d'évènements traumatiques



Des webinaires pour mieux comprendre les risques psychosociaux



Des formations spécifiques à la gestion des conflits

Les risques psychosociaux de quoi parle-t-on ?

Les risques psychosociaux sont définis comme un risque pour la santé physique et mentale des travailleurs d'après le Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social.

Pour l'OMS*, il s'agit des risques pour la santé physique, mentale et sociale provoqués par une exposition à des facteurs relationnels et organisationnels et des conditions d'emploi pouvant avoir des effets néfastes sur le fonctionnement mental, physique et social d'un actif.

* Organisation Mondiale de la Santé.

On distingue plusieurs risques psychosociaux :

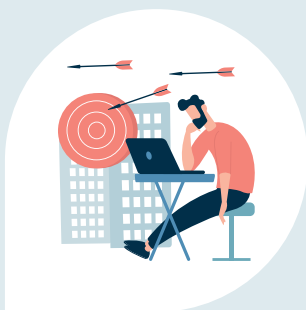
Violences externes

Insultes, menaces, agressions, incivilités



Stress

Déséquilibre entre les contraintes et les ressources



Violences internes

Harcèlement moral, sexuel, conflits exacerbés



Conséquences pour le salarié

- Maladies cardiovasculaires,
- Troubles musculo-squelettiques,
- Dépression et anxiété,
- Epuisement professionnel ou burn-out,
- Suicide.

Source : INRS (l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles).



L'accès à un soutien psychologique 24h/24 7j/7

À qui s'adresse ce service ?

- Un salarié,
- Un vétérinaire,
- Un responsable d'équipe.

Pros-Consulte intervient sur votre lieu de travail de manière individuelle et collective en cas d'évènement traumatique.

Parler de ce que vous vivez est un premier pas vers la solution

En tant que salarié affilié au régime frais de santé de la branche des cabinets, cliniques et centres hospitaliers vétérinaires, 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 de situations difficiles.**

La mise en relation téléphonique ne prend que quelques secondes, un psychologue est disponible **même la nuit si nécessaire.** Tous les psychologues de la plateforme Pros-Consulte sont tenus au **secret professionnel** et les **consultations restent anonymes.**

Pour bénéficier de l'accompagnement :

- **Contactez le numéro vert dédié 24h/24 et 7j/7**

0 800 730 893 Service & appel gratuits

- **Ou téléchargez l'application Pros-Consulte** sur les plateformes Android ou IOS pour un contact encore plus simple avec les psychologues.



Saisissez votre code dédié : **Br-2019**

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

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



Des interventions sur site en cas d'évènements traumatiques

Un événement grave s'est produit impactant la vie de votre structure ou entreprise vétérinaire vétérinaire ?

En tant que **membre de la Direction**, vous pouvez solliciter l'intervention d'un psychologue de Pros-consulte en **cellule de crise dans les 24 à 48h** (jours ouvrés) pour les motifs suivants :

- Accident mortel, suicide,
- Acte de violence ou agression sexuelle,
- Acte de violence ou agression avec arme.

Le psychologue prend en charge les équipes de manière **individuelle ou collective**.

Complétez le
formulaire en ligne :



Cette intervention est intégralement prise en charge par le Degré Élevé de Solidarité (DES) du régime Santé de la branche Vétérinaire avec le soutien d'AG2R LAMONDIALE



Des webinaires en replay



Retrouvez toutes les informations dont les fiches récapitulatives des webinaires cités et le nouveau cycle en 2024 avec le droit à l'erreur



Sensibilisation aux risques psychosociaux dans le secteur vétérinaire,
animé par Joël SIELLEZ, psychologue et conférencier pour Pros-Consulte



Gestion du stress
animé par Sophie JABOT, psychologue du travail, formatrice, sophrologue et conférencière pour Pros-Consulte



Réussir le management intergénérationnel dans le secteur vétérinaire
animé par Joël SIELLEZ, psychologue et conférencier pour Pros-Consulte

La branche vétérinaire s'engage pour le bien-être des équipes

45min pour mieux comprendre les risques psychosociaux



Savoir déconnecter
animé par Sophie JABOT, psychologue du travail, formatrice, sophrologue et conférencière pour Pros-Consulte



Comment se protéger du cyberharcèlement ?
animé par Céline LEGENNE, psychologue du travail et conférencière pour Pros-Consulte

Gestion des agressions et incivilités
animé par Joël SIELLEZ, psychologue et conférencier pour Pros-Consulte



Evaluer et réguler la charge de travail
animé par Nadine BOURGAUX, psychologue du travail et conférencière pour Pros-Consulte





Des formations spécifiques à la gestion des conflits

Une formation, en présentiel, sur 2 jours pour les ASV pour faire face aux situations délicates. Ces formations peuvent être réalisées de manière indépendante. Elles vous sont proposées dans le cadre de votre formation professionnelle continue. Vous pouvez, dès à présent, vous y inscrire avec l'accord de votre employeur.



Demandez votre pré-inscription

Jour
1

Maîtriser les situations complexes avec les propriétaires d'animaux (1 journée)

Intérêt

La gestion des situations sensibles permet d'éviter les conflits et l'insatisfaction des propriétaires d'animaux. A travers des cas concrets, cette formation aide les auxiliaires vétérinaires à décoder la relation triangulaire (propriétaire/animal/équipe soignante) pour gérer tous les profils de propriétaires d'animaux avec professionnalisme et transformer un propriétaire d'animal mécontent ou exigeant en propriétaire d'animal satisfait.

Méthodes

Travaux de groupe, jeux de rôles, autoanalyse des difficultés avant et en fin de formation, échanges de bonnes pratiques.



Téléchargez la plaque

Jour
2

Les clefs pour désamorcer les conflits avec les propriétaires d'animaux (1 journée)

Intérêt

Comment garder son calme et gérer son stress ? Comment renouer une relation de confiance ? Une formation pour que les auxiliaires vétérinaires trouvent les clés afin de désamorcer les situations complexes les plus fréquentes en pratique vétérinaire.

Méthodes

- Travaux de groupe, jeux de rôles, autoanalyse des difficultés avant et en fin de formation, échanges de bonnes pratiques.
- Tests de personnalité.



Téléchargez votre plaque



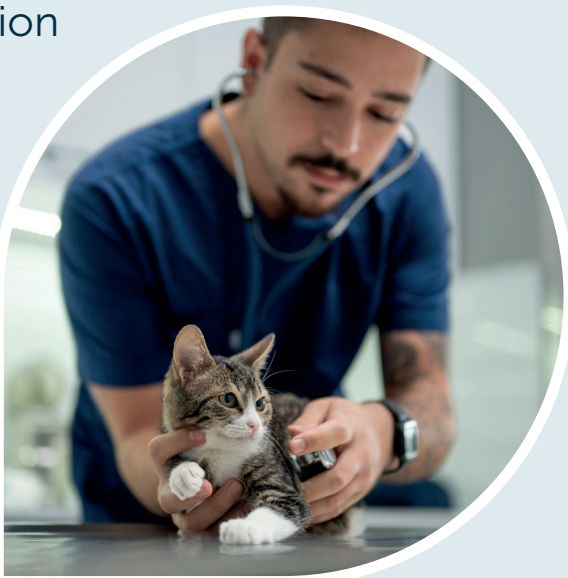
Informations utiles



Pour en savoir plus sur votre
campagne de prévention



[www.ag2rlamondiale.fr/
conventions-collectives-
nationales/ccn-cabinets-
cliniques-veterinaires](http://www.ag2rlamondiale.fr/conventions-collectives-nationales/ccn-cabinets-cliniques-veterinaires)



Une initiative des partenaires sociaux de la branche Vétérinaire



AG2R Prévoyance - Institution de prévoyance régie par le Code de la Sécurité sociale - Membre d'AG2R LA MONDIALE et du GIE AG2R - Siège social : 14-16, boulevard Malesherbes 75008 PARIS - SIREN 333 232 270. 00008268-241122-01 - Crédit photos : Getty images, Freepik.



LE TRI
+ FACILE

