

RVT Career Navigator is a Great “Grow Your Own” opportunity for Veterinary Practice Owners and Managers

Le Navigateur de carrière des TSAC/RVT^{MC} est une occasion incroyable d'alimenter la croissance et de favoriser le succès des directeurs et des propriétaires de cliniques vétérinaires

Many registered veterinary technicians/technologists (RVTs) are unaware of the diversity of their profession, or how to plan for a fulfilling career. Sadly, many choose to leave the profession without realizing their career options are truly endless and limited only by their imagination.

The Registered Veterinary Technologists and Technicians of Canada (RVTTTC) encourages veterinary practice owners and managers to use the RVT Career NavigatorTM as a tool to initiate career discussions with your team and find ways to expand their RVT careers within YOUR veterinary practice.

RVT Career Navigator is a bilingual, national career planning and advancement website dedicated to individuals who wish to explore and create career pathways in the RVT profession based on their own skills, experience, education, passion, and professional goals. It is an interactive site that encompasses various career pathways of an RVT, how to become an RVT, how to chart your RVT career, and other tools and resources.

The website also includes checklists for interviewing and contract discussions for new team members. Prepare yourself to answer any questions about the current RVT workforce!

RVT Career Navigator website was developed with funding from the Government of Canada and the Government of Ontario through the Ontario Labour Market Partnership program.

Visit (rvtcareernavigator.ca) to start exploring the LIMITLESS career opportunities as an RVT.



De nombreux TSAC ne connaissent pas la panoplie d'occasions qui s'offrent à eux, ainsi que la manière avec laquelle planifier une carrière enrichissante. Malheureusement, plusieurs choisissent de quitter le domaine sans savoir que les options professionnelles sont pratiquement infinies et n'ont de limite que leur imagination.

Technologues et techniciens vétérinaires agréés du Canada (TTVAC) encouragent les directeurs et les propriétaires de cliniques vétérinaires à utiliser le Navigateur de carrière des TSAC/RVT^{MC} comme outil pour alimenter les discussions avec votre équipe relativement au cheminement de carrière et pour trouver des moyens de faire grandir la carrière de vos TSAC au sein de VOTRE clinique vétérinaire.

Le Navigateur de carrière des TSAC/RVT^{MC} est un site Web bilingue consacré à la planification et à l'avancement de carrière des personnes qui désirent explorer et tracer leur cheminement de carrière comme technologue ou technicien vétérinaire ou en santé animale (TSAC) selon leurs aptitudes, leur expérience, leur éducation, leur passion et leurs objectifs professionnels. Il s'agit d'un site interactif qui présente les différents chemins qui s'offrent aux TSAC, la formation des TSAC et la manière de planifier sa carrière, en plus d'autres ressources et outils pratiques.

Le site Web propose aussi une liste de vérification pour la préparation des entretiens et des discussions relatives au contrat des nouveaux membres de votre équipe. Préparez-vous à répondre à toutes les questions posées au sujet des TSAC sur le marché du travail!

Le site du Navigateur de carrière des TSAC/RVT^{MC} a vu le jour grâce au financement du gouvernement du Canada et du gouvernement de l'Ontario dans le cadre du programme de Partenariats du marché du travail de l'Ontario.

Visitez le (rvtcareernavigator.ca) pour explorer les occasions de carrières ILLIMITÉES qui s'offrent à vous comme TSAC.

Reduce Staff Stress by Getting Ahead of Pet Owner Questions

Réduisez le stress du personnel en anticipant les questions des propriétaires d'animaux de compagnie

Due to many reasons, including the pandemic and workforce shortages, veterinary teams are feeling overworked, overwhelmed, and burned out. Many practices are dealing with high staff turnover and fewer team members.

Journalist **Peter Kuitenbrouwer** wrote in a December 2021 *Maclean's* article that the veterinary shortfall “is shaping up to be a full-on crisis in the coming year — from coast to coast.” Yet against this backdrop, veterinary teams remain swamped with patients, appointment requests, and phone calls from pet owners with pet health questions.

Pour diverses raisons, y compris la pandémie et la pénurie de main-d'œuvre, les équipes vétérinaires sont surchargées de travail, débordées et épuisées. Beaucoup de pratiques doivent composer avec un taux de roulement de personnel élevé et fonctionner à effectifs réduits.

Le journaliste **Peter Kuitenbrouwer** a écrit, dans un article paru dans *Maclean's* en décembre 2021, que la pénurie de personnel vétérinaire prendra les proportions d'une véritable crise dans l'année à venir, d'un océan à l'autre. En effet, les équipes vétérinaires croulent sous les patients à voir, les demandes de rendez-vous

The Canadian Veterinary Medical Association (CVMA) is committed to address the veterinary workforce shortage in Canada, as we believe this is one of the primary challenges facing our profession today. The CVMA has created a Workforce Advisory Group to develop key strategies and solutions, a series of webinars on this matter are also offered that are available on the CVMA website. The shortage affects many facets of the profession including veterinary team wellness. Therefore, CVMA's affinity partner LifeLearn advises using proactive client education material to reduce phone calls, walk-in inquiries, and curbside queries by pet owners that may not necessitate an immediate appointment or consultation, or are not of an emergency medical nature.

Pet owners will often call or visit a veterinary practice for general, non-urgent information (e.g., puppy care, pet anxiety, caring for senior cats, etc.).

Veterinary professionals are naturally focused on pet health and well-being and understand the importance of client satisfaction. To this end, you understand the value of providing pet owners with the pet health information they want and need. Yet against this, the reality of time and solidly booked appointment schedules mean spending time answering non-urgent pet owner inquiries that can further cut into time, increase stress, reduce workflow efficiency, and add to burnout.

As LifeLearn explains, by sending relevant client education material as general information to clients *before* they phone, email, or visit your practice with non-urgent questions, you get ahead of questions and reduce the need for pet owners to call or visit. This helps save staff time, reduce stress, and strengthens overall client loyalty by letting pet owners know you have them in mind.

In other words, proactively using client education is something you can do today, and it isn't complicated. All you need to do is think about what may be on the minds of pet owners and send them information to pre-empt non-urgent calls or visits.

As a CVMA member you can enjoy a 10% savings on LifeLearn products (WebDVM, ALLYDVM, ClientEd, Petriage, and Sofie). For more information visit (www.lifelearn.com).


 The logo for LifeLearn features the word "LIFE" in a bold, sans-serif font, followed by a stylized graphic of three horizontal bars in blue, orange, and green, and then the word "LEARN" in a similar bold, sans-serif font.

et les appels téléphoniques de clients ayant des questions sur la santé de leur animal.

L'Association canadienne des médecins vétérinaires (ACMV) s'est engagée à contribuer à remédier à la pénurie de personnel vétérinaire au Canada, car nous croyons qu'il s'agit de l'un des principaux défis auxquels notre profession fait face à l'heure actuelle. L'ACMV a créé un groupe consultatif sur la main-d'œuvre pour élaborer des stratégies et des solutions. Des webinaires sur cette question sont également offerts et disponibles sur le site Web de l'ACMV. La pénurie affecte de nombreux aspects de la profession, y compris le bien-être de l'équipe vétérinaire. Par conséquent, LifeLearn, partenaire de l'ACMV, conseille l'utilisation proactive de matériel éducatif pour réduire les demandes de renseignements en personne qui ne nécessitent pas un rendez-vous ou une consultation immédiatement ou qui ne sont pas de nature médicale urgente.

En effet, les propriétaires d'animaux ont tendance à appeler ou à se rendre à leur établissement vétérinaire pour obtenir des renseignements généraux non urgents (portant par exemple sur l'adoption d'un chiot, l'anxiété chez les animaux, les soins à prodiguer aux chats âgés, etc.).

Les professionnels vétérinaires se concentrent naturellement sur la santé et le bien-être des animaux et comprennent l'importance de la satisfaction de la clientèle. Vous connaissez donc la valeur de fournir aux propriétaires d'animaux toute l'information sur la santé qu'ils veulent recevoir et dont ils ont besoin. Or, la réalité des horaires trop chargés fait en sorte que le temps passé à répondre aux demandes non urgentes des clients réduit davantage le temps disponible pour les patients, augmente le stress, réduit l'efficacité du travail et ajoute au sentiment d'épuisement professionnel.

Comme LifeLearn l'explique, en envoyant du matériel éducatif pertinent à titre d'information générale aux clients *avant* qu'ils téléphonent, envoient des courriels ou passent votre porte pour poser des questions non urgentes, vous devancez leurs besoins et réduisez la fréquence des appels et des visites. Cela fait sauver du temps au personnel et réduit leur stress, en plus de fidéliser les clients en leur montrant que vous pensez à eux.

Ainsi, une approche proactive de l'éducation des clients est une solution simple que vous pouvez mettre en œuvre dès aujourd'hui. Tout ce que vous avez à faire est de penser à ce qui préoccupe les propriétaires d'animaux et de leur envoyer de l'information pour prévenir les appels ou les visites pour des questions non urgentes.

Les membres de l'ACMV bénéficient d'un rabais de 10 % sur les produits LifeLearn (WebDVM, ALLYDVM, ClientEd, Petriage et Sofie). Pour en savoir plus, visitez le site de LifeLearn (www.lifelearn.com).