AFVAC, 40 rue de Berri, F-75008 Paris - contact@afvac.com



# Programme de formation

**Intitulé de la formation**

AFVAC Est ASV et VÉTOS : Le bien-être de nos patients... et le nôtre !

**Date(s)**

04/02/2027 - 05/02/2027

**Lieu**

31 rue Paul Claudel
88250 La Bresse
France

**Présentation générale**

L'AFVAC Est vous a concocté un programme qui réchauffe le cœur pour ces journées hivernales réunissant ASV et vétérinaires pendant deux jours !

Cette année, nous avons choisi de nous intéresser à un sujet qui nous concerne tous : le bien-être au sein de nos structures.

Au pied des pistes de La Bresse, profitez d'un cadre propice aux échanges, à la détente et au ressourcement. Une occasion idéale pour associer formation, convivialité et bien-être.

Trois experts aux approches complémentaires nous accompagneront tout au long de ces deux journées :

- Nicolas MASSAL, formateur du DU de psychiatrie et past-président de Zoopsy nous aidera à maitriser des techniques de communication pour s'adapter à l'état émotionnel des patients.
- Pierre MATHEVET, fondateur de Tirsev et formateur RH partagera son expertise en communication au sein de l'équipe.
- Mathieu LAMANT, formateur en intelligence artificielle, nous fera découvrir comment gagner en sérénité grâce à l'IA.

Leurs présentations s'alterneront avec des temps d'échanges et de travail en groupe, mise en situation.

Tout un programme pour prévenir les tensions et agressions avec nos collègues et nos patients (ou l'inverse ?), permettre la sécurité de chacun en clinique, optimiser l'organisation quotidienne de la clinique et améliorer le ressenti de nos patients et de nos équipes au quotidien.

Pour que chacun entre avec plaisir dans notre clinique, et y revienne le lendemain avec le sourire !

**Objectifs pédagogiques**

**Communication et relations humaines**

- Comprendre les mécanismes des relations difficiles au sein de l'équipe (jeux psychologiques, crises et conflits).
- Adopter les postures favorisant une communication constructive et prévenir l'escalade des conflits.
- Anticiper les situations de crise afin de les prévenir ou de les gérer plus efficacement.
- Comprendre les liens entre estime de soi, confiance en soi et assertivité afin de s'affirmer avec sérénité.
- Acquérir des méthodes permettant de dire « non » avec respect, tout en préservant la qualité de la relation.

**Bien-être animal et sécurité en clinique**

- Améliorer l'expérience des patients canins et félins tout au long de leur parcours en clinique, du parking jusqu'à leur sortie.
- Comprendre les facteurs favorisant les comportements agressifs chez l'animal afin de les prévenir.
- Gérer les situations d'agressivité lorsqu'elles surviennent, dans le respect du bien-être animal et de la sécurité des équipes.
- Comprendre les principes de la proxémie et les intégrer à chaque étape de la consultation.
- Maîtriser les techniques d'approche, de manipulation et de contention les plus adaptées.
- Proposer des aménagements simples permettant d'améliorer leconfort des animaux, des propriétaires et des équipes.
- Conseiller les propriétaires afin de favoriser une meilleure relation avec leur animal au quotidien.

**Utilisation de l'intelligence artificielle**

- Découvrir les principaux outils d'intelligence artificielle et leurs domaines d'application.
- Choisir l'outil le plus adapté selon le besoin.
- Identifier les situations où les réponses de l'IA peuvent être utilisées en confiance et celles qui nécessitent une vérification.
- Formuler des demandes (prompts) efficaces pour obtenir des réponses pertinentes.
- Utiliser l'intelligence artificielle pour gagner du temps et améliorer l'organisation quotidienne, quel que soit son rôle au sein de la structure (ASV, vétérinaire, manager ou dirigeant).

**Durée de la formation** 13h00

**Validation** Cette formation vous apporte 0.71 CFC. Une évaluation des connaissances sous forme de QCM sera envoyée en fin de formation, permettant le doublement des points de formation continue.

**Prérequis** Être vétérinaire ou étudiant vétérinaire. Être ASV ou étudiante ASV

**Contact scientifique** Isabelle Chamouton (email: ichamouton@clinique-veto.fr, tel: N/D)

**Programme détaillé de la formation**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 04/02/2027 08:30-08:45 | Accueil des participants | Café d'accueil | |
| 04/02/2027 08:45-09:00 | Accueil des participants | Mot d'accueil de la section Est | |
| 04/02/2027 09:00-09:30 | Cours | Les grands principes de la communication posturale : comment utiliser la proxémie dans notre quotidien ? | Nicolas Massal |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 04/02/2027 09:30-10:00 | Cours | Conséquences pratiques pour la conception des espaces en clinique | Nicolas Massal |
| 04/02/2027 10:00-10:30 | Cours | "La première impression est toujours la bonne"... Comment faire en sorte que ce soit toujours le cas ? | Nicolas Massal |
| 04/02/2027 11:15-12:30 | Cours | Comment bien communiquer avec son patient pendant la consultation ? Se présenter à l'animal, manipulation des peureux et aggressifs, etc | Nicolas Massal |
| 04/02/2027 14:00-15:15 | Cours | Tensions, jeux psychologiques et conflits internes : compréhension, gestion et prévention | Pierre Mathevet |
| 04/02/2027 15:15-15:45 | Cours | Travailler son assertivité, arriver à dire non avec élégance | Pierre Mathevet |
| 04/02/2027 16:30-18:00 | Cours | Les outils d'une bonne communication interne : le Feedback et la Communication Non Violente, la conduite de réunion d'équipe | Pierre Mathevet |
| 04/02/2027 18:00-18:30 | Travaux dirigés | Travail en groupes et discussions | |
| 05/02/2027 08:30-09:00 | Cours | Quels outils d'IA pour quels usages au cabinet ? | Mathieu Lamant |
| 05/02/2027 09:00-09:30 | Cours | L'IA dit-elle toujours vrai ? Comprendre comment elle «réfléchit» | Mathieu Lamant |
| 05/02/2027 09:30-10:00 | Cours | Comment bien parler à une IA pour obtenir ce qu'on veut ? | Mathieu Lamant |
| 05/02/2027 10:45-11:45 | Cours | Que peut concrètement faire l'IA dans ma clinique dès demain ? | Mathieu Lamant |
| 05/02/2027 11:45-12:30 | Travaux dirigés | À votre tour : créez et testez votre premier assistant | Mathieu Lamant |
| 05/02/2027 14:00-15:30 | Cours | Comment améliorer l'expérience de l'animal en hospitalisation, manipulations et soins et préparer le retour à la maison ? | Nicolas Massal |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 05/02/2027 16:15-18:00 | Cours | Quels conseils donner pour améliorer la relation propriétaire-animal à la maison ? (déplacer son animal, effectuer ses soins, relation avec et autour des enfants, accueillir des visiteurs etc) | Nicolas Massal |

**Formateurs** Massal Nicolas (DV, DIE Vét. Comp.), Mathevet Pierre (DV;), Lamant Mathieu (DV; CEAV Médecine interne des Animaux de Compagnie)

**Contact inscription** Béatrice Paradiso (email: bparadiso@afvac.com, tel: +33 1 53 83 91 01)