

# PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f: Prise en charge de la clientèle

1<sup>re</sup> année

Domaine de compétence opérationnelle	Nombre de leçons
f.1: Conseiller la clientèle	40

f.1: Conseiller la clientèle	<p><b>Contribution CIE 9</b></p> <p>f.1.8. Les AMV conseillent la clientèle sur différents thèmes dans le cadre d'exemples concrets <b>(C3)</b>.</p> <p>f.1.19. Les AMV appliquent les règles de base de la communication verbale et non verbale dans le cadre d'exemples concrets <b>(C3)</b>.</p> <p>f.2.1. Les AMV prennent en charge la clientèle dans le cadre d'exemples concrets de situations particulières ou conflictuelles <b>(C3)</b>.</p> <p>f.2.2. Les AMV dispensent des soins de première urgence à l'égard de personnes <b>(C3)</b>.</p> <p>f.2.4. Dans le cadre d'exemples concrets, les AMV servent les clients souffrant de handicaps en fonction de leurs besoins particuliers et de manière empathique <b>(C3)</b>.</p> <p><b>Contribution CIE 12</b></p> <p>f.2.1. Les AMV prennent en charge la clientèle dans le cadre d'exemples concrets de situations particulières ou conflictuelles <b>(C3)</b>.</p> <p>f.2.2. Les AMV dispensent des soins de première urgence à l'égard de personnes <b>(C3)</b>.</p> <p>f.2.4. Dans le cadre d'exemples concrets, les AMV servent les clients souffrant de handicaps en fonction de leurs besoins particuliers et de manière empathique <b>(C3)</b>.</p>
1 <sup>re</sup> année, 40 leçons	<p><b>Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles:</b></p> <p><b>CO a.6:</b> Gérer les consommables, les médicaments et les aliments pour animaux</p> <p><b>DCO b:</b> Soins aux animaux</p> <p><b>DCO c:</b> Assistance au vétérinaire lors des interventions</p> <p><b>DCO d:</b> Mise en œuvre des mesures d'hygiène et de sécurité</p>

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f: Prise en charge de la clientèle

	<b>DCO e:</b> Prise de radiographies conventionnelles <b>DCO f:</b> Prise en charge de la clientèle <b>DCO g:</b> Réalisation de travaux de laboratoire <b>DCO h:</b> Exécution de traitements et de mesures spécifiques aux animaux
--	---

### Situation typique

Sur mandat du vétérinaire, l'AMV informe le client sur les conditions de détention spécifiques et la poursuite du traitement de l'animal à domicile. Il explique au client quels médicaments doivent être donnés sous quelle forme et à quel intervalle et s'assure que le client a compris les instructions. Il fournit les consignes par écrit. Si nécessaire, l'AMV fixe un rendez-vous pour une visite de contrôle. Lors des entretiens de conseil, il répond aux questions posées par le client. Il fait preuve d'esprit d'initiative en proposant activement d'autres informations et produits. Si une question dépasse ses compétences ou ses connaissances, il s'adresse à son supérieur. Il veille à la satisfaction du client et au bien-être de l'animal. Il observe en outre les aspects économiques et écologiques ainsi que les prescriptions légales. Lors des entretiens, il reste toujours poli et utilise des techniques de conversation appropriées à la situation. Il applique les règles de base de la communication verbale et non verbale.

### Objectifs évaluateurs école professionnelle

- f.1.7.** Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du système digestif (C2).
- f.1.10.** Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du système endocrinien (C2).
- f.1.13.** Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du crâne et de l'appareil dentaire des animaux (C2).
- f.1.15.** Les AMV décrivent les bases de l'immunologie (C2).
- f.1.16.** Les AMV décrivent les principales dispositions et recommandations valables en matière de vaccination des animaux (C2).
- f.1.17.** Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du système génito-urinaire (C2).
- f.1.19.** Les AMV décrivent les règles de base de la communication verbale et non verbale (C2).
- f.1.20.** Les AMV décrivent les différents types de clients et les techniques de communication appropriées à chaque cas (C2).

### Contenus d'apprentissage

- f.1.7.** Anatomie du tube digestif (Cavité orale, oro/naso-pharynx, oesophage, estomac, intestin grêle, colon, rectum, anus).  
Description des glandes annexes (C2) chez carnivores domestiques et herbivores (Foie et vésicule biliaire, pancréas, glandes salivaires, glandes anales)  
Physiologie du système digestif Physiologie de la digestion, assimilation des aliments et nutriments, Digestion chimique et mécanique, assimilation, veine porte, Respiration cellulaire  
Physiologie de base des glandes annexes, Fonctions du foie, de la vésicule biliaire, des glandes salivaires, du pancréas exocrine, des glandes anales
- f.1.10.** Anatomie/physiologie du système endocrinien: hormones, médiateurs chimiques, processus vitaux, influence sur les organes/systèmes organiques, lien aux récepteurs hormonaux, réponses cellulaires, circuits de régulation, transport hormonal, dégradation hormonale, contrôle hormonal, mécanismes de régulation, hypothalamus, hypophyse, épiphyse, reins/surrénales, gonades féminines/masculines, pancréas, thyroïde/parathyroïde,

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f:

### Prise en charge de la clientèle

	<p>hormones tissulaires telles qu'histamine, sérotonine, érythropoïétine, effets hormonaux et conséquences sur l'organisme</p> <p><b>f.1.13.</b> Anatomie du crâne, les structures visibles à la radiologie. PAS tous les os du crâne! (boîte crânienne, Max sup, max inf, art temporomandibulaire, orbites, arc zygomatique, sinus, palais, cavités nasales. Bull tympanique), trompe d'eustache, oreilles</p> <p>Anatomie de l'appareil dentaire: structure externe et interne de la dent, implantation de la dent</p> <p>Physiologie des dents: changements, définir l'âge des chevaux/vaches</p> <p><b>f.1.15.</b> Anatomie/physiologie du système immunitaire, du système lymphatique, lymph, vaisseaux lymphatiques, système des vaisseaux lymphatiques, organes lymphatiques, ganglions lymphatiques, relais lymphatiques, thymus, amygdales, rate, plaques de Peyer</p> <p><b>f.1.16.</b> Pour et contre des vaccinations, objet et finalité des vaccinations, épizooties (hautement infectieuses, à combattre, à éradiquer, à surveiller), zoonoses, immunisation active/passive, vaccination simultanée, immunisation de base, vaccination de rappel, vaccin atténué, vaccin mort, vaccin virosomal, vaccin à base d'anatoxine, plans de vaccination, directives de l'OSAV, entrées/signatures dans les carnets de vaccination/certificats de vaccination, documents, passeport pour animaux de compagnie, passeport équin, dispositions relatives aux voyages pour les animaux domestiques, détermination des anticorps, techniques de vaccination (s.c., i.m., intranasal), réactions aux vaccins, effets secondaires, réactions allergiques, gestion des vaccins, stockage, achat</p>
--	--

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f: Prise en charge de la clientèle

	<p><b>f.1.17.</b> Anatomie macroscopique du système urinaire Le fonctionnement du néphron mais (sans complexe angiotensine-rénine) Symptômes de pathologies du système urinaire Calculs et cristaux, insuffisances rénales, Cystite, Leptospirose Anatomie macroscopique du système reproducteur Cycle hormonaux (chien, chat, vache, jument) Gestation, mise bas (chien, chat, vache, jument, lapins, CDI)</p> <p><b>f.1.19.</b> Définition de la communication, modèle de communication, les quatre côtés d'une information et le principe des quatre oreilles, facteurs de succès: clarté, empathie, authenticité, atmosphère, facteur temporel, motifs, objectifs d'un entretien, règles de base de la communication verbale et non verbale, ce que je veux dire, langage facile à retenir, niveau de langue, prégnance (précision, pertinence), voix, prononciation, volume sonore, mélodie de la voix, gestes de certitude et d'incertitude, première impression: contact visuel, mimique, gestuelle, position du corps, zones de distance, tenue vestimentaire, authenticité et empathie; communication au téléphone: transmettre des sentiments pénibles ou positifs, permanence téléphonique, pourquoi il ne faut pas laisser sonner trop longtemps le téléphone et pourquoi il faut éviter la tonalité occupée, formule d'accueil au téléphone, l'amabilité doit s'entendre, voix, énonciation claire, élocution lente, annonces téléphoniques, techniques d'entretien, formes de conduite d'entretien, écoute active, messages avec «je», techniques de questionnement (questions ouvertes, fermées, informatives, alternatives, suggestives, de contrôle/question en réponse à une question), obstacles à la communication/blocages, accueil adapté des client-e-s, courtoisie, ouverture, amabilité, sincérité, types d'entretien: entretien-conseil, entretien informatif, entretien de vente, entretien conflictuel, entretien d'équipe, direction</p> <p><b>f.1.20.</b> Types de client-e-s/groupes de client-e-s: enfants et parents, personnes âgées, ayant d'autres origines culturelles, ayant des limitations, anxieuses, «difficiles», endeuillées, indécises, téméraires, très loquaces, frimeuses, grossières, qui croient tout savoir, fermées, méfiantes, émotives et conseils pour la prise en charge et la conduite de l'entretien</p>
--	--

## **PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f:**

### **Prise en charge de la clientèle**

#### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation**

Les AMV expliquent les faits de manière professionnelle, compétente et adaptée à leur public.

Les AMV utilisent la terminologie médicale lorsqu'ils communiquent avec le/la vétérinaire et dans la correspondance médicale.

Les AMV connaissent les objectifs de l'élevage d'animaux et les exigences des client-e-s et agissent dans cette perspective.

Les AMV font preuve d'assurance et d'empathie face à la clientèle de façon à ce que l'animal leur soit confié en toute confiance.

Les AMV réagissent de manière adaptée face aux différentes situations avec les client-e-s et relèvent les différents défis. Ils contribuent ainsi à la sécurité et au bien-être des personnes et de l'animal.

# PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f: Prise en charge de la clientèle

2<sup>e</sup> année

Domaine de compétence opérationnelle	Nombre de leçons
f.1: Conseiller la clientèle	70

f.1: Conseiller la clientèle	<p><b>Contribution CIE 9</b></p> <p>f.1.8. Les AMV conseillent la clientèle sur différents thèmes dans le cadre d'exemples concrets (C3).</p> <p>f.1.19. Les AMV appliquent les règles de base de la communication verbale et non verbale dans le cadre d'exemples concrets (C3).</p> <p>f.2.1. Les AMV prennent en charge la clientèle dans le cadre d'exemples concrets de situations particulières ou conflictuelles (C3).</p> <p>f.2.2. Les AMV dispensent des soins de première urgence à l'égard de personnes (C3).</p> <p>f.2.4. Dans le cadre d'exemples concrets, les AMV servent les clients souffrant de handicaps en fonction de leurs besoins particuliers et de manière empathique (C3).</p> <p><b>Contribution CIE 12</b></p> <p>f.2.1. Les AMV prennent en charge la clientèle dans le cadre d'exemples concrets de situations particulières ou conflictuelles (C3).</p> <p>f.2.2. Les AMV dispensent des soins de première urgence à l'égard de personnes (C3).</p> <p>f.2.4. Dans le cadre d'exemples concrets, les AMV servent les clients souffrant de handicaps en fonction de leurs besoins particuliers et de manière empathique (C3).</p>
2 <sup>e</sup> année, 70 leçons	<p><b>Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles:</b></p> <p><b>CO a.6:</b> Gérer les consommables, les médicaments et les aliments pour animaux</p> <p><b>DCO b:</b> Soins aux animaux</p> <p><b>DCO c:</b> Assistance au vétérinaire lors des interventions</p> <p><b>DCO d:</b> Mise en œuvre des mesures d'hygiène et de sécurité</p>

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f: Prise en charge de la clientèle

		<b>DCO e:</b> Prise de radiographies conventionnelles <b>DCO f:</b> Prise en charge de la clientèle <b>DCO g:</b> Réalisation de travaux de laboratoire <b>DCO h:</b> Exécution de traitements et de mesures spécifiques aux animaux
<b>Situation typique</b> <p>Sur mandat du vétérinaire, l'AMV informe le client sur les conditions de détention spécifiques et la poursuite du traitement de l'animal à domicile. Il explique au client quels médicaments doivent être donnés sous quelle forme et à quel intervalle et s'assure que le client a compris les instructions. Il fournit les consignes par écrit. Si nécessaire, l'AMV fixe un rendez-vous pour une visite de contrôle. Lors des entretiens de conseil, il répond aux questions posées par le client. Il fait preuve d'esprit d'initiative en proposant activement d'autres informations et produits. Si une question dépasse ses compétences ou ses connaissances, il s'adresse à son supérieur. Il veille à la satisfaction du client et au bien-être de l'animal. Il observe en outre les aspects économiques et écologiques ainsi que les prescriptions légales. Lors des entretiens, il reste toujours poli et utilise des techniques de conversation appropriées à la situation. Il applique les règles de base de la communication verbale et non verbale.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b> <b>f.1.2.</b> Les AMV expliquent les principes déterminants pour l'exercice de leur profession contenus dans l'ordonnance sur les médicaments vétérinaires (C2). <b>f.1.3.</b> Les AMV décrivent les catégories de remise de médicaments (C3). <b>f.1.4.</b> Les AMV expliquent les différences dans l'utilisation de médicaments administrés aux animaux de rente et aux animaux de compagnie ainsi que dans les diverses formes d'entreprises (C2). <b>f.1.5.</b> Les AMV expliquent la signification des délais d'attente et leur lien avec la sécurité alimentaire (C2). <b>f.1.6.</b> Les AMV expliquent l'utilisation appropriée des antibiotiques (C2). <b>f.1.7.</b> Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du système digestif (C2). <b>f.1.8.</b> Les AMV décrivent les bases de l'alimentation des animaux sains et malades (C2). <b>f.1.9.</b> Les AMV décrivent les bases de la prévention des maladies des animaux (C2). <b>f.1.10.</b> Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du système endocrinien (C2).	<b>Contenus d'apprentissage</b> <b>f.1.2.</b> Ordonnance sur les médicaments vétérinaires, sélection d'articles, fiches 1, 2, 3 et 8 sur l'OMédV, modèle de convention sur les médicaments vétérinaires, renvois/références croisées à la LPTh, l'OMéd, les ordonnances sur les produits thérapeutiques, la LStup, la LChim et la LAgr, explication et discussion des articles pertinents <b>f.1.3.</b> Catégories de remise selon Swissmedic, vignettes A, B, D, E, répartition des médicaments appartenant aux différentes catégories, informations sur la remise des médicaments et l'établissement d'ordonnances <b>f.1.4.</b> Définition animaux de rente, animaux de compagnie, lieu de décision au cas par cas, différentes formes d'exploitation, p. ex. production intégrée, exploitations biologiques, exemples d'exercices pour l'information de la clientèle, exercices au moyen de jeux de rôle, comptabilité, journal thérapeutique, liste d'inventaire, établissement de justificatifs de documentation d'application et de remise des médicaments <b>f.1.5.</b> Expliquer la signification des délais d'attente, à quoi ils sont dus, sécurité des aliments, absence de résidus pharmaceutiques dans les aliments, saisies dans le journal de traitement, lire les délais d'attente dans les notices d'emballage, inscrire dans les journaux de traitement au moyen d'exemples concrets	

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f:

### Prise en charge de la clientèle

<p><b>f.1.11.</b> AMV décrivent les principales règles qui régissent la détention et le traitement des animaux conformément aux prescriptions légales. (C2).</p> <p><b>f.1.12.</b> Les AMV expliquent l'importance des mesures d'hygiène dentaire pour la santé des animaux (C2).</p> <p><b>f.1.13.</b> Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du crâne et de l'appareil dentaire des animaux (C2).</p> <p><b>f.1.15.</b> Les AMV décrivent les bases de l'immunologie (C2).</p> <p><b>f.1.17.</b> Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du système génito-urinaire (C2).</p> <p><b>f.1.18.</b> Les AMV expliquent différentes méthodes de castration en tenant compte de la loi sur la protection des animaux (C2).</p>	<p><b>f.1.6.</b> Qu'est-ce que les antibiotiques, comment fonctionnent-ils, principes de l'antibiothérapie, importance d'une administration adaptée et respect de la durée de traitement, résistance, germes multirésistants et risques associés, prophylaxie</p> <p><b>f.1.7.</b> Pathologie du système digestif, Symptômes des affections communes du système digestif chez les carnivores domestiques, les chevaux et les animaux de rente. Ex: mega-oesophage, gastrites, entérites, hépatites, pancréatite, calculs biliaires, coliques du cheval, tympanie et malabsorption des ruminants, etc...</p> <p><b>f.1.8.</b> Bases de l'alimentation des animaux sains et malades, Nutriments et énergie: les besoins nutritionnels des animaux sains et malades. Savoir lire un emballage de nourriture commerciale, organiser les rations alimentaires</p> <p><b>f.1.9.</b> Définition de l'OMS: santé, causes internes et externes de maladie, élevage hygiénique et adapté à l'animal, éleveur attentif, observation des animaux, insémination, gestion des antibiotiques, épizooties, système de déclaration, prévention des maladies, vaccinations</p> <p><b>f.1.10.</b> Pathologie et physiopathologie du système endocrinien: les principales maladies hormonales et leur survenue pour les différentes espèces animales, symptômes, questions au téléphone, diagnostic, traitement: hypothyroïdie/hyperthyroïdie, diabète, maladie de Cushing, maladie d'Addison, kystes ovariens, effets de l'adrénaline et de la noradrénaline sur l'organisme, anémie et érythropoïétine et lien avec l'insuffisance rénale, les hormones sexuelles et leur action, progestérone et gestation</p> <p><b>f.1.11.</b> Prescriptions légales sur l'élevage, accès libre à l'eau, liberté de mouvement, bien-être des animaux, observation des animaux, contrôle des yeux/oreilles, toilettage, contrôle des griffes, sabots, pinces, matériel de soins pour les animaux, choix de brosses adaptées, produits de soin, utilisation de la tondeuse, établissement de fiches d'information aux client-e-s, instructions sur le toilettage des différentes espèces animales, jeux de rôle pour le conseil client concernant l'élevage</p> <p><b>f.1.12.</b> Symptômes d'affections dentaires (mauvaise haleine, colorations des dents, rougeurs des gencives, mange mal, etc.), gingivite,</p>
---	---



## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f:

### Prise en charge de la clientèle

	<p>parodontite, tartre, liens entre la santé dentaire et l'état général de l'animal, autres maladies provoquées par des affections dentaires, p. ex. endocardite, maladies articulaires, expliquer comment prendre soin des dents de manière efficace (brosse à dents, articles à mâcher, aliments spéciaux, etc.)</p> <p><b>f.1.13.</b> Pathologie: Malposition, fracture et complications, tartre, malocclusion,</p> <p><b>f.1.15.</b> Physiopathologie: gonflement des ganglions lymphatiques, lymphocytes B et T, signification, diagnostic, relais des ganglions lymphatiques palpables, affections virales, affections bactériennes, maladies infectieuses, diagnostic et traitement, contamination, infection, portes d'entrée dans le corps, transport des agents pathogènes, manifestation organique, délai d'incubation, mode de transmission, vecteurs (animés, inanimés), agents pathogènes: bactéries, virus, champignons, prions, parasites, protozoaires, immunité (individuelle, collective), processus naturel du système immunitaire, défenses immunitaires, réaction antigène-anticorps, défenses non spécifiques, résistance, défenses spécifiques, infections primaires, secondaires, locales, latentes, septicémie, sepsis</p> <p><b>f.1.17.</b> Pathologies du système reproducteur: Pyomètre, cryptorchidie Pathologies des glandes annexes: mammite, prostatite Pathologies de la mise bas: dystocie, rétention placentaire, traumatismes</p> <p><b>f.1.18.</b> Anesthésie obligatoire, attestation de compétences pour le détenteur de troupeau d'agneaux, délai d'attente, anesthésie local, anneaux élastiques, Pince de Burdizzo, écrasement, chirurgicale (avec effusion de sang), Castration chimique, immuno castration.</p>
<p><b>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation</b></p> <p>Les AMV expliquent les faits de manière professionnelle, compétente et adaptée à leur public.</p> <p>Les AMV utilisent la terminologie médicale lorsqu'ils communiquent avec le/la vétérinaire et dans la correspondance médicale.</p> <p>Les AMV connaissent les objectifs de l'élevage d'animaux et les exigences des client-e-s et agissent dans cette perspective.</p> <p>Les AMV font preuve d'assurance et d'empathie face à la clientèle de façon à ce que l'animal leur soit confié en toute confiance.</p> <p>Les AMV réagissent de manière adaptée face aux différentes situations avec les client-e-s et relèvent les différents défis. Ils contribuent ainsi à la sécurité et au bien-être des personnes et de l'animal.</p>	

**PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f:**  
**Prise en charge de la clientèle**

# PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f: Prise en charge de la clientèle

3<sup>e</sup> année

Domaine de compétence opérationnelle	Nombre de leçons
f.1: Conseiller la clientèle	40

f.1: Conseiller la clientèle	<p><b>Contribution CIE 9</b></p> <p><b>f.1.8.</b> Les AMV conseillent la clientèle sur différents thèmes dans le cadre d'exemples concrets (C3).</p> <p><b>f.1.19.</b> Les AMV appliquent les règles de base de la communication verbale et non verbale dans le cadre d'exemples concrets (C3).</p> <p><b>f.2.1.</b> Les AMV prennent en charge la clientèle dans le cadre d'exemples concrets de situations particulières ou conflictuelles (C3).</p> <p><b>f.2.2.</b> Les AMV dispensent des soins de première urgence à l'égard de personnes (C3).</p> <p><b>f.2.4.</b> Dans le cadre d'exemples concrets, les AMV servent les clients souffrant de handicaps en fonction de leurs besoins particuliers et de manière empathique (C3).</p> <p><b>Contribution CIE 12</b></p> <p><b>f.2.1.</b> Les AMV prennent en charge la clientèle dans le cadre d'exemples concrets de situations particulières ou conflictuelles (C3).</p> <p><b>f.2.2.</b> Les AMV dispensent des soins de première urgence à l'égard de personnes (C3).</p> <p><b>f.2.4.</b> Dans le cadre d'exemples concrets, les AMV servent les clients souffrant de handicaps en fonction de leurs besoins particuliers et de manière empathique (C3)</p>
3. Leçons, 40 Leçons	<p><b>Mise en relation avec d'autres domaines de compétences opérationnelles / compétences opérationnelles:</b></p> <p><b>CO a.6:</b> Gérer les consommables, les médicaments et les aliments pour animaux</p> <p><b>DCO b:</b> Soins aux animaux</p> <p><b>DCO c:</b> Assistance au vétérinaire lors des interventions</p> <p><b>DCO d:</b> Mise en œuvre des mesures d'hygiène et de sécurité</p>

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f: Prise en charge de la clientèle

	<b>DCO e:</b> Prise de radiographies conventionnelles <b>DCO f:</b> Prise en charge de la clientèle <b>DCO g:</b> Réalisation de travaux de laboratoire <b>DCO h:</b> Exécution de traitements et de mesures spécifiques aux animaux
--	---

### Situation typique

Sur mandat du vétérinaire, l'AMV informe le client sur les conditions de détention spécifiques et la poursuite du traitement de l'animal à domicile. Il explique au client quels médicaments doivent être donnés sous quelle forme et à quel intervalle et s'assure que le client a compris les instructions. Il fournit les consignes par écrit. Si nécessaire, l'AMV fixe un rendez-vous pour une visite de contrôle. Lors des entretiens de conseil, il répond aux questions posées par le client. Il fait preuve d'esprit d'initiative en proposant activement d'autres informations et produits. Si une question dépasse ses compétences ou ses connaissances, il s'adresse à son supérieur. Il veille à la satisfaction du client et au bien-être de l'animal. Il observe en outre les aspects économiques et écologiques ainsi que les prescriptions légales. Lors des entretiens, il reste toujours poli et utilise des techniques de conversation appropriées à la situation. Il applique les règles de base de la communication verbale et non verbale.

### Objectifs évaluateurs école professionnelle

- f.1.2.** Les AMV expliquent les principes déterminants pour l'exercice de leur profession contenus dans l'ordonnance sur les médicaments vétérinaires (C2).
- f.1.3.** Les AMV décrivent les catégories de remise de médicaments (C3).
- f.1.4.** Les AMV expliquent les différences dans l'utilisation de médicaments administrés aux animaux de rente et aux animaux de compagnie ainsi que dans les diverses formes d'entreprises (C2).
- f.1.5.** Les AMV expliquent la signification des délais d'attente et leur lien avec la sécurité alimentaire (C2).
- f.1.6.** Les AMV expliquent l'utilisation appropriée des antibiotiques (C2).
- f.1.7.** Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du système digestif (C2).
- f.1.8.** Les AMV décrivent les bases de l'alimentation des animaux sains et malades (C2).
- f.1.9.** Les AMV décrivent les bases de la prévention des maladies des animaux (C2).

### Contenus d'apprentissage

- f.1.14.** Endoparasites: vers ronds (nématodes), vers plats (cestodes), parasites intracellulaires et extracellulaires, conséquence de l'infestation parasitaire, symptômes, voies de transmission, risques pour l'homme, prophylaxie, traitement; ectoparasites: tiques, acariens, puces, poux, Trichodectidae, conséquences de l'infestation d'ectoparasites, symptômes, voies de transmission, dangers pour l'homme, prophylaxie, traitement, informations des client-e-s, préparations antiparasitaires utilisées au cabinet, mécanismes d'action (p. ex. répulsifs, etc.), avantages et inconvénients des différentes préparations, utilisation adaptée et instruction appropriée aux propriétaires

### Approfondissement et mise en relation de tous les contenus:

- f.1.2.** Ordonnance sur les médicaments vétérinaires, sélection d'articles, fiches 1, 2, 3 et 8 sur l'OMédV, modèle de convention sur les médicaments vétérinaires, renvois/références croisées à la LPTh, l'OMéd, les ordonnances sur les produits thérapeutiques, la LStup, la LChim et la LAgr, explication et discussion des articles pertinents
- f.1.3.** Catégories de remise selon Swissmedic, vignettes A, B, D, E, répartition des médicaments appartenant aux différentes

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f: Prise en charge de la clientèle

<p><b>f.1.10.</b> Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du système endocrinien (C2).</p> <p><b>f.1.11.</b> AMV décrivent les principales règles qui régissent la détention et le traitement des animaux conformément aux prescriptions légales. (C2).</p> <p><b>f.1.12.</b> Les AMV expliquent l'importance des mesures d'hygiène dentaire pour la santé des animaux (C2).</p> <p><b>f.1.13.</b> Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du crâne et de l'appareil dentaire des animaux (C2).</p> <p><b>f.1.14.</b> Les AMV décrivent les bases de la parasitologie (C2).</p> <p><b>f.1.15.</b> Les AMV décrivent les bases de l'immunologie (C2).</p> <p><b>f.1.17.</b> Les AMV décrivent l'anatomie, la physiologie et la pathologie du système génito-urinaire (C2).</p> <p><b>f.1.18.</b> Les AMV expliquent différentes méthodes de castration en tenant compte de la loi sur la protection des animaux (C2).</p> <p><b>f.1.19.</b> Les AMV décrivent les règles de base de la communication verbale et non verbale (C2).</p> <p><b>f.1.20.</b> Les AMV décrivent les différents types de clients et les techniques de communication appropriées à chaque cas (C2).</p>	<p>catégories, informations sur la remise des médicaments et l'établissement d'ordonnances</p> <p><b>f.1.4.</b> Définition animaux de rente, animaux de compagnie, lieu de décision au cas par cas, différentes formes d'exploitation, p. ex. production intégrée, exploitations biologiques, exemples d'exercices pour l'information de la clientèle, exercices au moyen de jeux de rôle, comptabilité, journal thérapeutique, liste d'inventaire, établissement de justificatifs de documentation d'application et de remise des médicaments</p> <p><b>f.1.5.</b> Expliquer la signification des délais d'attente, à quoi ils sont dus, sécurité des aliments, absence de résidus pharmaceutiques dans les aliments, saisies dans le journal de traitement, lire les délais d'attente dans les notices d'emballage, inscrire dans les journaux de traitement au moyen d'exemples concrets</p> <p><b>f.1.6.</b> Qu'est-ce que les antibiotiques, comment fonctionnent-ils, principes de l'antibiothérapie, importance d'une administration adaptée et respect de la durée de traitement, résistance, germes multirésistants et risques associés, prophylaxie</p> <p><b>f.1.7.</b> Anatomie du tube digestif (Cavité orale, oro/naso-pharynx, oesophage, estomac, intestin grêle, colon, rectum, anus). Description des glandes annexes (C2) chez carnivores domestiques et herbivores (Foie et vésicule biliaire, pancréas, glandes salivaires, glandes anales) Physiologie du système digestif Physiologie de la digestion, assimilation des aliments et nutriments, Digestion chimique et mécanique, assimilation, veine porte, Respiration cellulaire Physiologie de base des glandes annexes, Fonctions du foie, de la vésicule biliaire, des glandes salivaires, du pancréas exocrine, des glandes anales Pathologie du système digestif, Symptômes des affections communes du système digestif chez les carnivores domestiques, les chevaux et les animaux de rente.</p>
--	---

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f:

### Prise en charge de la clientèle

	<p>Ex: mega-oesophage, gastrites, entérites, hépatites, pancréatite, calculs biliaires, coliques du cheval, tympanie et malabsorption des ruminants, etc.</p> <p><b>f.1.8.</b> Bases de l'alimentation des animaux sains et malades, Nutriments et énergie : les besoins nutritionnels des animaux sains et malades. Savoir lire un emballage de nourriture commerciale, organiser les rations alimentaires pour les animaux malades</p> <p><b>f.1.9.</b> Définition de l'OMS: santé, causes internes et externes de maladie, élevage hygiénique et adapté à l'animal, éleveur attentif, observation des animaux, insémination, gestion des antibiotiques, épizooties, système de déclaration, prévention des maladies, vaccinations</p> <p><b>f.1.10.</b> Anatomie/physiologie du système endocrinien: hormones, médiateurs chimiques, processus vitaux, influence sur les organes/systèmes organiques, lien aux récepteurs hormonaux, réponses cellulaires, circuits de régulation, transport hormonal, dégradation hormonale, contrôle hormonal, mécanismes de régulation, hypothalamus, hypophyse, épiphyse, reins/surrénales, gonades féminines/masculines, pancréas, thyroïde/parathyroïde, hormones tissulaires telles qu'histamine, sérotonine, érythropoïétine, effets hormonaux et conséquences sur l'organisme, pathologie et physiopathologie du système endocrinien: les principales maladies hormonales et leur survenue pour les différentes espèces animales, symptômes, questions au téléphone, diagnostic, traitement: hypothyroïdie/hyperthyroïdie, diabète, maladie de Cushing, maladie d'Addison, kystes ovariens, effets de l'adrénaline et de la noradrénaline sur l'organisme, anémie et érythropoïétine et lien avec l'insuffisance rénale, les hormones sexuelles et leur action, progestérone et gestation</p> <p><b>f.1.11.</b> Prescriptions légales sur l'élevage, accès libre à l'eau, liberté de mouvement, bien-être des animaux, observation des animaux, contrôle des yeux/oreilles, toilettage, contrôle des griffes, sabots, pinces, matériel de soins pour les animaux, choix de brosses adaptées, produits de soin, utilisation de la tondeuse, établissement de fiches d'information aux client-e-s, instructions</p>
--	---

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f:

### Prise en charge de la clientèle

	<p>sur le toilettage des différentes espèces animales, jeux de rôle pour le conseil client concernant l'élevage</p> <p><b>f.1.12.</b> Symptômes d'affections dentaires (mauvaise haleine, colorations des dents, rougeurs des gencives, mange mal, etc.), gingivite, parodontite, tartre, liens entre la santé dentaire et l'état général de l'animal, autres maladies provoquées par des affections dentaires, p. ex. endocardite, maladies articulaires, expliquer comment prendre soin des dents de manière efficace (brosse à dents, articles à mâcher, aliments spéciaux, etc.)</p> <p><b>f.1.13.</b> Anatomie du crâne, les structures visibles à la radiologie. PAS tous les os du crâne! (boîte crânienne, Max sup, max inf, art temporomandibulaire, orbites, arc zygomatique, sinus, palais, cavités nasales. Bull tympanique), trompe d'eustache, oreilles</p> <p>Anatomie de l'appareil dentaire: structure externe et interne de la dent, implantation de la dent</p> <p>Physiologie des dents: changements, définir l'âge des chevaux/vaches,</p> <p>Pathologie: Malposition, fracture et complications, tartre, malocclusion,</p> <p><b>f.1.15.</b> Anatomie/physiologie du système immunitaire, du système lymphatique, lymphocyte, vaisseaux lymphatiques, système des vaisseaux lymphatiques, organes lymphatiques, ganglions lymphatiques, relais lymphatiques, thymus, amygdales, rate, plaques de Peyer, physiopathologie: gonflement des ganglions lymphatiques, lymphocytes B et T, signification, diagnostic, relais des ganglions lymphatiques palpables, affections virales, affections bactériennes, maladies infectieuses, diagnostic et traitement, contamination, infection, portes d'entrée dans le corps, transport des agents pathogènes, manifestation organique, délai d'incubation, mode de transmission, vecteurs (animés, inanimés), agents pathogènes: bactéries, virus, champignons, prions, parasites, protozoaires, immunité (individuelle, collective), processus naturel du système immunitaire, défenses immunitaires, réaction antigène-anticorps, défenses non spécifiques, résistance, défenses spécifiques, infections primaires, secondaires, locales, latentes, septicémie, sepsis</p>
--	---

## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f:

### Prise en charge de la clientèle

	<p><b>f.1.16.</b> Pour et contre des vaccinations, objet et finalité des vaccinations, épizooties (hautement infectieuses, à combattre, à éradiquer, à surveiller), zoonoses, immunisation active/passive, vaccination simultanée, immunisation de base, vaccination de rappel, vaccin atténué, vaccin mort, vaccin virosomal, vaccin à base d'anatoxine, plans de vaccination, directives de l'OSAV, entrées/signatures dans les carnets de vaccination/certificats de vaccination, documents, passeport pour animaux de compagnie, passeport équin, dispositions relatives aux voyages pour les animaux domestiques, détermination des anticorps, techniques de vaccination (s.c., i.m., intranasal), réactions aux vaccins, effets secondaires, réactions allergiques, gestion des vaccins, stockage, achat</p> <p><b>f.1.17.</b> Anatomie macroscopique du <u>système urinaire</u> Le fonctionnement du néphron mais (sans système rénine-angiotensine) Symptômes de pathologies du système urinaire Calculs et cristaux, insuffisances rénales, Cystite, Leptospirose Anatomie macroscopique du <u>système reproducteur</u> Cycle hormonaux (chien, chat, vache, jument) Gestation, mise bas (chien, chat, vache, équidés, petits mammifères, rongeurs, petits ruminants) Pathologies du système reproducteur: Pyomètre, cryptorchidie Pathologies des glandes annexes: mammite, prostatite Pathologies de la mise bas: dystocie, rétention placentaire, traumatismes</p> <p><b>f.1.18.</b> Anesthésie obligatoire, attestation de compétences pour les détenteurs de troupeau d'agneaux, délai d'attente, anesthésie local, anneaux élastiques, Pince de Burdizzo, écrasement, chirurgicale (avec effusion de sang), Castration chimique, immuno castration.</p> <p><b>f.1.19.</b> Définition de la communication, modèle de communication, les quatre côtés d'une information et le principe des quatre oreilles, facteurs de succès: clarté, empathie, authenticité, atmosphère, facteur temporel, motifs, objectifs d'un entretien, règles de base de la communication verbale et non verbale, ce que je veux dire, langage facile à retenir, niveau de langue, prégnance (précision,</p>
--	--



## PLAN D'ÉTUDE POUR LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES – Domaine de compétence f: Prise en charge de la clientèle

	<p>pertinence), voix, prononciation, volume sonore, mélodie de la voix, gestes de certitude et d'incertitude, première impression: contact visuel, mimique, gestuelle, position du corps, zones de distance, tenue vestimentaire, authenticité et empathie; communication au téléphone: transmettre des sentiments pénibles ou positifs, permanence téléphonique, pourquoi il ne faut pas laisser sonner trop longtemps le téléphone et pourquoi il faut éviter la tonalité occupée, formule d'accueil au téléphone, l'amabilité doit s'entendre, voix, énonciation claire, élocution lente, annonces téléphoniques, techniques d'entretien, formes de conduite d'entretien, écoute active, messages avec «je», techniques de questionnement (questions ouvertes, fermées, informatives, alternatives, suggestives, de contrôle/question à une question), obstacles à la communication/blocages, accueil adapté des client-e-s, courtoisie, ouverture, amabilité, sincérité, types d'entretien: entretien-conseil, entretien informatif, entretien de vente, entretien conflictuel, entretien d'équipe, direction</p> <p><b>f.1.20.</b> Types de client-e-s/groupes de client-e-s: enfants et parents, personnes âgées, ayant d'autres origines culturelles, ayant des limitations, anxieuses, «difficiles», endeuillées, indécises, téméraires, très loquaces, frimeuses, grossières, qui croient tout savoir, fermées, méfiantes, émotives et conseils pour la prise en charge et la conduite de l'entretien</p>
<p><b>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation</b></p> <p>Les AMV expliquent les faits de manière professionnelle, compétente et adaptée à leur public.</p> <p>Les AMV utilisent la terminologie médicale lorsqu'ils communiquent avec le/la vétérinaire et dans la correspondance médicale.</p> <p>Les AMV connaissent les objectifs de l'élevage d'animaux et les exigences des client-e-s et agissent dans cette perspective.</p> <p>Les AMV font preuve d'assurance et d'empathie face à la clientèle de façon à ce que l'animal leur soit confié en toute confiance.</p> <p>Les AMV réagissent de manière adaptée face aux différentes situations avec les client-e-s et relèvent les différents défis. Ils contribuent ainsi à la sécurité et au bien-être des personnes et de l'animal.</p>	