



CQP TECHNICIEN CONSEIL RELATION PRODUCTEURS DANS LA TRANSFORMATION LAITIÈRE

Référentiel 2021





Sommaire

CQP Technicien Conseils - Relation Producteurs
dans la Transformation Laitière
Référentiels 2021

03

REFERENTIEL EMPLOI

- Mission générale
- Situation hiérarchique
- Relations fonctionnelles
- Activités types
- Variabilité de la situation professionnelle

04

REFERENTIEL D'ACTIVITES

08

REFERENTIEL DE COMPETENCES

- Savoirs
- Savoir-Faire

16

REFERENTIEL D'EVALUATION

REFERENTIEL EMPLOI

<p>Mission générale</p>	<p>Le/la Technicien conseil - relation producteurs dans la transformation laitière apporte au producteur de lait d'un secteur géographique donné un conseil technique adapté en respectant la stratégie définie par l'entreprise laitière et les exigences du marché (règles sécuritaires, sanitaires et environnementales, gestion des hors-normes, bien-être animal...).</p> <p>Il/elle est responsable du suivi et de l'animation technique et commerciale de cette zone de collecte dont il doit assurer la pérennité en quantité et qualité (en maintenant les structures de production, en accompagnant les installations...).</p> <p>Il/elle assure la promotion et la vente d'agrofournitures et services.</p> <p>Il/elle promeut, contrôle et suit les démarches qualité et de segmentation des laits basées sur des cahiers des charges internes ou externes à l'entreprise (agriculture biologique, appellation d'origine, élevage à l'herbe, absence d'OGM...).</p> <p>Il/elle est le relais et l'interface entre les producteurs de lait et l'entreprise et contribue ainsi à résoudre tout litige (problème de collecte, froid à la ferme, agrofourniture, paiement du lait, politique laitière...)</p>
<p>Situation hiérarchique</p>	<p>Sous la responsabilité du :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Directeur de site - Directeur / responsable « Collecte » - Directeur / responsable « Approvisionnement ou Achat lait » - Directeur / responsable « Production laitière » - Directeur / responsable « Coopératif régional » - Directeur / responsable du Développement coopératif - Responsable de Région ou de Secteur ou de Centre - Responsable de Bassin
<p>Relations fonctionnelles</p>	<p>Avec les services internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les techniciens conseil et relations producteurs des autres secteurs géographiques et/ou du service Agrofourniture - Le service Collecte du lait - Le service Froid ferme et matériel Élevage laitier - Le coordinateur Qualité - La Réception-Écrémage-Pasteurisation (REP) usine - Le gestionnaire de facturation du lait - Le gestionnaire de volume de référence <p>Avec les entités extérieures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le laboratoire interprofessionnel d'analyses laitières - La Chambre d'Agriculture et Services d'élevage - Les Établissements de Conseil en Élevage Laitier (ECEL) - Les fournisseurs agrofournitures - Les vétérinaires des producteurs
<p>Principales activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les producteurs pour assurer une production de lait répondant aux critères de qualité. - Conseiller les producteurs sur la conduite de la production laitière et proposer les solutions de l'entreprise. - Renforcer les pratiques permettant la maîtrise des risques liés à la sécurité, l'hygiène et l'environnement. - S'organiser, fédérer les producteurs et assurer une communication efficace.
<p>Variabilité</p>	<p>Variabilité du poste liée à la nature et l'importance des activités de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vente de matériel, agrofournitures et services - Conseils (technico-économiques de gestion, en bâtiment, en conduite d'exploitation ...)

REFERENTIEL D'ACTIVITES

Le référentiel d'activités est organisé en 4 Blocs de Compétences (BC).

(BC = ensemble homogène et cohérent de compétences pouvant faire face à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées)

BC1	BC2	BC3	BC4
Accompagner les producteurs pour assurer une production de lait répondant aux critères de qualité.	Conseiller les producteurs sur la conduite de production laitière et proposer les solutions de l'entreprise.	Renforcer les pratiques permettant la maîtrise des risques liés à la sécurité, l'hygiène et l'environnement.	S'organiser, fédérer les producteurs et assurer une communication efficace.

BC1 : ACCOMPAGNER LES PRODUCTEURS POUR ASSURER UNE PRODUCTION DE LAIT REpondant AUX CRITERES DE QUALITE

- Il/elle garantit une connaissance générale des producteurs du marché du lait au niveau international, européen et français (chiffres, contexte, évolutions ...).
- Il/elle identifie les facteurs d'altération de la qualité du lait produit et les explique au producteur.
- Il/elle apporte un conseil technique adapté au producteur en matière de qualité du lait (richesse).
- Il/elle interprète les résultats d'analyses, mène les investigations et prescrit au producteur des conseils techniques (hygiène, alimentation, élevage...) pour remédier à la dérive des résultats.
- Il/elle explique les mécanismes de fixation du prix du lait et de gestion Volume/Prix, ainsi que les éléments de la facturation du lait (conséquences en cas d'écart de litrage, de déclassement qualité...).
- Il/elle est l'interlocuteur(rice) du producteur de lait pour la réglementation des laits « hors normes ».
- Il/elle assure la bonne adéquation entre la production laitière et les besoins en approvisionnement pour répondre aux besoins industriels (saisonnalité, segmentation de laits...).
- Il/elle juge, au même titre qu'un chauffeur laitier, les conditions acceptables ou non de la collecte du lait (abords de l'exploitation, hygiène, accès au tank...) sur l'exploitation.
- Il/elle informe et sensibilise les producteurs aux exigences et risques liés aux produits vétérinaires ayant un impact sur le lait (antibiotiques, antiparasitaires, bouchons de tarissement...) et la santé des consommateurs.
- Il/elle accompagne les producteurs engagés dans des démarches qualité en réalisant des audits des exploitations laitières selon les différents référentiels en vigueur et en formalisant un plan d'actions d'améliorations.
- Il/elle enregistre, le cas échéant, les résultats d'une visite au producteur et les conseils donnés

BC2 : CONSEILLER LES PRODUCTEURS SUR LA CONDUITE DE LA PRODUCTION LAITIÈRE ET PROPOSER LES SOLUTIONS DE L'ENTREPRISE

- Il/elle se tient informé(e) sur les projets du producteur de lait : opportunité foncière, projet de bâtiment, installation... pour anticiper les mouvements d'installations et pérenniser la ressource laitière.
- Il/elle réalise un appui technique au producteur, en fonction de sa situation, et une prescription dans les différents domaines de la production laitière, méthodes de culture et d'élevage (reproduction, bâtiment, alimentation ...).
- Il/elle explique au producteur les démarches et connaît les cahiers des charges de l'entreprise et de l'interprofession (certifications qualité, produit, environnement... et/ou chartes bonnes pratiques d'élevage, bien-être animal, empreinte carbone...) et lui prescrit les éléments techniques pour répondre aux exigences qui en découlent.
- Il/elle utilise, quand ils existent, des outils de simulation permettant de mesurer l'impact technico-économique des techniques proposées (période de vêlage, alimentation...).
- Il/elle informe les producteurs des évolutions de la réglementation liées à la production laitière (bien-être animal : logement, élevage des veaux, état corporel... ; conservation du lait : froid à la ferme... ; « laits hors normes » ...)
- Il/elle met en avant les actions spécifiques proposées par l'entreprise quand elles existent (aides jeunes, aides à l'installation...) et présente les données clés concernant l'entreprise, le site (organisation, activités, grands chiffres).
- Il/elle anime la relation contractuelle entre l'entreprise et le producteur de lait et s'assure de la prise en compte du contenu des contrats, avenants et évolutions...
- Il/elle conduit des actions commerciales en coordination avec le service agrofourniture pour l'approvisionnement du producteur et assure une veille concurrentielle dans ce domaine.
- Il/elle reformule, écoute, comprend le besoin, construit et déroule un argumentaire, répond aux objections et conclut une vente ou une négociation avec le producteur.
- Le cas échéant, il/elle accompagne le producteur de lait dans les démarches administratives (réglementation hors norme, demande subventions...) en regard de la réglementation et des évolutions de son atelier laitier.

BC3 : RENFORCER LES PRATIQUES PERMETTANT LA MAITRISE DES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ, L'HYGIÈNE ET L'ENVIRONNEMENT

- Il/elle respecte les procédures de sécurité (comportement adapté, EPI portés, stationnement véhicule...).
- Il/elle sensibilise les producteurs sur la réglementation et la prévention des risques (document unique d'évaluation des risques...).
- Il/elle respecte les procédures et les standards d'hygiène (bonne hygiène corporelle, pédiluves, désinfection des bottes...).
- Il/elle adopte un comportement adapté lors de situations conflictuelles (risque de perte de contrôle et/ou risque de passage à l'acte ...) et alerte rapidement le cas échéant.

- Il/elle prévient, par des conseils, des comportements et procédures adaptées, les risques pour la santé et pour l'environnement, lors du stockage et de l'usage de produits phytosanitaires (équipements de protection) et vétérinaires.
- Il/elle propose, dans le respect de la réglementation, des pratiques visant à limiter la présence de résidus des produits vétérinaires dans le lait.
- Il/elle explique la signification des étiquettes des produits distribués (produits lessiviels...), identifie et explique les risques.
- En cas de besoin, il/elle contrôle les points critiques de salissures (joints, raccords et coudes) et prescrit au producteur une méthode de nettoyage adaptée à ses installations et à son troupeau.
- Il/elle prend en compte la réglementation (environnementale, sanitaire...) et la politique sécurité de l'entreprise dans son conseil (disjoncteur tank à lait, accessibilité tank...).
- Il/elle a une conduite conforme à la réglementation routière (vitesse, téléphone au volant...).
- Il/elle stationne son véhicule de manière appropriée et en respectant les conditions d'accès prévues pour chaque exploitation dans le respect des règles de sécurité et du plan de circulation de l'exploitation.

BC4 : S'ORGANISER, FEDERER LES PRODUCTEURS ET ASSURER UNE COMMUNICATION EFFICACE

- Il/elle connaît les enjeux de son poste, les éléments de contexte et les modalités de prise de décisions (opérationnelles ou stratégiques) de son entreprise.
- Il/elle connaît le milieu agricole, et plus spécifiquement le rythme de travail, les enjeux et contraintes des producteurs laitiers et connaît les spécificités de son secteur géographique.
- Il/elle assure une veille réactive sur l'environnement concurrentiel sur sa zone d'activité et construit et fait vivre un réseau interne et externe lui permettant de recueillir des informations.

S'organiser

- Il/elle connaît ses objectifs annuels et son champ d'autonomie.
- Il/elle s'informe des consignes de travail, et prépare l'organisation du suivi de son activité.
- Il/elle gère son temps de manière efficace et optimise son organisation personnelle (classement, gestion des fichiers contacts, déplacements, suivi des plans d'actions).

Fédérer les producteurs

- Il/elle fidélise les producteurs en établissant une relation de confiance en entretenant le dialogue et en assurant la confidentialité.
- Dans certains cas, il/elle peut être amené(e) à constituer des groupes de travail thématiques de producteurs ou de partenaires et en assurer l'animation.
- Il/elle fédère et motive les producteurs autour des projets / problématiques / enjeux de l'entreprise et de la filière.

- Il/elle traite et résout les litiges relatifs à la facturation du lait, horaires de traite, accès de collecte, propreté, résultats d'analyse...
- Le cas échéant, il/elle explique au producteur l'intérêt de l'extranet de l'entreprise et l'aide quant à son utilisation.

Communiquer efficacement

- Il/elle est l'interface entre les producteurs de lait et l'entreprise et relaie la communication entre les producteurs et l'entreprise.
- Il/elle hiérarchise les informations à transmettre et les diffuse rapidement au bon interlocuteur sous forme de synthèses écrites ou orales.
- Il/elle identifie, choisit, organise et transmet les informations complexes en s'assurant de la compréhension et de la prise en compte de ces informations, en faisant preuve de pédagogie et en adaptant le message à la situation de chaque producteur.
- Il/elle rend compte à son supérieur hiérarchique.
- Il/elle réalise un reporting d'activité pour l'entreprise ou assure le suivi de son activité sur son portefeuille de producteurs (bilan audit, avancement des plans d'actions, nombre de visites...).
- Il/elle effectue de manière autonome, les différentes opérations informatiques requises par l'entreprise dans l'exercice de sa fonction (reporting, construction de tableaux...).
- Il/elle participe aux activités de l'équipe (courtes réunions, informations ponctuelles...).
- Il/elle accompagne, en cas de nécessité, un nouveau collaborateur de l'entreprise dans la découverte de son métier ou de sa zone.

REFERENTIEL DE COMPETENCES

BLOC DE COMPETENCES 1 : ACCOMPAGNER LES PRODUCTEURS POUR ASSURER UNE PRODUCTION DE LAIT REPONDANT AUX CRITERES DE QUALITE

Savoirs	Savoir-faire professionnels
S1 – Être capable (EC) de décrire le marché du lait et la stratégie de l'entreprise en matière de mise en marché.	SFP1 - Être capable (EC) de traduire les orientations de mise en marché de l'entreprise en orientations de production laitière et de conduite d'élevage en fonction de la situation du producteur.
S2 - EC de citer les tendances et l'actualité de la filière à différentes échelles (France, Europe, international).	SFP2 – EC de se tenir informé des tendances et de l'actualité de la filière laitière.
S3 - EC de citer les modalités de gestion des volumes de l'entreprise (installations, agrandissement, développement d'atelier...).	SFP3 – EC d'anticiper les évolutions des exploitations et piloter le volume global de la zone.
S4 - EC de décrire la politique du prix du lait de l'entreprise et la gestion Volume/Prix.	SFP4 - EC d'expliquer les mécanismes de fixation du prix du lait et de gestion Volume/Prix.
S5 - EC de maîtriser les mécanismes de la facturation du lait des producteurs.	SFP5 - EC d'expliquer aux producteurs de lait tous les éléments de la facturation du lait.
	SFP6 - EC de traiter et résoudre les litiges avec les producteurs relatifs à la facturation de lait.
S6 - EC de citer de façon précise les principaux composants, les principales caractéristiques du lait.	SFP7 - EC d'identifier les qualités apparentes du lait.
S7 - EC de citer de façon précise les principaux risques de variation ou d'altération de la qualité du lait (composition, bactériologie, saisonnalité).	SFP8 – EC d'identifier et d'expliquer aux producteurs de lait les facteurs d'altération de la qualité du lait produit.
	SFP9 - EC d'identifier et de prescrire les actions correctives pour corriger une dérive de qualité du lait.
S8 - EC de décrire les critères d'acceptation de la collecte du lait.	SFP10 - EC, au même titre qu'un chauffeur laitier, de juger des conditions acceptables ou non de la collecte du lait sur l'exploitation.
S9 - EC de décrire la « chaîne d'analyses » (du prélèvement et l'acheminement d'échantillons au laboratoire interprofessionnel jusqu'au rendu d'analyses) et les critères d'hygiène du lait et globalement les méthodes d'analyse.	SFP11 – EC d'interpréter les résultats d'analyses.

S10 - EC d'identifier les risques liés à l'utilisation de produits vétérinaires sur le lait.	SFP12 - EC d'informer et de sensibiliser les producteurs aux exigences et risques liés aux produits vétérinaires ayant un impact sur le lait.
	SFP13 - EC de proposer, dans le respect de la réglementation, des pratiques visant à limiter la présence de résidus des produits vétérinaires dans le lait.
S11 - EC d'expliquer et de justifier la démarche qualité de l'entreprise relative à la production laitière et à la collecte.	SFP14 - EC d'expliquer aux producteurs la démarche qualité de l'entreprise et lui prescrire les éléments techniques pour répondre aux exigences qui en découlent.
S12 - EC de présenter et de justifier les exigences et critères de qualité des produits de l'entreprise.	SFP15 - EC de s'assurer du respect de la qualité du lait selon les exigences spécifiques liées aux produits de l'entreprise.
S13 - EC de décrire les méthodes d'audit en exploitation laitière.	SFP16 – EC de réaliser des audits en exploitation laitière selon les référentiels mis en œuvre par l'entreprise découlant de l'audit.
	SFP17 - EC de négocier un plan d'action d'amélioration en faisant preuve de pédagogie.
S14 - EC de d'expliquer les notions de base des domaines techniques (agronomie, zootechnie...) de la production laitière (alimentation du troupeau, génétique animale, bâtiment d'élevage, cycle de lactation, saisonnalité...).	SFP18 - EC d'apporter un conseil technique adapté au producteur en matière de qualité du lait (richesse, saisonnalité...).
S15 - EC de connaître les caractéristiques générales des tournées de collecte de son secteur (tourné jour / nuit, AOP, bio...).	SFP19 - EC d'accompagner, en cas de nécessité, un nouveau chauffeur laitier ou autre collaborateur de l'entreprise.

**BLOC DE COMPETENCES 2 : CONSEILLER LES PRODUCTEURS SUR LA CONDUITE DE PRODUCTION LAITIERE
ET PROPOSER LES SOLUTIONS DE L'ENTREPRISE**

Savoirs	Savoir-faire professionnels
S1 - Être capable (EC) de présenter la réglementation sur le lait hors norme et la conditionnalité des aides (charte des bonnes pratiques d'élevage).	
S2 - EC de présenter la réglementation et les techniques permettant d'assurer le bien-être animal (manipulation, contention, logement, transport et alimentation, état des veaux, charte des bonnes pratiques d'élevage...).	SFP1 – Être capable (EC) de réaliser les diagnostics de bien-être animal du troupeau et de proposer des solutions d'amélioration sur l'exploitation (diagnostic Boviwell de la charte des bonnes pratiques d'élevage). SFP2 - EC de proposer et/ou réaliser des améliorations techniques relatives aux installations et matériels, à l'environnement et aux comportements des intervenants sur les animaux, afin d'assurer le bien-être animal.
S3 - EC de présenter les démarches environnementales des exploitations en lien avec les exigences de l'entreprise et de la filière (empreinte carbone...).	SFP3 - EC d'expliquer aux producteurs l'intérêt de respecter les démarches environnementales (réduction des gaz à effet de serre...).
S4 - EC de citer des ratios et les repères de base technico-économiques d'une exploitation laitière et leur interprétation (marges brutes, marges nettes, bilan partiel...).	SFP4 – EC de repérer les anomalies technico-économiques sur l'exploitation et d'orienter le producteur vers le spécialiste adapté. SFP5 - EC de réaliser un appui technique aux producteurs, en fonction de sa situation.
S5 - EC de présenter le cahier des charges de la collecte en ferme et du stockage de lait à la ferme de l'entreprise.	SFP6 - EC de formuler des recommandations en matière de conception de la laiterie dans les projets de rénovation ou de nouveau bâtiment (accessibilité, emplacement, dimensionnement, position des tanks...).
S6 - EC de connaître les principes généraux de fonctionnement des installations et matériels d'élevage laitier et les normes d'installation (tanks à lait, machine à traire).	SFP7 - EC de formuler aux producteurs de lait des recommandations en matière d'installation et de maintenance de tanks à lait et d'équipements connexes.
S7 – EC de décrire les produits commercialisés par l'entreprise (caractéristiques, principes, composition, avantages, intérêts ...).	SFP8 - EC d'identifier les besoins des producteurs, de leur proposer les produits adaptés.
S8 - EC de décrire les phases de l'entretien de vente auprès d'un producteur de lait.	SFP9 - EC de reformuler, d'écouter et de comprendre le besoin. SFP10 - EC de construire et de dérouler un argumentaire. SFP11 - EC de répondre aux objections. SFP12 - EC de conclure une vente.
S9 - EC d'identifier les différents métiers, organismes administratifs et intervenants de la filière et d'expliquer leurs missions et leurs compétences.	SFP13 - EC d'orienter les producteurs de lait dans les démarches administratives au regard de la réglementation et des évolutions de leur atelier laitier.

S10 - EC de décrire l'environnement concurrentiel laitier sur sa zone d'activité.

SFP14 - EC d'assurer une veille réactive sur l'environnement concurrentiel laitier sur sa zone d'activité et faire remonter à sa hiérarchie les informations pertinentes.

BLOC DE COMPETENCES 3 : RENFORCER LES PRATIQUES PERMETTANT LA MAITRISE DES RISQUES LIES A LA SECURITE, L'HYGIENE ET L'ENVIRONNEMENT

Savoirs	Savoir-faire professionnels
SECURITE	
S1 – Être capable (EC) de citer les obligations réglementaires du « Document unique d'évaluation des risques » de l'entreprise, et les éléments clés qui le caractérisent.	
S2 - EC de citer les différents types de dangers sur une exploitation laitière, les zones et contextes à risques.	SFP1 - Être capable (EC) de respecter les règles, consignes et procédures en matière de prévention et d'accident. SFP2 - EC de stationner son véhicule de manière appropriée et en respectant les conditions d'accès prévues pour chaque exploitation dans le respect des règles de sécurité et du plan de circulation de l'exploitation. SFP3 - EC de conduire conformément à la réglementation routière (vitesse, téléphone au volant...).
S3 - EC de prendre en compte les aspects sécurité des personnes, les risques professionnels et le comportement sécuritaire sur exploitation.	SFP4 - EC de mettre en œuvre les actions de prévention, de remonter les informations relatives aux éventuels dysfonctionnements et de contribuer aux améliorations nécessaires. SFP5 - EC de formuler un conseil aux producteurs de lait en matière de protection des personnes et de l'environnement.
S4 - EC de présenter les situations pouvant provoquer des comportements conflictuels chez les producteurs.	SFP6 - EC d'adopter un comportement adapté lors de situations conflictuelles (risque de perte de contrôle et/ou risque de passage à l'acte ...) et d'alerter rapidement le cas échéant.
S5 – EC de présenter les réseaux d'aide aux agriculteurs en situation de détresse (agri sentinelle, agridif...) et de préciser leur domaine d'intervention (psychologique, économique...).	SFP7 – EC d'identifier un agriculteur en détresse, d'être à l'écoute et d'activer les réseaux.
S6 - EC d'identifier les risques liés à l'utilisation de produits sur la santé des utilisateurs et de l'environnement.	SFP8 – EC de comprendre et d'expliquer la signification des étiquettes des produits distribués. SFP9 - EC d'estimer les risques pour la santé des intervenants et pour l'environnement, lors de l'usage de produits vétérinaires dans une situation donnée.
HYGIENE	
	SFP10 - EC de prescrire au producteur une méthode de nettoyage et des conseils d'hygiène adaptés à ses installations (machines à traiter, tanks...)

S7 - EC de décrire les circuits du lait et les méthodes de nettoyage, les types de produits utilisés et leurs conditions d'utilisation pour les matériels laitiers dans les exploitations.	SFP11 - EC de contrôler les points critiques de salissure (coudes de raccord, joints...).
S8 - EC de citer et de justifier les règles d'hygiène applicables en exploitation laitière.	SFP12 – EC de respecter les standards d'hygiène (bonne hygiène corporelle, propreté de la salle de traite, de la laiterie et du bâtiment d'élevage...).
	SFP13 – EC, en cas de besoin, de prescrire aux producteurs des bonnes pratiques d'hygiène, adaptées à ses bâtiments d'élevage (raclage, curage, ventilation...) et à son troupeau (hygiène de traite, propreté des animaux...).
ENVIRONNEMENT	
S9 - EC de présenter la réglementation sur la gestion des déchets et les différents modes de recyclage possibles.	SFP14 - EC de sensibiliser les producteurs au recyclage des déchets (contenants vides, plastique agricole, pneus, aiguilles et produits vétérinaires...).
	SFP15 - EC d'informer les producteurs sur les solutions locales de récupération et de recyclage des déchets.
S10 - EC de d'expliquer et de justifier les principes de la réglementation et la gestion des effluents d'élevage.	SFP16 - EC de conseiller les producteurs sur la gestion des effluents d'élevage afin de garantir la sécurité environnementale et la sécurité sanitaire du troupeau et du lait.

BLOC DE COMPETENCES 4 : S'ORGANISER, FEDERER LES PRODUCTEURS ET ASSURER UNE COMMUNICATION EFFICACE

Savoirs	Savoir-faire professionnels
S'ORGANISER	
S1 - Être capable (EC) de présenter les principes de gestion optimisée du temps et de l'organisation personnelle, ainsi que les outils à sa disposition.	SFP1 - Être capable (EC) de gérer son temps de manière efficace et d'optimiser son organisation personnelle (classement, gestion des fichiers contacts, déplacement, suivi des plans d'action).
S2 - EC de présenter les objectifs quantitatifs et qualitatifs de son activité.	SFP2 - EC de piloter ses objectifs et ses priorités par rapport au suivi d'activité. SFP3 – Le cas échéant, EC de réaliser un reporting d'activité pour l'entreprise sur son portefeuille de producteurs (bilan audit, avancement des plans d'actions, nombre de visites...).
FEDERER LES PRODUCTEURS ET ASSURER UNE COMMUNICATION EFFICACE	
S3 - EC de présenter les techniques de base de la communication interpersonnelle (orale et écrite).	SFP4 - EC d'entretenir une relation optimisée dans la durée avec un portefeuille de producteurs en les fidélisant et en entretenant le dialogue.
	SFP5 - EC de résoudre des litiges et des crises.
	SFP6 - EC de gérer une situation conflictuelle.
	SFP7 - EC de s'assurer de la compréhension et de la prise en compte des informations transmises.
	SFP8 - EC de rendre compte de son action professionnelle à son responsable hiérarchique et/ou ses interlocuteurs fonctionnels.
	SFP9 - EC d'informer régulièrement les autres techniciens de son équipe ou des autres services
	S4 - EC de présenter les techniques de base de la conduite de réunion et d'animation de groupe.
S5 – EC de construire et/ou s'approprier un argumentaire.	SFP11 - EC d'adapter son message à son interlocuteur et faire preuve de pédagogie.
	SFP12 - EC d'être fédérateur, de motiver et de mobiliser les producteurs autour des objectifs fixés par l'entreprise.
S6 - EC de de présenter les principes de l'approche de la négociation.	SFP13 - EC de conduire une négociation raisonnée avec un producteur.
S7 - EC de définir l'organisation d'un réseau efficace interne et externe, et d'assurer la circulation d'informations-	SFP14 - EC de construire et de faire vivre un réseau interne et externe lui permettant de recueillir des informations.
S8 - EC de citer les membres des réseaux liés à la production laitière et de préciser leurs rôles et fonctions.	

S9 - EC de maîtriser les outils de communication (outils informatiques, internet et extranet de l'entreprise lorsqu'ils existent).	SFP15 - EC d'utiliser efficacement les moyens et les méthodes nécessaires pour traiter des données. SFP16 - EC d'enregistrer les résultats d'une visite aux producteurs et les conseils donnés et de leur en laisser une trace.
S10 - EC de lister et d'expliquer l'utilité de l'ensemble des documents de travail mis à la disposition de l'équipe.	SFP17 - EC d'identifier, de choisir, d'organiser et de transmettre les informations utiles. SFP18 – EC d'accéder aux documents nécessaires à l'exercice de son métier et de vérifier leur validité/actualisation.
S11 - EC de justifier l'utilisation des outils et logiciels du conseil technique aux producteurs dans le respect de la RGPD.	SFP19 - EC d'utiliser, quand ils existent, des outils de simulation.
S12 - EC de décrire les différentes procédures informatiques internes relatives à sa fonction.	SFP20 - EC d'effectuer de manière autonome, les différentes opérations informatiques requises par l'entreprise dans l'exercice de sa fonction (reporting, construction de tableaux...).
S13 - EC de présenter le circuit et l'utilisation des informations traitées, en matière de système d'information relatif aux données des producteurs (critères qualité du lait, paie, facturation, gestion des volumes...).	SFP21 - EC d'expliquer le circuit et l'utilisation des informations traitées, en matière de système d'information relatif aux données des producteurs (critères qualité du lait, paie, facturation).
S14 – EC de citer les informations à transmettre pour favoriser l'intégration de nouveaux producteurs de lait et/ou d'un nouveau collaborateur.	SFP22 - EC d'accueillir et de favoriser l'intégration de nouveaux producteurs de lait et/ou d'un nouveau collaborateur. SFP23 - EC d'expliquer l'organisation de l'entreprise sur son secteur et ses objectifs. SFP24 – EC de mettre en avant les actions spécifiques proposées par l'entreprise quand elles existent (aides jeunes, aides à l'installation...).
	SFP25 - EC de présenter les données clés concernant l'entreprise, le site, l'atelier (organisation, activités, grands chiffres).

REFERENTIEL D'EVALUATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL D'EVALUATION	
	Savoirs	Savoir-faire professionnels	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC DE COMPETENCES 1 : ACCOMPAGNER LES PRODUCTEURS POUR ASSURER UNE PRODUCTION DE LAIT REpondant AUX CRITERES DE QUALITE.	S1 – Être capable (EC) de décrire le marché du lait et la stratégie de l'entreprise en matière de mise en marché.	SFP1 - Être capable (EC) de traduire les orientations de mise en marché de l'entreprise en orientations de production laitière et de conduite d'élevage en fonction de la situation du producteur.	Test de connaissances. Observation au poste de travail. Entretien en situation professionnelle.	CE1 - Description du marché du lait et la stratégie de l'entreprise en matière de mise en marché, et explication de l'impact sur les exploitations laitières.
	S2 - EC de citer les tendances et l'actualité de la filière à différentes échelles (France, Europe, international).	SFP2 – EC de se tenir informé des tendances et de l'actualité de la filière laitière.		CE2 – Explication des moyens à sa disposition pour se tenir informé des tendances de l'actualité de la filière laitière à différentes échelles.
	S3 - EC de citer les modalités de gestion des volumes de l'entreprise (installations, agrandissement, développement d'atelier...).	SFP3 – EC d'anticiper les évolutions des exploitations et piloter le volume global de la zone.		CE3 – Explication des moyens à sa disposition pour anticiper les évolutions des exploitations et piloter le volume global de la zone.
	S4 - EC de décrire la politique du prix du lait de l'entreprise et la gestion Volume/Prix.	SFP4 - EC d'expliquer les mécanismes de fixation du prix du lait et de gestion Volume/Prix.		CE4 - Description de la politique du prix du lait de l'entreprise et la gestion Volume/Prix.
	S5 - EC de maîtriser les mécanismes de la facturation du lait des producteurs.	SFP5 - EC d'expliquer aux producteurs de lait tous les éléments de la facturation du lait.		CE5 - Explication des mécanismes de la facturation du lait des producteurs.
		SFP6 - EC de traiter et résoudre les litiges avec les producteurs relatifs à la facturation de lait.		CE6 – Explication des règles aidant à la résolution des litiges avec les producteurs relatifs à la facturation de lait.

BLOC DE COMPETENCES 1 : (suite)	S6 - EC de citer de façon précise les principaux composants, les principales caractéristiques du lait.	SFP7 - EC d'identifier les qualités apparentes du lait.		CE7 - Présentation des principaux composants et les principales caractéristiques du lait.
	S7 - EC de citer de façon précise les principaux risques de variation ou d'altération de la qualité du lait (composition, bactériologie, saisonnalité).	SFP8 - EC d'identifier et d'expliquer aux producteurs de lait les facteurs d'altération de la qualité du lait produit		CE8 - Présentation des principaux risques de variation ou d'altération de la qualité du lait (composition, bactériologie, saisonnalité).
		SFP9 - EC d'identifier et de prescrire les actions correctives pour corriger une dérive de qualité du lait.		CE9 - Explication de possibles actions correctives pour corriger une dérive de qualité du lait.
	S8 - EC de décrire les critères d'acceptation de la collecte du lait.	SFP10 - EC, au même titre qu'un chauffeur laitier, de juger des conditions acceptables ou non de la collecte du lait sur l'exploitation.		CE10 - Présentation des critères d'acceptation du lait pour la collecte, ainsi que des critères de non-acceptation.
	S9 - EC de décrire la « chaîne d'analyses » (du prélèvement et l'acheminement d'échantillons au laboratoire interprofessionnel jusqu'au rendu d'analyses) et les critères d'hygiène du lait et globalement les méthodes d'analyse.	SFP11 - EC d'interpréter les résultats d'analyses.		CE11 - Description de la « chaîne d'analyses » et globalement des méthodes d'analyse.
				CE12 - Interprétation de résultats d'analyses.
	S10 - EC d'identifier les risques liés à l'utilisation de produits vétérinaires sur le lait.	SFP12 - EC d'informer et de sensibiliser les producteurs aux exigences et risques liés aux produits vétérinaires ayant un impact sur le lait.		CE13 - Présentation de son rôle dans l'information des producteurs sur les risques liés aux produits vétérinaires sur le lait et les consommateurs.
		SFP13 - Est capable de proposer, dans le respect de la réglementation, des pratiques visant à limiter la présence de		CE14 - Présentation des différents risques liés à l'utilisation de produits vétérinaires sur le lait.

BLOC DE COMPETENCES 1 : (suite)		résidus des produits vétérinaires dans le lait.		CE15 - Présentation de pratiques permettant de limiter la présence de résidus des produits vétérinaires dans le lait.
	S11 - EC d'expliquer et de justifier la démarche qualité de l'entreprise relative à la production laitière et à la collecte.	SFP14 - EC d'expliquer aux producteurs la démarche qualité de l'entreprise et lui prescrire les éléments techniques pour répondre aux exigences qui en découlent.		CE16 – Explication et justification de la démarche qualité de l'entreprise et explication des éléments techniques qui en découlent.
	S12 - EC de présenter et de justifier les exigences et critères de qualité des produits de l'entreprise	SFP15 - EC de s'assurer du respect de la qualité du lait selon les exigences spécifiques liées aux produits de l'entreprise.		CE17 – Présentation et justification des exigences et critères de qualité des produits en vue de leur valorisation en lien avec l'activité du producteur.
	S13 - EC de décrire les méthodes d'audit en exploitation laitière.	SFP16 – EC de réaliser des audits en exploitation laitière selon les référentiels mis en œuvre par l'entreprise découlant de l'audit.		CE18 – Description des méthodes d'audit en exploitation laitière en lien avec les différents types de cahiers des charges.
		SFP17 - EC de négocier un plan d'actions d'amélioration en faisant preuve de pédagogie.		CE19 – Formalisation d'un plan d'actions d'amélioration en faisant preuve de pédagogie.
	S14 - EC de d'expliquer les notions de base des domaines techniques (agronomie, zootechnie...) de la production laitière (alimentation du troupeau, génétique animale, bâtiment d'élevage, cycle de lactation, saisonnalité...)	SFP18 - EC d'apporter un conseil technique adapté aux producteurs en matière de qualité du lait (richesse, saisonnalité...).		CE20 – Explication des notions de base des domaines techniques de la production laitière (agronomie, zootechnie, alimentation du troupeau, génétique animale, bâtiment d'élevage, cycle de lactation, saisonnalité...).
S15 - EC de connaître les caractéristiques générales des tournées de collecte de son secteur (tourné jour / nuit, AOP, bio ...).	SFP19 - EC d'accompagner, en cas de nécessité, un nouveau chauffeur laitier ou autre collaborateur de l'entreprise.		CE21 - Description des caractéristiques générales des tournées de collecte de son secteur.	

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL D'EVALUATION	
	Savoirs	Savoirs faire professionnels	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC DE COMPETENCES 2 : CONSEILLER LES PRODUCTEURS SUR LA CONDUITE DE PRODUCTION LAITIERE ET PROPOSER LES SOLUTIONS DE L'ENTREPRISE	S1 - Être capable (EC) de présenter la réglementation sur le lait hors norme et la conditionnalité des aides (charte des bonnes pratiques d'élevage).		Test de connaissances. Observation au poste de travail.	CE1 – Présentation et explication de la réglementation sur le lait hors norme et la conditionnalité des aides.
	S2 - EC de présenter la réglementation et les techniques permettant d'assurer le bien-être animal (manipulation, contention, logement, transport et alimentation, état des veaux, charte des bonnes pratiques d'élevage, ...).	SFP1 – Être capable (EC) de réaliser les diagnostics de bien-être animal du troupeau et de proposer des solutions d'amélioration sur l'exploitation (diagnostic Boviwell de la charte des bonnes pratiques d'élevage).	Entretien en situation professionnelle.	CE2 – Présentation de la réglementation et des techniques permettant d'assurer le bien-être animal (manipulation, contention, logement, transport et alimentation, état des veaux...). CE3 – Explication de la méthodologie de diagnostic de bien-être animal (diagnostic Boviwell de la charte des bonnes pratiques d'élevage).
		SFP2 - EC de proposer et/ou réaliser des améliorations techniques relatives aux installations et matériels, à l'environnement et aux comportements des intervenants sur les animaux, afin d'assurer le bien-être animal.		
S3 - EC de présenter les démarches environnementales des exploitations en lien avec les exigences de l'entreprise et de la filière (empreinte carbone...).	SFP3 - EC d'expliquer aux producteurs l'intérêt de respecter les démarches environnementales (réduction des gaz à effet de serre...).		CE4 – Explication de l'intérêt des démarches environnementales pour les producteurs et pour l'environnement.	

BLOC DE COMPETENCES 2 : (suite)				CE5 - Présentation des démarches environnementales des exploitations en lien avec les exigences de l'entreprise.
	S4 - EC de citer des ratios et des repères de base technico-économiques d'une exploitation laitière et leur interprétation (marges brutes, marges nettes, bilan partiel...).	SFP4 – EC de repérer les anomalies technico-économiques sur l'exploitation, et d'orienter les producteurs vers le spécialiste adapté.		CE6 - Présentation des ratios et des repères de base de gestion technico-économique d'une exploitation laitière et leur interprétation (marges brutes, marges nettes, bilan partiel...). CE7 – Identification d'anomalies technico-économiques sur l'exploitation.
		SFP5 - EC de réaliser un appui technique aux producteurs, en fonction de leur situation,		CE8 - Formulation d'un conseil aux producteurs dans leurs choix d'orientation de production en intégrant les résultats de gestion technico-économiques.
	S5 - EC de présenter le cahier des charges de la collecte en ferme et du stockage de lait à la ferme de l'entreprise.	SFP6 - EC de formuler des recommandations en matière de conception de la laiterie dans les projets de rénovation ou de nouveau bâtiment (accessibilité, emplacement, dimensionnement, position des tanks...).		CE9 – Présentation et justification du cahier des charges de la collecte en ferme et du stockage de lait à la ferme de l'entreprise.
	S6 - EC de connaître les principes généraux de fonctionnement des installations et matériels d'élevage laitier et les normes d'installation (tanks à lait, machine à traire...).	SFP7 - EC de formuler au producteur de lait des recommandations en matière d'installation et de maintenance de tanks à lait et d'équipements connexes.		CE10 – Présentation des principes généraux de fonctionnement des installations et matériels d'élevage laitier et des normes d'installation (tanks à lait, machine à traire...).
S7 – EC de décrire les produits commercialisés par l'entreprise (caractéristiques, principes,	SFP8 - EC d'identifier les besoins des producteurs et de leur proposer les produits adaptés.		CE11 – Description des produits commercialisés par l'entreprise (caractéristiques, principes,	

BLOC DE COMPETENCES 2 : (suite)	composition, avantages, intérêts...).			composition, avantages, intérêts...).
	S8 - EC de décrire les phases de l'entretien de vente auprès des producteurs de lait.	SFP9 - EC de reformuler, d'écouter et de comprendre le besoin.		CE12 – Présentation des phases de l'entretien de vente et des éléments de réussite pour conclure une vente.
		SFP10 - EC de construire et de dérouler un argumentaire.		CE13 – Réalisation d'un entretien de vente auprès d'un producteur de lait aboutissant à la conclusion d'une vente
		SFP11 - EC de répondre aux objections		
		SFP12 - EC de conclure une vente.		
S9 - EC d'identifier les différents métiers, organismes administratifs et intervenants de la filière et d'expliquer leurs missions et leurs compétences.	SFP13 - EC d'orienter les producteurs de lait dans les démarches administratives au regard de la réglementation et des évolutions de leur atelier laitier.		CE14 - Énumération des différents métiers, organismes administratifs et intervenants de la filière laitière et explication de leurs missions et de leurs compétences.	
S10 - EC de décrire l'environnement concurrentiel laitier sur sa zone d'activité.	SFP14 - EC d'assurer une veille réactive sur l'environnement concurrentiel laitier sur sa zone d'activité, et faire remonter à sa hiérarchie les informations pertinentes.		CE15 – Présentation de l'environnement concurrentiel laitier sur sa zone d'activité.	

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL D'ÉVALUATION		
	Savoirs	Savoirs faire professionnels	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation	
BLOC DE COMPETENCES 3 : RENFORCER LES PRATIQUES PERMETTANT LA MAITRISE DES RISQUES LIES A LA SECURITE, L'HYGIENE ET L'ENVIRONNEMENT	SECURITE				
	S1 – Être capable de (EC) de citer les obligations réglementaires du « Document unique d'évaluation des risques » de l'entreprise, et les éléments clés qui le caractérisent.		Test de connaissances. Observation au poste de travail. Entretien en situation professionnelle.	CE1 – Présentation des obligations réglementaires du « Document unique d'évaluation des risques » de l'entreprise, et les éléments clés qui le caractérisent.	
	S2 - EC de citer les différents types de dangers sur une exploitation laitière, les zones et contextes à risques.	SFP1 - Être capable de (EC) de respecter les règles, consignes et procédures en matière de prévention et d'accident.		CE2 – Présentation des différents types de dangers, des zones et contextes à risques et des conséquences de ces risques.	
		SFP2 - EC de stationner son véhicule de manière appropriée et en respectant les conditions d'accès prévues pour chaque exploitation dans le respect des règles de sécurité et du plan de circulation de l'exploitation.			CE3 – Explication des règles de circulation au sein d'une exploitation laitière.
		SFP3 - EC de conduire conformément à la réglementation routière (vitesse, téléphone au volant...).			
S3 - EC de prendre en compte les aspects sécurité des personnes, les risques professionnels et le comportement sécuritaire sur exploitation.	SFP4 - EC de mettre en œuvre les actions de prévention, de remonter les informations relatives aux éventuels dysfonctionnements et de contribuer aux améliorations nécessaires.		CE4 – Formulation d'un conseil en matière de protection des personnes et de l'environnement dans le domaine de la production laitière (prise en compte conforme des aspects sécurité des personnes, des risques		

BLOC DE COMPETENCES 3 : (suite)		SFP5 - EC de formuler un conseil aux producteurs de lait en matière de protection des personnes et de l'environnement.		professionnels et du comportement sécuritaire sur exploitation...)
	S4 - EC de présenter les situations pouvant provoquer des comportements conflictuels chez les producteurs.	SFP6 - EC d'adopter un comportement adapté lors de situations conflictuelles (risque de perte de contrôle et/ou risque de passage à l'acte...) et d'alerter rapidement le cas échéant.		CE5 – Présentation de situations pouvant provoquer des comportements conflictuels chez les producteurs CE6 – Présentation des comportements à adopter en présence de personnes perdant le contrôle. CE7 – Présentation des comportements à adopter en cas de perte de contrôle (soi-même).
	S5 – EC de présenter les réseaux d'aide aux agriculteurs en situation de détresse (agri sentinelle, agridif...) et de préciser leur domaine d'intervention (psychologique, économique...).	SFP7 – EC d'identifier un agriculteur en détresse, d'être à l'écoute et d'activer les réseaux.		CE8 – Présentation des réseaux d'aide aux agriculteurs en situation de détresse et de préciser leur domaine d'intervention CE9 – Explication du comportement à avoir lors de l'identification d'un agriculteur en détresse.
	S6 - EC d'identifier les risques liés à l'utilisation de produits sur la santé des utilisateurs et de l'environnement.	SFP8 – EC de comprendre et d'expliquer la signification des étiquettes des produits distribués.		CE10 – Explication de la signification des éléments présents sur une étiquette de produit.
		SFP9 - EC d'estimer les risques pour la santé des intervenants et pour l'environnement, lors de l'usage de produits vétérinaires dans une situation donnée.		CE11 – Présentation de son rôle dans l'information des producteurs sur les risques liés à l'utilisation des produits vétérinaires ou phytosanitaires.
HYGIENE				

BLOC DE COMPETENCES 3 : (suite)	S7 - EC de décrire les circuits du lait et les méthodes de nettoyage, les types de produits utilisés et leurs conditions d'utilisation pour les matériels laitiers dans les exploitations.	SFP10 - EC de prescrire aux producteurs une méthode de nettoyage et des conseils d'hygiène adaptés à leurs installations (machines à traite, tanks...)	Test de connaissances. Observation au poste de travail. Entretien en situation professionnelle.	CE12 – Description des circuits du lait et justification des méthodes de nettoyage des matériels laitiers dans les exploitations. CE13 – Justification des règles d'hygiène applicables en exploitation laitière.
		SFP11 - EC de contrôler les points critiques de salissure (coudes de raccord, joints...).		CE14 – Présentation des points critiques de salissure.
	S8 - EC de citer et de justifier les règles d'hygiène applicables en exploitation laitière.	SFP12 – EC de respecter les standards d'hygiène (bonne hygiène corporelle, propreté de la salle de traite, de la laiterie et du bâtiment d'élevage...).		CE15 – Présentation et justification des règles d'hygiène applicables en exploitation laitière.
		SFP13 - EC, en cas de besoin, de prescrire aux producteurs des bonnes pratiques d'hygiène, adaptées à leurs bâtiments d'élevage (raclage, curage, ventilation...) et à leur troupeau (hygiène de traite, propreté des animaux...).	CE16 – Présentation et justification des bonnes pratiques d'hygiène, adaptées aux bâtiments d'élevage et au troupeau.	
	ENVIRONNEMENT			
	S9 - EC de présenter la réglementation sur la gestion des déchets et les différents modes de recyclage possibles.	SFP14 - EC de sensibiliser les producteurs au recyclage des déchets (contenants vides, plastique agricole, pneus, aiguilles et produits vétérinaires...).	Test de connaissances. Observation au poste de travail. Entretien en situation professionnelle.	CE17 - Présentation des principaux éléments de la réglementation sur la gestion des déchets.
	SFP15 - EC d'informer les producteurs sur les solutions locales de récupération et de recyclage des déchets.	CE18 – Présentation des solutions locales de récupération et de recyclage des déchets.		

BLOC DE COMPETENCES 3 : (suite)	S10 - EC d'expliquer et de justifier les principes de la réglementation et la gestion des effluents d'élevage.	SFP16 - EC de conseiller les producteurs sur la gestion des effluents d'élevage afin de garantir la sécurité environnementale et la sécurité sanitaire du troupeau et du lait.		CE19 – Présentation et justification de recommandations en termes de gestion des effluents d'élevage.
--	--	--	--	---

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL D'EVALUATION	
	Savoirs	Savoirs faire professionnels	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC DE COMPETENCES 4 : S'ORGANISER, FEDERER LES PRODUCTEURS ET ASSURER UNE COMMUNICATION EFFICACE	S'ORGANISER			
	S1 - Être capable (EC) de présenter les principes de gestion optimisée du temps et de l'organisation personnelle, ainsi que les outils à sa disposition.	SFP1 - Être capable (EC) de gérer son temps de manière efficace et d'optimiser son organisation personnelle (classement, gestion des fichiers contacts, déplacement, suivi des plans d'actions).		CE1 – Présentation de l'intérêt d'une gestion du temps maîtrisée et de l'organisation personnelle. CE2 – Présentation des outils d'aide à l'organisation.
	S2 - EC de présenter les objectifs quantitatifs et qualitatifs de son activité.	SFP2 - EC de piloter ses objectifs et ses priorités par rapport au suivi d'activité.		CE3 – Présentation des objectifs quantitatifs et qualitatifs de son activité.
		SFP3 – Le cas échéant, EC de réaliser un reporting d'activité pour l'entreprise sur son portefeuille de producteurs (bilan audit, avancement des plans d'actions, nombre de visites...).		CE4 - Présentation du reporting en vigueur dans l'entreprise et justification de l'importance de sa propre contribution.
	FEDERER LES PRODUCTEURS ET ASSURER UNE COMMUNICATION EFFICACE			
	S3 - EC de présenter les techniques de base de la communication interpersonnelle (orale et écrite).	SFP4 - EC d'entretenir une relation optimisée dans la durée avec un portefeuille de producteurs en les fidélisant et en entretenant le dialogue.		CE5 – Présentation des techniques de base de la communication interpersonnelle.
		SFP5 - EC de résoudre des litiges et des crises.		CE6 – Explication de l'intérêt et de la nécessité de résoudre les litiges et les crises.
		SFP6 - EC de gérer une situation conflictuelle.		CE7 – Explication de l'intérêt et de la nécessité de dépasser une situation conflictuelle.
		SFP7 - EC de s'assurer de la compréhension et de la prise en compte des informations transmises.		CE8 – Présentation des techniques de reformulation.

BLOC DE COMPETENCES 4 : (suite)		SFP8 - EC de rendre compte de son action professionnelle à son responsable hiérarchique et/ou ses interlocuteurs fonctionnels.		CE9 – Présentation d'un compte rendu (oral et écrit) de son action professionnelle et des informations sur son secteur à son responsable hiérarchique.
		SFP9 - EC d'informer régulièrement les autres techniciens de son équipe ou des autres services		CE10 – Présentation de l'intérêt d'informer régulièrement avec efficacité les autres techniciens de son équipe ou des autres services.
	S4 - EC de présenter les techniques de base de la conduite de réunion et d'animation de groupe.	SFP10 – EC de constituer des groupes de travail thématiques de producteurs ou de partenaires/réseaux et en assurer l'animation.		CE11 – Présentation des techniques de base de la conduite de réunion et d'animation de groupe.
	S5 – EC de construire et/ou de s'approprier un argumentaire.	SFP11 - EC d'adapter son message à son interlocuteur et faire preuve de pédagogie.		CE12 – Présentation des techniques de base de construction et d'exposé d'un argumentaire. CE13 – Explication de l'intérêt d'adapter son message à son interlocuteur.
		SFP12 - EC d'être fédérateur, de motiver et de mobiliser les producteurs autour des objectifs fixés par l'entreprise.		
	S6 - EC de présenter les principes de l'approche de la négociation.	SFP13 - EC de conduire une négociation raisonnée avec un producteur.		CE14 – Réalisation d'une négociation argumentée.
	S7 - EC de définir l'organisation d'un réseau efficace interne et externe, et d'assurer la circulation	SFP14 – EC de construire et de faire vivre un réseau interne et externe lui permettant de recueillir des informations.		CE15 - Présentation structurée de l'organisation de son réseau interne et externe. CE16 – Présentation de la dynamique donnée à son/ses réseau(x)

BLOC DE COMPETENCES 4 : (suite)	S8 - EC de citer les membres des réseaux liés à la production laitière et de préciser leurs rôles et fonctions.			CE17- Présentation des membres des réseaux liés à la production laitière et de préciser leurs rôles et fonctions.
	S9 - EC de maîtriser les outils de communication (outils informatiques, internet et extranet de l'entreprise lorsqu'ils existent).	SFP15 - EC d'utiliser efficacement les moyens et les méthodes nécessaires pour traiter des données.		CE18 – Présentation et justification de l'intérêt des outils de communication (outils informatiques, internet et extranet de l'entreprise lorsqu'ils existent).
		SFP16 - EC d'enregistrer les résultats d'une visite aux producteurs et les conseils donnés et de leur en laisser une trace.		CE19 – Explication et justification du contenu des documents nécessaires à l'enregistrement des résultats et leur délai de validité.
	S10 - EC de lister et d'expliquer l'utilité de l'ensemble des documents de travail mis à la disposition de l'équipe.	SFP17 - EC d'identifier, de choisir, d'organiser et de transmettre les informations utiles.		CE20 – Explication de l'utilité de l'ensemble des documents de travail mis à la disposition de l'équipe.
		SFP18 – EC d'accéder aux documents nécessaires à l'exercice de son métier et de vérifier leur validité/actualisation.		
	S11 - EC de justifier l'utilisation des outils et logiciels du conseil technique aux producteurs dans le respect de la RGPD.	SFP19 - EC d'utiliser, quand ils existent, des outils de simulation.		CE21 - Utilisation conforme des outils et logiciels du conseil technique aux producteurs. CE22 – Explication des règles relatives à la RGPD.
	S12 - EC de décrire les différentes procédures informatiques internes relatives à sa fonction.	SFP20 - EC d'effectuer de manière autonome, les différentes opérations informatiques requises par l'entreprise dans l'exercice de sa fonction (reporting, construction de tableaux...).		CE23 – Application adaptée des procédures informatiques internes relatives à sa fonction.
S13 - EC de présenter le circuit et l'utilisation des informations	SFP21 - EC d'expliquer le circuit et l'utilisation des informations		CE24 – Explication du circuit et justification de l'utilisation des	

BLOC DE COMPETENCES 4 : (suite)	traitées, en matière de système d'information relatif aux données des producteurs (critères qualité du lait, paie, facturation, gestion des volumes...).	traitées, en matière de système d'information relatif aux données des producteurs (critères qualité du lait, paie, facturation).	informations traitées, en matière de système d'information relatif aux données des producteurs (critères qualité du lait, paie, facturation).
	S14 – EC de citer les informations à transmettre pour favoriser l'intégration de nouveaux producteurs de lait et/ou d'un nouveau collaborateur	SFP22 - EC d'accueillir et de favoriser l'intégration de nouveaux producteurs de lait et/ou d'un nouveau collaborateur.	CE25 – Présentation des informations à transmettre pour favoriser l'intégration de nouveaux producteurs de lait et/ou d'un nouveau collaborateur
		SFP23 - EC d'expliquer l'organisation de l'entreprise sur son secteur et ses objectifs.	CE26 – Explication de l'organisation de son secteur et de ses objectifs.
		SFP24 – EC de mettre en avant les actions spécifiques proposées par l'entreprise quand elles existent (aides jeunes, aides à l'installation...).	CE27 – Description des actions spécifiques proposées par l'entreprise aux producteurs (présentation des données clés concernant l'entreprise, le site, l'atelier l'accueil et l'intégration de nouveaux producteurs de lait).
		SFP25 - EC de présenter les données clés concernant l'entreprise, le site, l'atelier (organisation, activités, grands chiffres).	