



REFERENTIEL D'ACTIVITES DE L'AUXILIAIRE VETERINAIRE

1. Activités réalisables de manière autonome par l'AVQ*, en l'absence du praticien mais sous son autorité

(*) Auxiliaire Vétérinaire Qualifié classé à l'échelon 4 de la Convention Collective

RELATIONS CLIENTELE

Assurer l'accueil clientèle

- traiter les appels téléphoniques
- assurer l'accueil au comptoir
- entretenir l'espace d'accueil et de vente
- gérer l'attente des clients
- recueillir et transmettre les messages et les consignes
- renseigner les clients sur la filière, l'entreprise, l'animal (sa biologie, les particularités de son espèce et de sa race, son entretien, son bien-être), le cadre légal et réglementaire
- assurer la relation avec le client avant, pendant et après l'intervention du praticien

Délivrer les produits dans le respect de la réglementation

- vendre les produits et matériels non réglementés (aliments physiologiques, produits d'hygiène, compléments minéraux, matériel d'élevage, de toilette....)
- délivrer les APE dérogatoires et les aliments diététiques
- rappeler et démontrer les conditions d'emploi des produits

SECRETARIAT

Assurer le secrétariat du vétérinaire et les encaissements

- tenir et mettre à jour le cahier de rendez-vous, le cahier d'appels et de messages, le fichier client et les répertoires
- mettre en forme les documents-type, les courriers
- réceptionner et envoyer le courrier, les colis
- classer et archiver les documents professionnels
- appliquer les procédures et les contrôles qualité, effectuer les enregistrements
- tenir le cahier brouillard et la caisse
- préparer les remises de chèques

Assurer le suivi des stocks et des commandes

- vérifier et actualiser périodiquement l'état des stocks
- préparer, transmettre, réceptionner et ranger les commandes
- surveiller la conservation et la péremption des produits et médicaments

HYGIENE

Éliminer les agents infectieux et prévenir les contaminations dans l'environnement professionnel

- nettoyer et désinfecter les locaux, les surfaces et le matériel de soins
- nettoyer, désinfecter et stériliser les instruments et textiles professionnels
- participer à la gestion des déchets d'activités de soins, des produits dangereux, des cadavres d'animaux selon la réglementation
- appliquer les mesures d'hygiène et de désinfection des mains
- prévenir les contaminations liées aux activités et à la circulation dans les locaux.

AIDE TECHNIQUE

Préparer le matériel médical et les examens

- effectuer les opérations de maintenance du matériel et vérifier son fonctionnement avant utilisation
- préparer l'ensemble du matériel demandé pour une intervention ou un examen
- développer les radiographies

Surveiller les animaux en soins

- observer les animaux et signaler toute anomalie
- veiller au bien-être des animaux (alimentation, conditions d'hébergement)

2. Activités réalisables par l'AVQ*, sous le contrôle direct du vétérinaire, qui doit être présent et doit pouvoir intervenir à tout moment

RELATIONS CLIENTELE

Délivrer les produits dans le respect de la réglementation

- préparer la délivrance des médicaments prescrits par le praticien
- contribuer au respect de la prescription

AIDE TECHNIQUE (au domicile professionnel d'exercice ou en visite)

Assurer la contention, la préparation et la surveillance des animaux

- réceptionner et déplacer les animaux, seul ou en équipe, en utilisant les moyens de contention appropriés
- installer les animaux dans la position demandée
- maintenir les animaux durant les interventions du vétérinaire, dans le respect des règles de sécurité
- préparer et surveiller les animaux lors des actes médicaux et chirurgicaux, selon les indications du praticien