

## REFERENTIEL DU TITRE AIDE-SOIGNANT VETERINAIRE

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<h3 style="margin: 0;">Bloc 1 : Relation client</h3>			
A.1.1. Prise de rendez-vous A.1.2. Accueil des clients A.1.3. Renseignement et orientation du client en fonction de ses attentes et besoins A.1.4. Détection et gestion des urgences A.1.5. Délivrance des médicaments prescrits par le vétérinaire dans le respect de la législation A.1.6. Conseil sur les produits nutritionnels et les produits antiparasitaires A.1.7. Promotion des services proposés par la structure vétérinaire A.1.8. Gestion de situations difficiles A.1.9. Accompagnement du client lors de la fin de vie de l'animal	C.1.1. Accueillir les clients au téléphone comme à l'accueil afin de les renseigner et / ou gérer les rendez-vous. C.1.2. Identifier le motif de consultation et son degré d'urgence afin de mieux organiser le temps de consultation du vétérinaire et hiérarchiser les priorités C.1.3. Informer le client sur les modalités de prise en charge de l'animal afin d'établir une relation de confiance C.1.4. Construire un questionnaire ciblé afin de détecter et trier rapidement les situations d'urgence C.1.5. Détecter les situations d'urgence afin d'assurer une prise en charge rapide et qualitative auprès du propriétaire, comme de l'animal C.1.6. Délivrer les médicaments selon l'ordonnance établie par le vétérinaire dans le respect de la législation C.1.7. Promouvoir les activités de la structure par tous moyens afin de présenter la structure et faciliter l'échange d'informations avec les clients.	<b>Mise en situation professionnelle : jeu de rôle : accueil du client et de son animal</b>  Le candidat : - prend un rendez-vous avec le client - vérifie les informations concernant le client et l'animal sur le fichier - guide le propriétaire de l'animal en le conseillant - rassure le client et désamorce une situation conflictuelle - détecte une situation d'urgence  Durée de l'épreuve : 20 minutes	- L'écoute et la communication avec le client est basée sur une relation de confiance - L'espace d'accueil est agencé et entretenu correctement - Les mesures permettant une prise en charge optimale à l'admission sont clairement définies - Le questionnaire du client est structuré et pertinent - Le professionnel informe clairement le client sur la prise en charge de l'animal - Les conseils sont pertinents

	<p>C.1.8. Prodiguer des conseils au propriétaire d'un animal sortant d'hospitalisation afin de gérer le stress du client et la bonne observance du traitement</p> <p>C.1.9. Conseiller et assister le client dans ses achats d'accessoires, de produits d'hygiène et d'alimentation afin de l'aider dans son choix en tenant compte des caractéristiques physiologiques et d'activité de l'animal</p> <p>C.1.10. Accompagner le client dans la fin de vie de l'animal en répondant à l'attente du propriétaire et le fidéliser lors de la reprise d'un nouvel animal</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations présentées sont complètes, actualisées et correctement structurées</li> <li>- Les situations de stress sont gérées correctement</li> <li>- Le comportement professionnel est adapté à chaque situation</li> </ul>
<h2>Bloc 2 : Gestion administrative</h2>			
<p>A.2.1. Gestion des dossiers clients</p> <p>A.2.2. Gestion et renseignement du fichier client</p> <p>A.2.3. Elaboration de devis, de factures, ...</p> <p>A.2.4. Réalisation des encaissements</p> <p>A.2.5. Gestion comptable de l'activité</p> <p>A.2.6. Suivi et gestion des stocks : médicaments, matériels, produits alimentaires, ...</p> <p>A.2.7. Secrétariat courant de la structure vétérinaire</p>	<p>C.2.1. Suivre précisément les dossiers des clients et de leurs animaux de façon individuelle tout en tenant au courant le vétérinaire des changements et évolutions notables</p> <p>C.2.2. Constituer un fichier client en définissant avec le vétérinaire les informations à collecter</p> <p>C.2.3. Qualifier le fichier client et le mettre à jour afin de centraliser l'ensemble des informations concernant les clients et leurs animaux et avoir un suivi personnalisé pour pouvoir répondre au mieux aux attentes et aux besoins des clients</p> <p>C.2.4. Etablir un devis et/ou une facture en respectant la réglementation et réaliser un suivi des devis</p> <p>C.2.5. Maîtriser les procédures et outils pour obtenir le règlement d'une facture et réaliser les encaissements</p> <p>C.2.6. Assurer les tâches administratives et de gestion comptable de la structure vétérinaire</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle : organisation administrative d'une structure vétérinaire</b></p> <p>Notre organisme de formation présente au candidat un cas d'entreprise réel et lui demande de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gérer le dossier d'un client</li> <li>- saisir les informations liées au client (et à l'animal) sur un logiciel spécifique</li> <li>- rédiger un devis</li> <li>- élaborer une ou plusieurs facture(s)</li> <li>- gérer un stock et passer des commandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une organisation personnelle efficace au quotidien est mise en place</li> <li>- Un suivi personnalisé du dossier client est assuré correctement</li> <li>- Les logiciels permettant la gestion des dossiers clients sont maîtrisés</li> <li>- Les devis établis sont clairs, complets et descriptifs</li> <li>- Les règles et mentions obligatoires pour établir la facturation sont respectées</li> <li>- Les niveaux de stocks sont établis au plus près des besoins</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C.2.7. Tenir la gestion des stocks : médicaments, petfoods, accessoires, ...et les opérations associées en déterminant les besoins en approvisionnement</li> <li>• C.2.8. Contribuer à la fiabilisation de la tenue de stocks et à la performance des inventaires en élaborant un tableau de bord pertinent sur la tenue des stocks</li> <li>• C.2.9. Conduire les relations avec les fournisseurs en mettant en œuvre un processus de sélection et d'évaluation des fournisseurs.</li> <li>• C.2.10. Présenter les besoins de la structure, selon les recommandations du vétérinaire dans le cadre de ses objectifs globaux afin de définir les produits, quantités, qualité des produits, ...</li> </ul> <p>C.2.11. Passer commande auprès des centrales d'achat après inventaire des produits manquants et réceptionner la marchandise en vérifiant sa conformité afin de réassortir les rayons</p>	<p>- réaliser un suivi comptable de l'activité</p> <p>Durée de l'épreuve : 30 minutes</p>	<p>- Un tableau de bord pertinent est élaboré sur la tenue des stocks</p> <p>- L'approvisionnement de la structure est maîtrisé</p> <p>- Les étapes de traitement administratif et comptable sont identifiées et explicitées</p>
<h3>Bloc 3 : Hygiène et sécurité</h3>			
<p>A.3.1. Désinfection et nettoyage des locaux et matériels de la structure vétérinaire</p> <p>A.3.2. Respect et application des protocoles de désinfection, nettoyage et stérilisation des équipements et du matériel</p>	<p>C.3.1. Réaliser une opération de nettoyage et désinfection des locaux selon la réglementation d'hygiène et de sécurité en étant sensibilisé aux risques biologiques</p> <p>C.3.2. Nettoyer et désinfecter les cages, changer les litières afin d'éviter le développement et la propagation de maladies et de veiller au bien-être des animaux</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle : Réalisation du nettoyage et de la désinfection de locaux et/ou de matériels et/ou une préparation chirurgicale</b></p> <p>Le candidat en situation nettoie et désinfecte :</p>	<p>- Les différents niveaux d'exigence du nettoyage des salles sont connus et maîtrisés</p> <p>- L'hygiène des locaux est maîtrisée</p> <p>- Les techniques d'entretien et de désinfection des sols et surfaces sont maîtrisées</p>

<p>A.3.3. Utilisation des produits et équipements dans les règles et le respect des protocoles</p> <p>A.3.4. Maîtrise et respect des règles de l'asepsie</p> <p>A.3.5. Application des règles de radioprotection</p> <p>A.3.6. Prévention des risques professionnels (chimiques, biologiques, ...)</p> <p>A.3.7. Gestion de l'élimination des déchets et intermédiaire avec les sociétés en charge des corps d'animaux</p>	<p>C.3.3. Maîtriser l'usage des produits de nettoyage afin d'éviter tout risque chimique : substances nocives, toxiques, irritantes, corrosives ou inflammables...</p> <p>C.3.4. Identifier les règles d'hygiène et d'asepsie dans la structure vétérinaire afin d'améliorer la prévention liée aux soins et aux bonnes pratiques dans une salle de consultation</p> <p>C.3.5. Identifier les pistes de progrès en matière de gestion du risque contaminant afin d'identifier les dysfonctionnements et d'y apporter une solution qui soit à la fois efficace et durable</p> <p>C.3.6. Intégrer le risque rayonnements ionisants dans la démarche générale de prévention des risques professionnels de la structure vétérinaire et le positionner au regard des risques d'autres natures</p> <p>C.3.7. Évaluer et prévenir les risques biologiques afin d'adopter un comportement adapté et respectueux des consignes de sécurité</p> <p>C.3.8. Maîtriser la réglementation applicable aux déchets dangereux</p> <p>C.3.9. Appliquer le processus de classification, tri et circuit des déchets afin de maîtriser les risques encourus</p> <p>C.3.10. Assurer la traçabilité des opérations réalisées en matière d'élimination des déchets et des corps d'animaux dans le cadre de la sécurité sanitaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une salle avant et après consultation</li> <li>- une salle avant et après chirurgie</li> <li>- les instruments</li> <li>- Prépare le matériel pour une chirurgie et le vétérinaire</li> <li>- simule la préparation chirurgicale sur une peluche</li> </ul> <p>En utilisant des produits spécifiques et selon des protocoles établis.</p> <p>Durée de l'épreuve : 30 minutes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les opérations de nettoyages sont planifiées et contrôlées</li> <li>- L'entretien du matériel utilisé et des locaux est assuré correctement</li> <li>- Les risques infectieux liés aux soins sont connus et clairement identifiés</li> <li>- Les procédures d'asepsie sont mises en place</li> <li>- L'évaluation des risques professionnels est réalisée correctement</li> <li>- Les nouveautés réglementaires en radioprotection et risques chimiques sont connues et intégrées</li> <li>- Les sources de contamination possibles sont repérées</li> <li>- Les principes de l'évaluation des risques sont compris</li> <li>- Les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur sont respectées</li> <li>- Les protocoles d'hygiène sont maîtrisés</li> </ul>
--	--	--	--

			- Les déchets inhérents à l'activité sont triés et éliminés
<b>Bloc 4 : Assistance au vétérinaire, aide aux soins vétérinaires</b>			
<p>A.4.1. Préparation du matériel médical</p> <p>A.4.2. Installation de l'animal</p> <p>A.4.3. Contention de l'animal en veillant aux règles de sécurité et de bien être animal</p> <p>A.4.4. Assistance au vétérinaire avant, pendant et après l'opération : anesthésie, réanimation, ...</p> <p>A.4.5. Surveillance des perfusions, de la respiration, du pouls et de la température de l'animal</p> <p>A.4.6. Assistance aux examens complémentaires : aux échographies, aux radiographies et aux analyses de laboratoire</p> <p>A.4.7. Surveillance de l'état de santé des animaux convalescents</p> <p>A.4.8 Mise en place des pansements</p> <p>A.4.9. Repérage des signes de douleur et/ou de faiblesse de l'animal</p> <p>A.4.10. Veille professionnelle</p>	<p>C.4.1. Anticiper et comprendre les besoins liés à la consultation, aux soins, aux examens complémentaires afin de préparer le matériel nécessaire</p> <p>C.4.2. Préparer et installer l'animal dans la meilleure position suivant le type de soins ou de chirurgie en faisant attention de ne pas le stresser ni le blesser</p> <p>C.4.3. Assurer la contention des animaux afin d'aider le vétérinaire à réaliser les soins courants (injection, pansements, nettoyage et traitement des yeux et des oreilles, ...) et les examens complémentaires (imagerie médicale, prises de sang, d'urine, ...)</p> <p>C.4.4. Réaliser la contention de l'animal dans le respect du bien-être animal afin d'empêcher la fuite de l'animal, prévenir les blessures de l'animal, éviter les blessures du personnel soignant et du propriétaire/éleveur</p> <p>C.4.5. Seconder le vétérinaire dans la réalisation de certains examens dans le respect de la législation</p> <p>C.4.6. Surveiller les animaux sous perfusion afin d'éviter des complications, de garantir la qualité, la sécurité et l'observance des soins</p> <p>C.4.7. Recueillir les paramètres vitaux de l'animal afin de suivre l'évolution de l'état de santé de l'animal, afin de prévenir le vétérinaire de l'évolution de l'état de santé, surveiller les effets secondaires d'un traitement</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle reconstituée: jeu de rôle : assistance technique au vétérinaire.</b></p> <p>Selon un scénario proposé par notre organisme de formation, le candidat assiste le vétérinaire et intervient sur une peluche pédagogique, il :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prépare le matériel nécessaire au vétérinaire,</li> <li>- installe l'animal</li> <li>- réalise la contention de l'animal</li> <li>- réalise un pansement</li> <li>- assiste lors des prélèvements</li> <li>- exécute les soins aux animaux hospitalisés selon les consignes du vétérinaire.</li> </ul> <p>Le candidat présente ses actions et argumente oralement devant les évaluateurs.</p> <p>Durée de l'épreuve : 40 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de vérification du matériel sont maîtrisées</li> <li>- L'anatomie de l'animal est maîtrisée</li> <li>- Le bien-être animal est pris en compte</li> <li>- La contention de l'animal est effectuée dans le respect du bien-être animal</li> <li>- L'assistance au vétérinaire est pertinente et adaptée</li> <li>- L'utilisation des systèmes de perfusion est maîtrisée</li> <li>- L'utilisation des différents dispositifs médicaux</li> <li>- Les réactions des animaux sont anticipées correctement</li> <li>- Le matériel de prélèvement est sélectionné avec pertinence</li> </ul>

	<p>C.4.8. Assister lors de prélèvement conforme aux règles de bonnes pratiques, notamment la traçabilité en préparant le matériel adapté</p> <p>C.4.9. Assister le vétérinaire, à la réalisation de l'échographie ou de la radiologie en se référant aux règles de bonnes pratiques</p> <p>C.4.10. Adapter le pansement au type de plaie afin d'agir efficacement sur la cicatrisation ou la protection</p> <p>C.4.11. Repérer et prendre en charge dans le respect de la réglementation la douleur de l'animal afin de pouvoir mettre en place les actions pour la soulager et prévenir le vétérinaire si le mesure prises ne suffisent pas</p> <p>C.4.12. Identifier les besoins de formation et les axes d'amélioration afin de développer les compétences professionnelles en lien avec l'évolution du métier</p> <p>C.4.13. Mettre en place une veille professionnelle afin d'actualiser les savoir et savoir-faire du métier</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes de base de techniques d'imagerie médicale sont connus</li> <li>- Les gestes techniques liés à l'assistance en anesthésie sont maîtrisés</li> <li>- Les aliments et les soins appropriés à l'animal sont maîtrisés</li> <li>- Les médicaments sont connus et maîtrisés</li> <li>- L'approche et la prise en charge de la douleur sont maîtrisées</li> <li>- Les pratiques courantes sont analysées correctement</li> <li>- Les pistes d'amélioration transférables au poste de travail sont identifiées</li> <li>- Les axes d'évolution sont identifiés : formation professionnelle, séminaire...</li> </ul>
<h2>Bloc 5 : Conseil en comportement animal</h2>			
<p>A.5.1. Conseil sur l'alimentation de l'animal</p> <p>A.5.2. Conseil en matière d'hygiène et de sécurité</p>	<p>C.5.1 Informer le client des exigences de l'animal, des conditions d'habitat, des besoins en alimentation et du suivi sanitaire nécessaire afin d'assurer le bien-être de l'animal</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle écrite : cas pratiques : Conseils personnalisés portant sur le comportement d'un animal.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'entretien avec le client est mené dans une posture d'écoute active</li> <li>- Le conseil en nutrition est personnalisé</li> </ul>

<p>A.5.3. Information sur les races des animaux</p> <p>A.5.4. Information sur les bases de l'éducation canine</p> <p>A.5.5. Information sur le comportement félin</p> <p>A.5.6. Information sur les règles de communication entre l'animal et le propriétaire</p> <p>A.5.7. Détection des comportements déviants d'animaux afin d'orienter vers la consultation si nécessaire</p>	<p>C.5.2. Proposer des mesures d'accompagnement adaptées au client et à l'animal afin de personnaliser le conseil selon le mode de vie de l'animal, son état physiologique</p> <p>C.5.3. Informer le propriétaire d'un animal sur les réponses à apporter aux besoins fondamentaux de chaque animal nécessaire à son équilibre afin de l'accueillir dans les meilleures conditions possibles</p> <p>C.5.4. Informer les propriétaires d'animaux et leur apprendre à identifier les différentes races de chiens, chats, ...afin qu'ils s'imprègnent de leurs caractéristiques</p> <p>C.5.5. Reconnaître les problèmes liés à un manque d'éducation et ceux liés à un trouble du comportement de l'animal afin d'être capable de les différencier et d'orienter vers la consultation si nécessaire</p> <p>C.5.6. Identifier un comportement non souhaité, ne relevant pas de la consultation et mettre en œuvre les mesures nécessaires avec le propriétaire</p> <p>C.5.7. Proposer des solutions afin de répondre aux troubles du comportement et rétablir une harmonie entre l'animal et son maître</p> <p>C.5.8. Conseiller le propriétaire rencontrant des difficultés relationnelles avec leur animal afin de mettre en place des actions de remédiation : attitude du maître ou de la famille vis-à-vis de l'animal, solitude de l'animal, manque d'exercice, arrivée d'un nouvel animal</p> <p>C.5.9. Interpréter les modes de communication de l'animal pour identifier les problèmes de comportement afin de mettre en place un processus d'apprentissage</p>	<p>Selon un scénario proposé par notre organisme de formation, le candidat conseille le client sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la nutrition de l'animal</li> <li>- l'hygiène de l'animal</li> <li>- le comportement de l'animal</li> <li>- la relation homme-animal.</li> </ul> <p>Dans le cas pratique, le candidat argumente ses réponses.</p> <p>Durée de l'épreuve : 3 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conseils portant sur l'amélioration de la relation homme-animal sont adaptés, complets et pertinents</li> <li>- Des axes personnalisés de résolution des problématiques sont proposés</li> <li>- Les réponses aux attentes du client sont correctes</li> <li>- Des solutions respectueuses du bien-être sont proposées</li> <li>- Les divers troubles du comportement animal (anxiété, peur, agressivité, ...) sont connus</li> <li>- Les comportements des animaux sont observés avec pertinence</li> <li>- Les motivations qui amènent l'animal à exprimer des comportements déviants sont compris</li> </ul>
---	--	--	--