

l'auxiliaire *vétérinaire*

LE MAGAZINE ESSENTIEL - N° 122 - SEPTEMBRE-OCTOBRE 2018 • 5€

Émilie, **ASV** à l'écoute

lire p. 10

DOSSIER

Zoom sur le
diabète sucré
lire p. 12



PSYCHO

Boostez votre
mémoire !
lire p. 26



MA RACE

Le schnauzer
lire p. 32



ISSN : 1769-0072



Émilie, ASV à l'écoute

Parce que prendre soin d'un animal, c'est aussi prendre soin de l'humain qui est à l'autre bout de la laisse ou de l'autre côté de la grille du transporteur, Émilie a toujours été passionnée par la relation client. Par hasard (mais existe-t-il vraiment des hasards ?), elle rencontre un vétérinaire qui partage les mêmes valeurs. Le début d'une relation professionnelle et humaine qui la conduit aujourd'hui à s'impliquer dans un nouveau domaine...

CLAIRE ALLGEYER, DOCTEUR VÉTÉRIINAIRE

Pour rencontrer Émilie, ce n'est pas la porte d'une clinique que j'ai poussée, mais celle d'un espace de travail dans une petite rue tranquille du XIV^e arrondissement. Car après près de six ans en clientèle canine, Émilie a choisi de donner un nouveau tournant à sa vie professionnelle, et partage désormais son temps entre ses activités de garde à domicile et sa fonction d'assistante dans la start-up Anima Care. La suite logique de son implication auprès des propriétaires d'animaux.

À LA DÉCOUVERTE DU MÉTIER

Pourtant, au départ c'est bien l'aspect plus classique du métier d'ASV qui intéressait Émilie. Après un bac économique et social, elle débute une première année à la faculté de sciences dans l'optique d'intégrer une prépa vétérinaire. Mais après réflexion, ce métier lui paraît trop difficile au quotidien, et elle décide de s'orienter vers celui d'ASV. Deux mois de stage dans une clinique dans les Yvelines la confortent dans sa décision. Grâce à une amie, elle trouve une structure qui la prend en apprentissage en alternance avec le GIPSA. Dans cette clinique, Émilie découvre la polyvalence du métier d'ASV, qui exige des compétences dans des domaines variés, mais aussi sa richesse humaine : « *Si c'est plus dur pour le vétérinaire qui est amené à prendre des décisions, les ASV sont souvent plus importantes au quotidien pour les familles, qui se tournent plus volontiers vers nous pour poser leurs questions...* » Les deux ans de formation passent, et Émilie sait qu'il n'y a pas de poste de libre dans la clinique, même si sa collègue et les vétérinaires l'apprécient...

UNE RENCONTRE ET DES VALEURS COMMUNES

C'est alors qu'une proposition d'emploi lui arrive de manière inattendue. Le Dr D. appelle à la clinique pour le suivi d'un chien référé. Émilie le surprend par son accueil et sa mémoire instan-



TOUTES LES PHOTOS: ÉMILIE CHARENTON

tanée du cas, et, apprenant qu'elle recherche un poste, lui propose un premier entretien d'embauche. « *J'étais stressée pendant ce premier rendez-vous* », se souvient Émilie, « *d'autant plus que le Dr D. avait une façon de mener l'entretien très différente de ce que j'avais déjà expérimenté* ». En effet, il demande à Émilie de rédiger une première ébauche de document sur l'alimentation destiné aux clients, et de remplir un tableau de ses compétences acquises, et de celles qu'elle souhaiterait posséder au bout de dix ans. Émilie convainc par ses compétences et ses valeurs, et son CDI est officialisé avant même la fin de sa période d'essai.



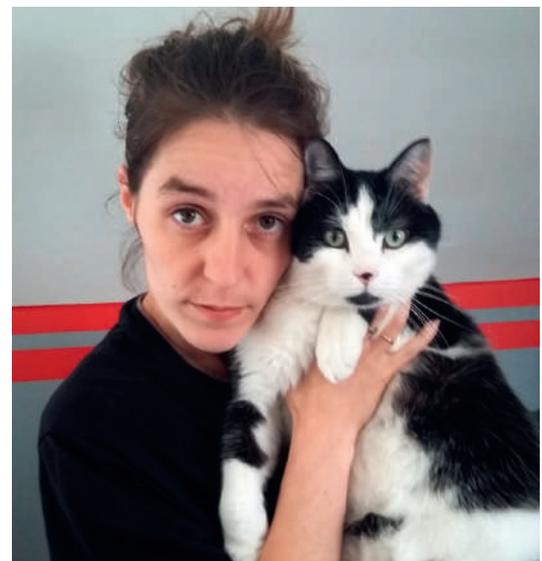
PRENDRE CONFIANCE EN SOI POUR AIDER LES AUTRES

Dans la clinique du Dr D. et de son associé, le rythme est intense et les premiers jours d'Émilie sont remplis de questionnements : va-t-elle être capable de remplir ses missions, de surmonter le stress qui peut lui faire commettre des erreurs ? Car dans la clinique, les ASV ont un rôle important auprès des clients, à l'accueil ou lors de la sortie des animaux opérés. Mais Émilie est pleine de ressources et apprend à s'appuyer sur ses compétences, sa mémoire et son sens de l'organisation. Elle prend confiance en elle avec l'appui bienveillant du Dr D. « *Le Dr D. m'a aidée à découvrir d'autres facettes de la relation client* », explique Émilie, « *j'ai appris à me recentrer sur les valeurs de la clinique, axées sur le bien-être de l'animal et de son propriétaire, la compréhension des besoins de la famille et de l'animal...* ». Un transfert d'expérience complété par des formations à la gestion des clients difficiles, à l'accueil et à la personnalisation de la vente. Dans cette approche particulière, une place importante est donnée à l'accompagnement du client, que ce soit dans la gestion des urgences ou dans la démonstration des soins en faisant participer les propriétaires, etc. L'empathie est indispensable dans ce type de relation, mais selon Émilie « *elle vient naturellement quand on a compris que le besoin de l'animal doit passer en priorité* ». Suite logique de cette approche, la fin de vie et l'accompagnement des familles pour la prise de décision sont des domaines auxquels le Dr D. accorde une grande importance et dans lesquels Émilie s'implique aussi : « *Envoyer une carte de condoléances, demander des nouvelles, prendre*

le temps de parler, sont des attentions appréciées des propriétaires. J'ai appris à mettre ma tristesse de côté pour avoir de l'empathie pour les familles. »

UN ÉQUILIBRE AU SERVICE DES ANIMAUX ET DE LEURS FAMILLES

C'est parce que ces valeurs sont les siennes qu'Émilie est aujourd'hui assistante au sein d'Anima Care. « *À mon retour de congé maternité, le Dr D. et son associé avaient revendu la clinique, et je ne me reconnaissais plus dans le nouveau fonctionnement* », explique-t-elle. Elle rejoint alors le Dr D. qui vient de fonder Anima Care, un centre de ressources sur la fin de vie des animaux de compagnie destiné aux familles et aux vétérinaires. Secrétariat, gestion, comptabilité et préparation des commandes sont ses nouvelles activités, dans lesquelles son sens de l'organisation et sa mémoire sont valorisées dans un projet qui a du sens pour elle. D'ailleurs, Émilie aimerait pouvoir transmettre à des collègues ASV son expérience de l'accompagnement. Responsable de l'organisation de son temps de travail, elle peut ainsi se consacrer en parallèle à sa deuxième passion : la garde de chats au domicile de leurs propriétaires, passion qu'elle pratique depuis plusieurs années en auto-entrepreneur. Cette activité lui permet de développer sous une autre forme la relation avec la clientèle, même si le côté « soins » lui manque. Un parcours de vie très riche, mais d'autres projets germent déjà dans la tête d'Émilie : monter une pension pour chiens, retourner en clinique à temps partiel... Autant d'activités dans lesquelles son écoute, son sens du relationnel, sa sensibilité, bref toutes ses qualités humaines, lui permettront de réussir. Bonne chance Émilie !



**Le travail en
clinique est une
passion pour Émilie,
et elle y reviendra
forcément un jour...**