

## REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION - CQP ENCADRANT OPERATIONNEL LAITIER

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de Compétences 1 : PILOTER L'ACTIVITE DE PRODUCTION D'UNE EQUIPE DE TRANSFORMATION LAITIERE</b>			
<b>A.1. Organisation du travail</b>  - Planification du programme d'activité du service ou de l'unité de transformation laitière - Répartition des membres de l'équipe sur les différentes tâches et activités - Transmission des informations utiles aux équipes sur l'activité	C1.1. Planifier le programme d'activité du service ou de l'unité de transformation laitière en vérifiant l'approvisionnement des équipements en matières premières laitières, ingrédients, produits semi-finis et en consommables, afin de gérer les volumes, les stocks et la production.	L'évaluation des compétences professionnelles des candidats a lieu au travers des modalités suivantes :  <u>Un questionnaire à visée professionnelle</u> Le questionnaire à visée professionnelle permet d'évaluer les compétences C.1.1 à C.1.3 du BC1. Le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation fictives organisées en questionnaire.	<b>Le programme d'activité est efficient et adapté à l'approvisionnement :</b> - L'exploitation des documents à disposition (approvisionnement, état des stocks, etc.) est correctement effectuée - Les documents sont correctement complétés et renseignés (papier ou informatique) - La programmation est adaptée, le cas échéant, en fonction des aléas (variabilité de l'approvisionnement, etc.)
	C1.2. Répartir les membres de l'équipe sur les différentes tâches et activités au regard du programme global, du plan de charge et des compétences de chacun et en tenant compte de la réglementation en vigueur, afin d'atteindre les objectifs dans les délais impartis.	Le candidat est évalué au regard de sa capacité à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifier le programme d'activité du service/de l'unité de transformation laitière en vérifiant les approvisionnements</li> <li>- répartir les tâches et activités entre les membres de l'équipe</li> <li>- transmettre les informations utiles aux équipes</li> </ul>	<b>La répartition est cohérente au regard des compétences et des objectifs de production :</b> - Les tâches de l'ensemble des membres de l'équipe sont définies, réparties et planifiées sur la base d'un programme clair et lisible - Les compétences requises pour la réalisation des activités sont identifiées - La répartition des équipes tient compte de la nature des activités et des compétences - Les moyens alloués et les priorités sont en adéquation avec le programme d'activités (effectif, compétences et charge de travail, aptitudes, etc.) - La réglementation en matière de droit du travail et les accords d'entreprises sont connus et appliqués
	C1.3. Transmettre régulièrement les informations utiles, en lien avec les activités de fabrication et de conditionnement d'un produit laitier, à l'ensemble des parties prenantes afin de	<u>Durée de l'évaluation</u> : 30 minutes <u>Lieu de l'évaluation</u> : en présentiel  <u>Un projet professionnel soutenu à l'oral</u>	<b>La continuité de l'activité est assurée par le relais d'informations pertinentes et adéquates :</b> - Les informations pertinentes concernant l'activité et la vie de l'équipe sont identifiées (consignes de travail et de

	<p>garantir la continuité de l'activité de production.</p>	<p>Le dossier professionnel permet d'évaluer les compétences C.2.1 et C.2.2. du BC1.          À partir d'un projet d'amélioration (QHSSE, process, RSE, logistique...) qui aura été choisi conjointement par le candidat et l'entreprise, le candidat identifie, conduit et effectue le suivi d'un plan d'action précis sur son périmètre.          Le candidat fera une présentation orale, avec l'appui du support de son choix, devant un jury. Cette soutenance permettra au candidat d'expliquer ses choix et au jury de poser des questions complémentaires sur les éventuels critères n'ayant pas pu être appréciés dans l'action d'amélioration proposée.</p> <p><u>Durée de l'épreuve</u> : 10 minutes de présentation et 5 minutes de Q/R  <u>Lieu de l'évaluation</u> : en présentiel</p>	<p>sécurité, indicateurs, standards, avancement dans le planning, etc.)          - les informations sont transmises via le canal adapté à la situation (affichage, entretiens, points d'informations et/ou réunions...)          - Les supports d'informations utilisés sont efficaces (contenu des messages, clarté, synthèse, forme, etc.)          - La communication orale est adaptée au public (message, vocabulaire, clarté) avec une prise en considération de situations de handicap le cas échéant</p>
<p><b>A.2. Déploiement d'un plan d'amélioration continue au sein du service ou de l'unité de l'entreprise de transformation laitière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à la conduite d'un projet d'amélioration continue</li> <li>- Suivi du plan d'action</li> </ul>	<p>C.2.1. Participer à la conduite du projet d'amélioration continue (QHSSE, process, RSE, logistique, etc.) en déployant un plan d'action précis sur son périmètre et en mobilisant les parties prenantes pour améliorer la performance de l'activité.</p>	<p><u>Durée de l'épreuve</u> : 10 minutes de présentation et 5 minutes de Q/R  <u>Lieu de l'évaluation</u> : en présentiel</p>	<p><b>Le plan d'action déclinant le projet d'amélioration continue défini est opérationnel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les points d'amélioration sont identifiés par le biais des outils adaptés (5M d'Ishikawa, etc.)</li> <li>- Les moyens humains et matériels sélectionnés sont cohérents avec le projet visé</li> <li>- Les rôles des parties prenantes du plan d'action sont clairement définis (objectifs, tâches, missions)</li> <li>- La mise en œuvre du plan d'action est réalisable</li> <li>- Les techniques d'accompagnement des acteurs adaptées au déploiement du plan d'action sont mobilisées</li> </ul>
	<p>C.2.2. Effectuer le suivi du plan d'action d'amélioration sur son périmètre en utilisant des indicateurs présélectionnés et en mesurant les impacts concrets, afin d'effectuer des ajustements, le cas échéant.</p>		<p><b>La mesure des impacts et les ajustements éventuels nécessaires sont réalisés grâce au suivi effectif du plan d'action :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les actions engagées sont analysées</li> <li>- Les indicateurs présélectionnés pour suivre le déroulement des opérations sont pertinents</li> <li>- Les données contenues dans les indicateurs sont prises en compte pour améliorer les actions en cours</li> <li>- Les décisions prises sont adéquates et justifiées</li> <li>- Les interventions terrain (réunions, points de contrôles, appui opérationnel, etc.) sont régulièrement planifiées (interventions terrain, réunions, points de contrôles, appui opérationnel, etc.)</li> </ul>

## Bloc de Compétences 2 : SUPERVISER LE CONTROLE DE LA PRODUCTION ET DE LA QUALITE DES PRODUITS LAITIERS TRANSFORMES

<p><b>A.1. Suivi des documents de traçabilité (papiers et numérique) des produits laitiers transformés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification du contrôle de conformité</li> <li>- Intervention en cas de non-conformité</li> </ul>	<p>C1.1. Vérifier les contrôles de la conformité des matières premières laitières, ingrédients, produits semi-finis, consommables et emballages, et l'enregistrement des données à chaque étape de fabrication et de conditionnement des produits laitiers, en s'appuyant sur les informations remontées par les membres de l'équipe concernés, afin de garantir la traçabilité des actions.</p>	<p>L'évaluation des compétences professionnelles des candidats a lieu au travers des modalités suivantes :</p> <p><b><u>Un questionnaire à visée professionnelle</u></b> Le questionnaire à visée professionnelle permet d'évaluer les compétences C.1.1. et C.1.2 du BC2.</p> <p>Le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation fictives organisées en questionnaire.</p>	<p><b>La conformité des contrôles et le bon enregistrement des données sont vérifiés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La complétude et la conformité des résultats des contrôles sont vérifiées</li> <li>- Les informations remontées sont correctement et en complétude prises en compte</li> <li>- L'analyse des données issues du système d'information est correcte et argumentée</li> <li>- Les standards d'enregistrement (seuils, etc.) sont connus</li> <li>- La qualité des données enregistrées est vérifiée</li> </ul>
<p><b>A.2. Contrôle du bon fonctionnement des équipements de fabrication ou de conditionnement d'un produit laitier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervision du fonctionnement des équipements de son périmètre</li> <li>- Coordination des opérations de maintenance</li> <li>- Contrôle de l'application des normes environnementales</li> <li>- Intervention face aux aléas et dysfonctionnements</li> </ul>	<p>C1.2. Intervenir, en cas de non-conformité des résultats de contrôle pour garantir ou restaurer la qualité et la continuité de la production selon les procédures en vigueur.</p>	<p>Le candidat sera évalué sur sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifier la conformité des contrôles et le bon enregistrement des données de conformité ;</li> <li>- intervenir en cas de non-conformité des résultats de contrôle</li> </ul>	<p><b>La non-conformité des résultats des contrôles est prise en compte :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La criticité de la non-conformité est évaluée</li> <li>- Les actions à déployer sont correctement priorisées</li> <li>- L'intervention en cas de non-conformité est adéquate</li> </ul>
	<p>C2.1. Superviser le fonctionnement des équipements de son périmètre à chaque étape du processus et des activités, en veillant au respect de l'application des modes opératoires et des règles de sécurité des personnes, afin d'identifier d'éventuels écarts et de proposer des actions correctives.</p>	<p><u>Durée de l'évaluation</u> : environ 30 minutes <u>Lieu de l'évaluation</u> : en présentiel</p> <p><b><u>Une mise en situation reconstituée</u></b> La mise en situation reconstituée permet d'évaluer les compétences C.2.1, C.2.2, C.2.3., C.2.4, C.3.1, C.3.2. du BC2.</p> <p>Le candidat est évalué sur sa capacité à effectuer un contrôle du fonctionnement des équipements de son périmètre. Sur une situation reconstituée, supervisée par un jury d'évaluation, il réalise en autonomie l'ensemble des activités nécessaires :</p>	<p><b>Les éventuels écarts et actions correctives à déployer sont identifiés grâce à la bonne supervision du fonctionnement des équipements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'utilisation des moyens de contrôle à sa disposition (réguliers et inopinés) est efficiente</li> <li>- L'analyse des remontées d'information et de la situation est correcte</li> <li>- Les propositions d'actions correctives, le cas échéant, sont adéquates</li> <li>- Le respect des modes opératoires et règles de sécurité des personnes de l'entreprise est vérifié</li> </ul>
	<p>C2.2. Coordonner les opérations de maintenance en faisant le lien avec les équipes afférentes, afin d'assurer le bon fonctionnement des équipements dans son périmètre.</p>		<p><b>La coordination des opérations de maintenance est efficace :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication entre les parties prenantes est efficiente et ciblée</li> <li>- Les séquences et le timing des opérations de maintenance sont identifiés et clairement organisés</li> </ul>
	<p>C2.3. Contrôler l'application par l'équipe des procédures de protection de l'environnement (consommation</p>		<p><b>L'impact de la production sur l'environnement est limité par la bonne application des procédures de protection de l'environnement :</b></p>

	<p>raisonnée d'eau et d'énergie, etc.) lors de la production et lors des opérations de nettoyage, conformément aux standards de l'entreprise, afin de limiter l'impact de la production sur l'environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervision du fonctionnement des équipements</li> <li>- Coordination des opérations de maintenance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les standards environnementaux de l'entreprise (tri, gestion raisonnée de l'eau, consommation énergétique et rejets, effluents) sont maîtrisés</li> <li>- Le recours aux moyens de contrôle (tourné sur le terrain, analyse des remontées d'informations...) est efficace</li> </ul>
<p><b>A.3 Vérification de la bonne application de la norme HACCP et des instructions, des procédures et des modes opératoires en matière de qualité, dans les différents procédés de fabrication ou de conditionnement de produits laitiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervision des opérations de nettoyage</li> <li>- Vérification du contrôle des points critiques</li> </ul>	<p>C2.4 Intervenir dans les plus brefs délais face aux aléas ou aux dysfonctionnements opérationnels (rupture de l'approvisionnement, pannes matérielles, alertes sur les non-conformités, absence de personnel, retard de fermentation, etc.), en définissant les priorités et en mettant en place des solutions dans le respect des règles de sécurité des personnes, afin de maintenir ou rétablir la production.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle de l'application des procédures de protection de l'environnement et règles de sécurité des personnes</li> <li>- Gestion des aléas et dysfonctionnement</li> <li>- Supervision des actions de rinçage et de nettoyage</li> <li>- Vérification des points critiques</li> </ul> <p><u>Durée de l'évaluation</u> : 10 min <u>Lieu de l'évaluation</u> : en présentiel</p> <p><b><u>Entretien avec le jury d'évaluation</u></b></p> <p>Suite à la mise en situation professionnelle, le jury d'évaluation s'entretient avec le candidat. Le jury pose alors l'ensemble des questions nécessaires à l'approfondissement de l'évaluation des compétences. Les questions viennent en appui des observations et des documents d'enregistrement utilisés au niveau du poste observé. L'entretien est réalisé à l'aide d'une grille d'observation. <u>Durée de l'évaluation</u> : 5 minutes de Q/R <u>Lieu de l'évaluation</u> : en présentiel</p>	<p><b>Les modes d'intervention mobilisés face aux aléas ou aux dysfonctionnements opérationnels sont corrects et pertinents :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des données et informations remontées est correcte</li> <li>- Les priorités sont clairement identifiées</li> <li>- Les décisions prises et les solutions proposées sont pertinentes, réalistes et ajustées</li> <li>- Les règles de sécurité des personnes sont connues et appliquées</li> </ul>
	<p>C.3.1. Superviser les opérations de nettoyage des équipements (tanks, moules, cuves et installations de conditionnement, etc.) en rappelant les consignes afin de garantir la qualité du produit.</p>		<p><b>Les opérations de nettoyage sont rigoureuses et efficaces :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'utilisation des moyens de contrôle à sa disposition est appropriée</li> <li>- Les procédures sont clairement identifiées et appliquées</li> <li>- Les consignes (de sécurité des personnes liées à la manipulation de produits chimiques, etc.) sont connues et rappelées</li> </ul>
	<p>C.3.2. Vérifier le contrôle des points critiques effectués par les membres de l'équipe au regard des indicateurs et des standards afin d'identifier les écarts et proposer, le cas échéant, des actions correctives.</p>		<p><b>Les écarts de qualité sont repérés et traités grâce à la vérification rigoureuse des contrôles des points critiques effectués par l'équipe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le relevé des indicateurs et le contrôle des standards sont régulièrement effectués</li> <li>- Les normes HACCP sont connues et appliquées</li> <li>- Les écarts sont identifiés</li> <li>- Les solutions proposées sont adéquates</li> <li>- Les actions correctives prédéfinies sont dûment appliquées</li> </ul>

**Bloc de Compétences 3 : MANAGER LES RESSOURCES HUMAINES D'UNE EQUIPE DE TRANSFORMATION LAITIERE**

<p><b>A.1 Management individuel des collaborateurs de l'équipe de transformation laitière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration des salariés</li> <li>- Évaluation de la tenue de poste et la progression des collaborateurs</li> </ul>	<p>C.1.1 Accueillir les nouveaux arrivants, en tenant compte des procédures en vigueur, et le cas échéant de leur handicap afin de favoriser leur intégration.</p>	<p>L'évaluation des compétences professionnelles des candidats a lieu au travers suivantes :</p> <p><b><u>Une mise en situation reconstituée</u></b> La mise en situation reconstituée permet d'évaluer les compétences C.1.1, C.1.2. du BC3.</p>	<p><b>L'intégration des nouveaux arrivants est favorisée par l'accueil réservé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures d'accueil des nouveaux arrivants sont connues et appliquées</li> <li>- Les procédures de l'entreprise (QHSSE, etc.) et les règles de fonctionnement de l'équipe sont communiquées</li> <li>- La situation de handicap des nouveaux arrivants est, le cas échéant, prise en compte</li> </ul>
	<p>C.1.2. Évaluer la tenue de poste (savoir-faire et savoir-être) et la progression des collaborateurs dans le cadre d'entretiens individuels (d'évaluation, etc.) et observation au poste, afin d'effectuer des bilans réguliers et de proposer des actions individualisées d'accompagnement, le cas échéant.</p>	<p>Le candidat est évalué sur la base d'une situation reconstituée, supervisée par un jury d'évaluation, visant à évaluer l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants et l'évaluation de la tenue de poste de chaque membre de l'équipe.</p> <p><u>Durée de l'évaluation</u> : 10 min <u>Lieu de l'évaluation</u> : en présentiel</p> <p><b><u>Entretien avec le jury d'évaluation</u></b> Suite à la mise en situation professionnelle, le jury d'évaluation s'entretient avec le candidat. Le jury pose alors l'ensemble des questions nécessaires à l'approfondissement de l'évaluation des compétences. Les questions viennent en appui des observations et des documents d'enregistrement utilisés au niveau du poste observé. L'entretien est réalisé à l'aide d'une grille d'observation. <u>Durée de l'évaluation</u> : 5 minutes de Q/R <u>Lieu de l'évaluation</u> : en présentiel</p> <p><b><u>Un projet professionnel soutenu à oral</u></b></p>	<p><b>L'évaluation des besoins en compétences des membres de l'équipe est régulière, rigoureuse et le cas échéant assortie d'actions d'accompagnement individualisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La tenue du poste par chaque membre de l'équipe (savoir-faire, savoir-être) est régulièrement évaluée grâce à des moyens adaptés (observation au poste de travail, analyse des résultats au regard des objectifs de production, entretiens individuels formels ou informels, etc.)</li> <li>- La validation de la qualification au poste est le cas échéant permise par une vérification de l'adéquation entre les compétences et les besoins sur le poste</li> <li>- Les besoins de montée en compétence sont détectés et relayés aux personnes ressources adaptées (RH, etc.)</li> <li>- Les propositions d'accompagnement à la montée en compétences (tutorat, formation, etc.) sont le cas échéant identifiées et mises en œuvre, en collaboration avec les personnes ressources adaptées (RH, etc.)</li> <li>- Les conditions de déploiement des dispositifs de transmission de savoir et savoir-faire validés sont assurées</li> </ul>
<p><b>A2. Animation d'une équipe de transformation laitière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribution à la gestion des ressources humaines</li> <li>- Communiquer des informations ascendantes et descendantes sur l'équipe, le service et/ou de l'entreprise</li> </ul>	<p>C2.1. Contribuer à la gestion des ressources humaines en lien avec sa hiérarchie et le service des ressources humaines pour participer à la motivation, à la fidélisation et à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs.</p>	<p><b><u>Un projet professionnel soutenu à oral</u></b></p>	<p><b>La contribution à la gestion des ressources humaines pour fidéliser et motiver les collaborateurs est effective :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les facteurs de motivation et démotivation individuels et collectifs sont identifiés et pris en compte</li> <li>- Les souhaits et attentes des collaborateurs exprimés en matière d'évolution de carrière sont relayés auprès du service RH</li> <li>- Les remontées d'informations nécessaires à la conduite des entretiens professionnels sont réalisées</li> </ul>

<p>- Gestion des situations difficiles ou conflictuelles</p>	<p>C2.2. Communiquer des informations ascendantes et descendantes sur l'équipe, le service et/ou de l'entreprise (objectifs, enjeux, orientations, indicateurs, bilans, besoins, attentes) en conduisant des réunions d'équipe pour donner du sens et mobiliser les collaborateurs.</p>	<p>Le dossier professionnel permet d'évaluer les compétences C. 2.1 à C.2.3 du BC3.          À partir d'un sujet portant sur le champ des ressources humaines choisi conjointement par le candidat et l'entreprise, le candidat conduit un projet tout en prenant en compte les spécificités de la filière de la transformation laitière.          Le candidat fera une présentation orale, avec l'appui du support de son choix, devant un jury. La soutenance permettra au candidat d'explicitier ses choix et au jury de poser des questions complémentaires sur les éventuels critères n'ayant pas pu être appréciés dans l'action d'amélioration proposée</p> <p><u>Durée de l'épreuve</u> : 10 minutes de présentation et 5 minutes de Q/R  <u>Lieu de l'évaluation</u> : en présentiel</p>	<p><b>Les réunions organisées concourent effectivement à la mobilisation de l'équipe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des réunions d'orientation sur l'équipe, le service et/ou l'entreprise sont régulièrement organisées</li> <li>- Les informations communiquées (objectifs, orientations et bilans du service et / ou de l'entreprise, attentes) sont choisies avec précision, justesse et stratégie</li> <li>- La communication est adaptée à l'interlocuteur (langage, écoute, ton...)</li> </ul>
	<p>C2.3. Gérer les situations difficiles ou conflictuelles en choisissant la solution adaptée (médiation, prévention, résolution, etc.) pour entretenir la qualité des relations au travail.</p>		<p><b>La qualité des relations au travail est entretenue grâce à la bonne gestion des situations difficiles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les signaux faibles de mal-être au travail et les difficultés relationnelles sont repérés (comportements inhabituels, difficultés d'intégration pour les nouveaux arrivants, absentéisme, etc.) et traités</li> <li>- Les tensions et conflits sont identifiés au plus tôt</li> <li>- Des temps d'échanges dédiés sont organisés le cas échéant avec le ou les membres de l'équipe en cas de tension/difficulté</li> <li>- Les techniques de gestion de conflit sont utilisées de façon adaptée (médiation, recadrage, etc.)</li> <li>- Les situations qui dépassent le cadre d'intervention du poste (réurrence et / ou intensité, gravité de la situation) sont relayées à la hiérarchie</li> </ul>