

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Maisons-Alfort, le 23/02/2023

L'ENVA S'ENGAGE DANS LA LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS

Face à une recrudescence des actes d'incivilité dans ses structures hospitalières vétérinaires, l'EnvA lance une campagne de sensibilisation et met en œuvre des actions de pédagogie sur ses activités et modes de fonctionnement.



L'EnvA s'engage fortement dans la lutte contre les comportements inappropriés, irrespectueux et injurieux à l'encontre de ses collaborateurs, au sein des structures accueillant du public et en particulier dans ses centres hospitaliers. Depuis quelques mois, les membres du personnel font face à une multiplication des incivilités inacceptables et contre lesquelles l'École, les équipes soignantes et les directions des hôpitaux s'engagent fermement. Agents d'accueil et de caisse, vétérinaires, étudiants sont confrontés à des difficultés croissantes : impatience, refus de payer des actes de soin, mécontentement irraisonné, agressivité allant jusqu'à certaines formes de menaces verbales et des injures de la part de propriétaires d'animaux. Ceci constitue un stress et une charge mentale supplémentaire pour le personnel hospitalier, nuisant à la relation patient qui se doit d'être sereine et confiante.



Ainsi, une campagne de sensibilisation est déployée dans les hôpitaux vétérinaires visant à décourager ce type de comportement et à rappeler des règles élémentaires de vie en société : «À l'EnvA, seuls les chiens ont le droit d'aboyer sur le personnel», «À l'EnvA, seuls les oiseaux ont le droit de s'égosiller sur le personnel». Objectifs : rappeler l'engagement des hommes et femmes de l'EnvA pour la santé des animaux et rappeler que les comportements irrespectueux de nature verbale ou physique envers le personnel sont susceptibles de constituer des infractions punies par la loi.

En parallèle, le centre hospitalier universitaire vétérinaire des animaux de compagnie travaille à l'amélioration des conditions d'accueil des propriétaires - des travaux auront lieu cette année - et à faire preuve de pédagogie sur les modalités de fonctionnement et de prise en charge. Ainsi, un mode d'emploi des urgences de l'hôpital avec une vidéo expliquant l'organisation du service a vu le jour. L'information est accrue sur les questions tarifaires. Les règles permettant la sécurité des animaux sont rappelées de façon plus visible dans les salles d'attente et de pré-consultation.

Enfin, l'EnvA n'hésite pas à porter plainte dans le cas d'agression verbale ou physique caractérisée. L'établissement est aux côtés de ses équipes et compte sur la compréhension des visiteurs.

CONTACT
Sébastien DI NOIA : Directeur de la communication
communication@vet-alfort.fr • 01 43 96 71 84

7, avenue du général de Gaulle
94700 MAISONS-ALFORT
01 43 96 71 00