



Stages : charte d'engagement

Envie de clientèle

Cette charte est un engagement volontaire entre l'étudiant stagiaire et le vétérinaire tuteur

Le stage est une formation complémentaire à celle dispensée par l'ENV. Il permet d'acquérir, en situation réelle, la connaissance d'actes clés ou d'adopter des comportements et postures professionnelles, au contact de la clientèle.

Le tuteur se place dans l'exercice d'un compagnonnage au sein de la profession. La relation sera donc bienveillante, l'étudiant vétérinaire est conscient que son stage est avant tout un exercice d'apprentissage, le tuteur est conscient que l'étudiant débute, que les procédures enseignées aujourd'hui dans les ENV peuvent différer de celles qu'il a apprises. Les deux parties s'engagent à discuter ensemble de ces différences.

L'objet du stage est la découverte des bonnes pratiques qui peuvent s'acquérir en clientèle (détail des acquisitions sur le passeport d'expérience)

Le tuteur propose une liste de solutions d'hébergement, gratuites ou payantes, le stagiaire la complète et évalue le logement dont il a bénéficié.

Le stage est obligatoirement indemnisé si sa durée est supérieure à 2 mois ; pour une durée inférieure, la gratification est facultative. Quelle que soit la durée, la gratification n'est pas soumise à charges sociales jusqu'à 15% du plafond de la SS (soit 3,60 euros/h en 2017)

Le tuteur pourra proposer, en support de chaque stage, selon sa durée et l'année d'étude, un **projet utile à l'entreprise** à mener par l'étudiant. Exemples en annexe 1 (sur le site...)

Le stagiaire sera accompagné dès son embauche par la remise d'un **livret de stage**, puis par la réalisation d'un court entretien hebdomadaire. Document en annexe 2.

Le vétérinaire tuteur aura signé la convention et renvoyée celle-ci à l'ENV avant le début du stage. L'enseignant référent, interlocuteur privilégié pour la formation, identifié par son nom, son mail et sa fonction, se verra adresser un compte-rendu détaillé par le vétérinaire tuteur.

L'enseignant enverra au tuteur son **commentaire** lorsqu'il aura reçu le rapport du stagiaire.

Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral

MAISON DES VÉTÉRINAIRES 10 place Léon Blum, Paris 11ème 01 44 93 30 00 contact@snvel.fr

www.snvel.fr





Stages : charte d'engagement

Annexes

Annexe 1 / Exemples de projets pour des stages rémunérés

Etablir des documents à l'intention du client

- ✓ Pour ration alimentaire d'un chien sain
- ✓ Pour ration alimentaire d'un animal malade (atopie, shunt,...)
- ✓ Comment changer tel type de bandage ou de pansement
- ✓ Comment nourrir par une sonde oesophagienne
- ✓ Comment surveiller la fréquence respiratoire
- ✓ Mise à jour du site internet (fiche conseil, photo,...)
- ✓ Mise en place d'une page facebook
- ✓ Mise en place d'un compte twitter
- ✓ Fiche conseil à publier sur le site internet ou à imprimer
- ✓ Outil de communication client : affiche, sms, ...

Rédiger des fiches de procédures internes

- ✓ Pour le suivi de maladies chroniques : Insuffisant rénal, diabétique
- ✓ Procédure actualisée pour une pathologie donnée (FUS, Torsion estomac...)
- ✓ Post opératoire

- ✓ Bibliographie sur des diagnostics, examens complémentaires ou des traitements
- ✓ Protocole d'anesthésie, de vermifugation, de primovaccination,
- ✓ transcription écrite de procédures transmises oralement

Etablir des documents types pour les ASV

- ✓ Débit de perfusion en fonction du poids (en ml/h et en gouttes)
- ✓ Protocoles d'anesthésie
- ✓ Tableau de doses de médicaments couramment utilisés

Réaliser un suivi de clientèle par l'observation, par enquête, ou à partir du logiciel de l'établissement

- ✓ Sur les clients dont le stagiaire a suivi les consultations
- ✓ Sur tous les clients des semaines précédentes
- ✓ Sur une pathologie particulière sur une période de plusieurs mois ou années
- ✓ Evaluer un élément de la relation client, audit sur un point précis
- ✓ Réaliser une enquête auprès de la clientèle
- ✓ Suivre un ou plusieurs indicateurs statistiques d'activité
- ✓ Rédiger un business plan d'un nouveau service...

Annexe 2 / Accompagnement tout au long du stage

- ✓ Commencer par un entretien d'embauche avec l'étudiant le premier jour de stage, pour le familiariser à l'entrée dans le monde du travail.
- ✓ Elaborer le planning horaire avec le rôle du stagiaire dans l'équipe (par rapport au vétérinaire, à l'ASV, au client), et ses postes éventuellement différents au cours de sa journée (chirurgie / consultation / hospitalisation / accueil / téléphone / gestion...).
- ✓ Rappeler que l'étudiant est un atout pour l'entreprise : échange ou transfert de connaissances, participation active à la vie de la structure, mise en œuvre de son projet de stage...
- ✓ Lister les attentes du stagiaire
- ✓ Lister les attentes du tuteur
- ✓ Identifier les actes pratiques et les échanges avec les clients en situation réelle qui seront proposés à l'étudiant.

- ✓ Définir ensemble l'évolution dans la prise d'autonomie au cours du stage.
- ✓ Recueillir l'engagement du stagiaire sur son attitude et son savoir-être (tenue, acceptation des procédures de la structure, politesse).
- ✓ Chaque semaine faire un court entretien d'évaluation à partir des points clés définis au départ. Au cours de ces rendez-vous, faire le point sur le projet de stage et au besoin, réorienter l'étudiant dans la bonne direction.
- ✓ Réaliser un bilan en fin de stage : apprentissage, difficultés, solutions et perspectives.
- ✓ Aider le stagiaire à finaliser son rapport de stage.

Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral

MAISON DES VÉTÉRINAIRES 10 place Léon Blum, Paris 11ème 01 44 93 30 00 contact@snvel.fr

www.snvel.fr

