ETUDE DE CAS N°01/LA FICHE DE POSTE

La société Animal’Santé est une petite structure, installée à Muret dans la région toulousaine, spécialisée dans les soins et toilettage pour animaux domestiques. Ce petit cabinet vétérinaire qui emploie, à ce jour, seulement deux salariés : Michèle Alexandre, vétérinaire, qui possède le cabinet en son nom, et Josy Germain qui l’aide au quotidien. Michèle Alexandre souhaite développer son activité et espère à terme transformer le cabinet en clinique vétérinaire. Pour cela, dans un premier temps, elle a décidé de s’associer à deux autres personnes qu’elle rencontre régulièrement lors des salons animaliers auxquels elle participe. Elle prendrait donc la direction de cette nouvelle structure, et les deux associés soigneraient les animaux. Chacun souhaite à terme pouvoir être aidé d’un(e) secrétaire qui le seconderait dans son travail et le dispenserait notamment de la gestion administrative. Dans la mesure où Josy Germain va partir à la retraite à la fin de l’année, Michèle Alexandre doit donc recruter au moins un(e) (voire deux, à terme) secrétaire assistant(e) pour remplacer Josy et aider les deux associés. Pour la conseiller dans ce recrutement, Michèle contacte l’agence Pôle Emploi la plus proche. Le conseiller Pôle Emploi lui demande de lui fournir un descriptif précis du poste à pourvoir. Or, jusqu’à présent, le poste occupé par Josy n’a jamais fait l’objet d’un descriptif bien formalisé. Michèle demande donc à Josy de décrire elle-même son activité pour l’aider à élaborer un descriptif de son poste. Vous disposez en annexe du récit de Josy. Quel est, selon vous, le descriptif de poste que Michèle va pouvoir proposer au conseiller de Pôle Emploi ? **Annexe :** **Récit de Josy décrivant son activité professionnelle**

« Ah, ce n’est vraiment pas facile de parler de soi et de son boulot ! Pour commencer, je peux dire que je me suis formée sur le tas : j’ai toujours aimé les animaux et je voulais me sentir utile dans mon activité. Aussi, quand Michèle m’a proposé d’être sa secrétaire, j’ai tout de suite accepté. Je n’avais aucun diplôme particulier. Aujourd’hui, avec le recul, je me dis que la personne qui va me remplacer, il vaudrait mieux qu’elle ait au moins un BEP secrétariat, parce que 60 % de son temps, elle va le passer sur son ordinateur ; ça veut dire qu’il y a tout un côté administratif qu’il faut savoir gérer. Concrètement, je peux dire que j’accueille les clients, je prépare les dossiers, je réponds au téléphone et prends les rendez-vous ; j’établis les factures et les notes d’honoraires ; bref, je tiens à jour tous les fichiers clients. Au niveau de l’emploi du temps, il m’arrive de travailler le samedi, bien sûr, et chaque journée commence tôt et se finit souvent tard. Quand Michèle arrive, il faut que tout le matériel dont elle risque d’avoir besoin dans la journée soit prêt : je prépare, je range, nettoie et aseptise le matériel, les instruments et les accessoires dont Michèle a besoin. Je m’occupe aussi de tout ce qui est propreté des locaux (je nettoie les sols ; cela veut dire aspirer, balayer, laver le cabinet, y compris bien sûr la salle d’attente et tout le mobilier). Je tiens en ordre les présentoirs et les étagères. Donc, ça signifie au passage que je suis souvent debout dans la journée… Et puis, il faut aussi que je m’occupe de renouveler les produits et les médicaments ; je gère le suivi et le contrôle des stocks (matériels, médicaments) ; j’enregistre la vente des accessoires (brosses, paniers, vêtements, jouets) et la vente de médicaments ou de produits d’hygiène. Par ailleurs, Michèle me sollicite souvent pour l’aider à effectuer certains soins et traitements nécessaires quand ils sont simples : hygiène et remise en forme des animaux domestiques (brossage, pansements). C’est à moi finalement de gérer les urgences (ça signifie simplement que je dois discerner les vraies urgences). Ce n’est d’ailleurs pas toujours facile d’anticiper les réactions des animaux et de gérer la détresse de leurs maîtres ; et puis, les comportements des clients sont -tellement inattendus parfois ! Je crois qu’en fait Michèle me fait vraiment -confiance. Je prépare l’animal pour la prestation (toilettage) ou l’intervention s’il y a lieu ; je reste présente pendant l’intervention si Michèle me le demande, de façon à pouvoir déplacer l’animal ou au contraire le maintenir immobile si c’est nécessaire ; dans ces cas-là, c’est vrai que tout cela prend aussi du temps et demande une certaine force physique, mais je crois que cela fait vraiment gagner du temps à Michèle. »