

## REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION - CQP RESPONSABLE DE CONSEILLERS TECHNIQUES EN ELEVAGE (RCTE)

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 : Organiser l'activité du groupe de conseillers techniques en élevage</b>			
<b>Activité 1 : Identification et planification du programme d'activités de l'équipe de conseillers techniques en élevage</b> - Répartition des tâches par rapport aux prestations et services et actions commerciales. - Planification des activités en fonction des ressources disponibles.	C1.1 Contrôler la collecte des données en se basant sur les relevés d'activité pour s'assurer de la bonne répartition des tâches du groupe de conseillers techniques en élevage.	<b>Questionnaire à visée professionnelle :</b> Le candidat est soumis à un questionnaire d'évaluation, qui consiste en une succession de cas pratiques basés sur des situations professionnelles fictives et organisés en questionnaire à choix multiples. Le candidat sera évalué sur sa capacité à : - Organiser le programme d'activité d'une équipe de conseillers techniques en prenant en compte leurs spécificités et leur disponibilité. - Élaborer un planning d'activité cohérent. - Relayer des informations utiles et cruciales aux activités des équipes. - Mettre en place des procédures de contrôle concourant au respect des bonnes pratiques professionnels et des règles de santé, sécurité au travail, bien-être animal. - Mettre en place et évaluer l'atteinte d'objectifs quantitatifs et qualitatifs. - Établir et animer un plan d'action stratégique - Mettre en œuvre des procédures de contrôle sur la facturation.  <u>Durée de l'évaluation</u> : 10 à 15 minutes <u>Lieu de l'évaluation</u> : en OF, en entreprise, en ligne à partir de la plateforme EV'Alim	<u>La répartition des tâches est pertinente par rapport aux données collectées (prestations et services et actions commerciales)</u> - Les demandes de prestation des éleveurs sont hiérarchisées (actes techniques d'insémination, actes zootechniques, conseil et vente de prestations de services et/ou produits). - Les outils de collecte sont connus et maîtrisés (mail, appel téléphonique, gestion relation client...). - La durée d'exécution des tâches est estimée (volume, type d'intervention, temps de trajet, etc.). - Les activités déjà programmées sont prises en compte. - Un relevé d'activité est établi et partagé avec l'équipe et la hiérarchie.
	C1.2 Élaborer le planning d'affectation des conseillers techniques en identifiant les caractéristiques des commandes et des contraintes (astreinte, congés, expertise spécifique, etc.) afin d'assurer la continuité d'un service de qualité.		<u>Le planning d'affectation est établi et intègre les caractéristiques des commandes et des contraintes :</u> - Les absences des membres de l'équipe sont prises en compte et compensées. - Les qualifications individuelles des membres de l'équipe sont prises en compte (réalisation de synchronisation de chaleur, suivi de reproduction, etc.). - Un planning d'affectation est formalisé et transmis à l'équipe et la hiérarchie. - Les principes d'inclusion (handicap) sont connus et pris en compte.

<p><b>Activité 2 : Transmission et contrôle des règles et procédures d'hygiène et de sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation de supports de communication pour la transmission des bonnes pratiques et des règles de sécurité.</li> <li>- Vérification de la bonne application des règles d'hygiène et de sécurité et des bonnes pratiques d'approches des animaux.</li> </ul>	<p>C1.3. Communiquer aux conseillers techniques en élevage les bonnes pratiques et les règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur afin d'assurer une bonne qualité de service chez l'éleveur.</p>	<p><u>Évaluateur</u> : correction automatique par la plateforme Ev'Alim (QCM national)</p> <p><b>Étude de cas réelle par le candidat et soutenue à l'oral devant le jury :</b></p> <p>Dans le cadre d'une étude de cas et présentant le profil d'une organisation spécialisée en reproduction bovine et des profils d'éleveurs, le candidat doit mettre en place un <b>rétroplanning des activités du groupe</b>.</p>	<p><u>Le candidat propose des supports de communication écrite et orale synthétiques, détaillés et exhaustifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le référentiel métier est connu et pris en compte</li> <li>- Le fonctionnement du secteur (zone géographique) est connu et transmis</li> <li>- Les règles d'hygiène sont connues et partagées</li> <li>- Les règles de santé et sécurité au travail sont connues et transférées</li> <li>- Les règles de bien-être animal sont connues et partagées</li> <li>- Les fiches-produits (argumentaires commerciaux) sont à jour et transmises</li> </ul>
	<p>C1.4. Vérifier l'acquisition et l'application des règles et procédures par les conseillers techniques en élevage en procédant à des contrôles pour anticiper les incidents de sécurité et maintenir un niveau d'hygiène constant dans les exploitations.</p>	<p>Le candidat présente sa production, préparée en amont, au jury d'évaluation lors d'une soutenance orale et argumente ses choix. Il est évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La pertinence de la planification.</li> <li>- La prise en compte des caractéristiques de l'organisation et des profils des éleveurs.</li> <li>- La proposition d'un plan d'affectation en cohérence avec les attentes des éleveurs et les ressources qualifiées disponibles.</li> <li>- La pertinence des objectifs définis.</li> <li>- Ses capacités de communication.</li> <li>- La pertinence du plan d'action stratégique.</li> <li>- Sa proactivité dans le processus de facturation.</li> </ul>	<p><u>Les procédures de contrôles concourent au respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des passages réguliers dans les groupes sont réalisés.</li> <li>- Les matériels et les équipements sont contrôlés (containers d'azote, EPI, état du véhicule...).</li> <li>- Les normes d'hygiène sont vérifiées (propreté du véhicule et des EPI, désinfection des bottes, nettoyage de l'échographe...).</li> <li>- Les bonnes pratiques sont constatées (stationnement du véhicule, environnement sécurisé, approche des animaux...).</li> <li>- Le cas échéant, les règles et bonnes pratiques sont rappelées.</li> </ul>
<p><b>Activité 3 : Définition des objectifs et animation du plan d'action</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition d'objectifs quantitatifs et qualitatifs alignés sur la stratégie de l'entreprise.</li> <li>- Conduite du plan d'action stratégique.</li> </ul>	<p>C1.5. Définir les objectifs quantitatifs et qualitatifs du groupe de conseillers techniques en élevage en s'appuyant sur les orientations retenues par l'entreprise afin d'optimiser la déclinaison stratégique et la performance de l'organisation.</p>	<p><u>Durée</u> :</p> <p>La production écrite est préparée en amont de la soutenance</p> <p>Présentation devant le jury : 20 minutes</p> <p>Échanges avec le jury : 10 minutes.</p> <p><u>Lieu de l'évaluation</u> : en centre de formation</p> <p><u>Évaluateur</u> : jury d'évaluation</p>	<p><u>Les objectifs quantitatifs et qualitatifs sont pertinents :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les orientations stratégiques sont connues, comprises et prises en compte.</li> <li>- Les objectifs individuels sont définis en fonction des qualifications de l'équipe.</li> <li>- Les objectifs collectifs (conseil aux éleveurs, vente de négoce, gestion du stock...) sont établis.</li> <li>- Les objectifs sont formalisés par un document écrit.</li> <li>- Les objectifs sont réalistes, atteignables et porteur de sens pour les équipes.</li> <li>- Les objectifs sont ajustés le cas échéant.</li> </ul>

	<p>C1.6. Animer le plan d'action stratégique au regard des objectifs définis en rapportant les corrections nécessaires afin d'accompagner le groupe de conseillers techniques en élevage dans l'atteinte de ces objectifs.</p>		<p><u>Un plan d'action stratégique est établi :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan d'action est pertinent et ajusté par rapport aux résultats à atteindre (rétroplanning, point d'étape, formations à planifier, recrutement à prévoir le cas échéant)</li> <li>- Des réunions sont planifiées et organisées pour présenter le plan d'action à l'équipe</li> <li>- Des compte-rendu sont rédigés et transmis aux équipes</li> <li>- Les écarts éventuels sont constatés, le cas échéant le plan d'action est ajusté</li> <li>- Le candidat adapte sa posture aux personnes en situation de handicap.</li> </ul>
<p><b>Activité 4 : Contrôle des activités du groupe de conseillers technique en élevage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixation d'indicateurs de performance pour contrôler l'atteinte des résultats attendus.</li> <li>- Suivi du processus de facturation pour gérer les impayés et les cas litigieux.</li> </ul>	<p>C1.7. Évaluer l'atteinte des objectifs des conseillers techniques en élevage en s'appuyant sur les indicateurs de performance afin de mesurer les résultats attendus.</p>		<p><u>Les objectifs sont suivis et sécurisés par des indicateurs de performance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des indicateurs qualitatifs et quantitatifs sont formalisés (performance technique, taux de non-retour, taux de lecture code barre, chiffre d'affaires à atteindre...).</li> <li>- Des bilans mensuels sont édités et analysés.</li> <li>- Des actions correctives sont mises en œuvre en cas d'écarts ou déviations (geste d'insémination mal exécuté, retard sur l'atteinte du CA...) le cas échéant.</li> <li>- Les objectifs sont ajustés le cas échéant.</li> </ul>
	<p>C1.8. Contrôler le règlement des factures en concertation avec les conseillers techniques afin de relancer les impayés et gérer les cas contentieux, le cas échéant.</p>		<p><u>Les facturations en cours sont correctement suivies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les états sur les impayés mis à disposition sont retransmis aux équipes.</li> <li>- Les relances auprès des éleveurs sont contrôlées</li> <li>- Un suivi des recouvrements est effectué sur un document et/ou un logiciel.</li> <li>- Le cas échéant, une visite sur le site de l'éleveur est effectuée.</li> </ul>

## Bloc de Compétences 2 : Animer une équipe de conseillers techniques en élevage

### Activité 1 : Management des ressources humaines

- Recensement, formalisation des besoins en recrutement et transmission des informations auprès des ressources humaines.
- Participation aux entretiens de recrutement.
- Accueil du collaborateur et suivi des personnes, notamment celles en situation de handicap.
- Échange avec le service des ressources humaines pour coordonner l'intégration et le suivi du nouveau collaborateur.
- Préparation de l'entretien annuel et/ou professionnel : collecte des informations, utilisation et consolidation des supports existants (papiers ou numériques).
- Formalisation d'une appréciation sur les performances individuelles du conseiller technique en élevage.
- Mise en place d'un plan d'action pour accompagner le développement et la montée en compétence du conseiller technique en élevage.
- Application de la législation en vigueur en matière de droit du travail (gestion des absences, astreintes, heures supplémentaires...).

C2.1. Participer au recrutement des conseillers techniques en élevage en s'appuyant sur l'expertise technique des services ressources humaines de l'entreprise afin de recruter le meilleur profil par rapport aux objectifs recherchés.

C2.2 Organiser le processus d'intégration des nouveaux membres de l'équipe selon les procédures en vigueur et selon la nature de leur handicap, le cas échéant, en observant leur progression en vue de les accompagner dans leur prise de fonction.

C2.3. Conduire les entretiens annuels de l'équipe de conseillers techniques en élevage en évaluant les performances

### Questionnaire à visée professionnelle :

Le candidat est soumis à un questionnaire d'évaluation, qui consiste en une succession de cas pratiques basés sur des situations professionnelles fictives et organisés en questionnaire à choix multiples.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- Formaliser un besoin de recrutement par rapport à une fiche de poste.
- Mettre en œuvre un processus d'intégration et une éventuelle adaptation du poste de travail pour les personnes en situation de handicap.
- Réaliser des feedbacks constructifs.
- Encourager ou recadrer selon l'atteinte ou non des objectifs.
- Proposer des actions de développement de compétences pertinentes (mobilité, formation, promotion).
- Veiller à l'application de la législation du travail en vigueur.

Durée de l'évaluation : 10 à 15 minutes

Lieu de l'évaluation : en OF, en entreprise, en ligne à partir de la plateforme Ev'Alim

Évaluateur : correction automatique par la plateforme Ev'Alim (QCM national)

### Étude de cas fictive et entretien avec le jury :

Dans le cadre d'une étude de cas présentant le profil d'une organisation spécialisée en reproduction bovine et des profils de conseillers techniques en élevage, le candidat doit mettre en place un **processus de gestion des ressources humaines de son équipe**. Il dispose pour cela d'outils mis à disposition par l'organisme

### Les techniques de recrutement sont adaptées

- Les activités et tâches du poste sont identifiés et explicités au service des ressources humaines.
- La pré-sélection des candidats est cohérente par rapport aux critères de la fiche de poste.
- La posture lors de l'entretien est adaptée aux enjeux du recrutement (présentation de l'entreprise, explication de la mission, questionnement du candidat, reformulation...).
- La sélection des candidatures est pertinente et sans discrimination (diversité et handicap).

### Un processus d'intégration et une éventuelle adaptation du poste du travail pour les PSH est mis en œuvre

- Le parcours d'intégration est formalisé, connu et maîtrisé.
- Les EPI (Équipement de Protection Individuelle) sont distribués et expliqués.
- Les risques professionnels et les règles de santé et de sécurité au travail sont présentés (approche de l'animal, manipulation de l'azote liquide, sécurité routière, EPI...).
- Les règles d'organisation, d'hygiène et d'environnement sont transmises (horaires, répartition des tâches, EPI, entretien et désinfection du matériel, gestion des DASRI, etc.)
- Une présentation de l'équipe des conseillers-techniques est réalisée.
- Des aménagements pour les personnes en situation de handicap sont évalués et présentés au référent handicap de l'entreprise.
- Les aménagements éventuels sont présentés et validés par les parties.
- Des entretiens intermédiaires sont réalisés

### Les besoins d'évolution des conseillers techniques en élevage sont recensés et hiérarchisés

	<p>individuelles afin de mesurer leur progression et leur engagement au sein de l'entreprise.</p>	<p>évaluateur (un organigramme de l'entreprise, des exemples de CV de candidats, le livret d'accueil, le plan de développement de l'entreprise, le règlement en vigueur de l'entreprise, des processus RH...)</p> <p>Le candidat présente sa production à un jury d'évaluation lors d'un entretien oral et argumente ses choix. Il est évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La pertinence des candidatures sélectionnées par rapport aux profils recherchés.</li> <li>- La qualité des questions à poser au candidat lors de l'entretien (questions techniques, comportementales, motivation).</li> <li>- L'organisation et l'adaptation du plan d'intégration.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus de performance annuel est formalisé, connu et appliqué.</li> <li>- Les éléments administratifs et logistiques à la préparation de l'entretien sont anticipés (planification, convocation, guide d'entretien, grille d'évaluation...).</li> <li>- Le candidat adopte une posture neutre et objective sur l'évaluation des compétences du conseiller-technique en élevage.</li> <li>- Les points forts et les axes de progrès techniques sont identifiés et évalués.</li> <li>- Les besoins en formation sont clairement retranscrits (ex. aspects techniques, démarche commerciale, compétences transversales, sécurité routière...).</li> <li>- Des techniques de communication assertive sont employées.</li> </ul>
	<p>C2.4. Accompagner les conseillers techniques en élevage dans leur montée en compétences en identifiant et en organisant les actions de formation, évolution ou mobilité professionnelles afin d'améliorer leur performance sur le terrain.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'application du processus de performance annuel.</li> <li>- Sa capacité à organiser les entretiens de performance (communication aux équipes, convocation, planification, préparation...).</li> <li>- La qualité du bilan de l'équipe (objectifs fixés/résultats constatés).</li> <li>- La qualité du feedback autour des attendus et des objectifs.</li> <li>- Sa capacité à faire passer un message délicat.</li> <li>- La sélection des formations pertinentes à la suite des axes de progrès constatés.</li> <li>- L'application des règles du droit du travail.</li> </ul> <p><u>Durée</u> : 3,5 heures Épreuve écrite : 3 heures</p>	<p><u>Un plan d'action pour accompagner la montée en compétence est clairement défini et pertinent.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus de développement est formalisé, connu et appliqué.</li> <li>- Des propositions d'actions de formation, d'évolution ou de mobilité professionnelle sont communiquées aux ressources humaines et à la hiérarchie (élargissement du périmètre d'intervention, promotion, changement de service...).</li> <li>- L'accompagnement pour la montée en compétences du conseiller-technique est clairement défini et pertinente.</li> <li>- Un plan d'action et des outils pour mesurer la montée en compétences sont proposés (bilan, accompagnement terrain...).</li> </ul>
	<p>C2.5. Participer à la gestion du personnel de l'équipe (présence ou absence du personnel, congés, maladie, repos, accident...) en appliquant les règles en</p>	<p>Présentation devant le jury : 20 minutes Échanges avec le jury : 10 minutes. <u>Lieu de l'évaluation</u> : en centre de formation</p>	<p><u>Les obligations légales, réglementaires et conventionnelles sont correctement appliquées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les processus de gestion du personnel sont connus et appliqués.</li> </ul>

	<p>vigueur afin de respecter les obligations légales de l'entreprise.</p>	<p><u>Évaluateur</u> : jury d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion des procédures administratives (formalités d'embauche, suivi des absences, durée du travail, processus de démission et de licenciement...) est bien comprise et appliquée.</li> <li>- Les risques juridiques et sociaux sont connus et pris en charge.</li> <li>- Les sources de risques psycho-sociaux (stress, épuisement professionnel, harcèlement, conflits) sont connues et maîtrisées.</li> </ul>
<p><b>Activité 2 : Management au quotidien d'une équipe de conseillers techniques en élevage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relai des informations de l'entreprises aux équipes de conseillers techniques en élevage.</li> <li>- Gestion des relations interprofessionnelles entre les équipes de conseiller techniques en élevage.</li> <li>- Coordination quotidienne des activités et missions du conseiller technique en élevage.</li> </ul>	<p>C2.6. Relayer les informations de l'entreprise en conduisant des réunions d'équipe afin d'améliorer la compréhension et clarifier les attentes des conseillers techniques en élevage.</p>		<p><u>Les informations remontées sont structurées et exhaustives :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations essentielles au développement et au fonctionnement de l'entreprise (données commerciales, RH, évènements à venir, règles d'enregistrement d'activité...) sont transmises.</li> <li>- Les informations sont formalisées de manière synthétique, accessible et adaptée aux interlocuteurs (mise à disposition des informations, prise en compte des qualifications des conseillers techniques, prise en compte du handicap...).</li> <li>- Des réunions de remontées d'information sont planifiées et organisées (ordre du jour, convocation, animation et compte-rendu).</li> <li>- La communication est fluide et de nature à favoriser les interactions.</li> </ul>
	<p>C2.7. S'assurer des bonnes relations interpersonnelles en identifiant les situations délicates pour alerter et/ou mettre en place des actions de résolutions de conflits, de médiation et de prévention.</p>		<p><u>Des techniques de gestion de crises/conflits sont mises en œuvre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mécanismes et les conséquences de conflits d'agressivité et de violence sont connus.</li> <li>- Les causes du conflit et les personnes impliquées sont identifiées.</li> <li>- Des mesures immédiates sont mises en œuvre pour atténuer les impacts négatifs.</li> <li>- Le candidat pratique l'écoute active et adopte un comportement assertif.</li> <li>- Le cas échéant, en cas de mesures disciplinaires, les informations sont remontées à la hiérarchie.</li> </ul>

	<p>C2.8. Communiquer avec les équipes en adaptant sa posture à son interlocuteur afin de garantir une bonne circulation des informations tant montante, transversale que descendante.</p>		<p><u>La posture du candidat est adaptée pour travailler efficacement avec les équipes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication est fluide et favorise un climat de confiance mutuelle.</li> <li>- La diffusion d'informations montante, transversale et descendante est facilitée et choisie de manière juste et adaptée.</li> <li>- Le candidat fait preuve d'un leadership efficace et adapté aux enjeux de l'équipe.</li> <li>- Les attentes individuelles des membres de l'équipe sont identifiées.</li> <li>- Le candidat adapte sa posture pour les personnes en situation de handicap.</li> </ul>
	<p>C2.9. Coordonner au quotidien les actions de l'équipe de conseillers techniques en élevage en étant à l'interface entre la direction et les collaborateurs afin d'améliorer les performances individuelles et collectives et de renforcer la cohésion du groupe.</p>		<p><u>Des techniques managériales sont mises en œuvre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bonnes pratiques de management sont appliquées (écoute active, équité, neutralité...)</li> <li>- Le candidat favorise un environnement de travail collaboratif et encourage la coopération entre les membres de l'équipe.</li> <li>- Le candidat montre l'exemple par un comportement professionnel, éthique, et responsable dans ses actions et ses décisions.</li> <li>- Les performances (individuelles et collectives) de l'équipe sont régulièrement évaluées et valorisées, le feedback est constructif.</li> </ul>
<p><b>Bloc de Compétences 3 : Conduire l'amélioration continue de l'activité des conseillers techniques en élevage</b></p>			
<p><b>Activité 1 : Identification des risques et des défaillances techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des dysfonctionnements et des risques sur les diverses activités du conseiller technique en élevage.</li> </ul>	<p>C3.1. Identifier les dysfonctionnements, les anomalies et les situations à risques autour des prestations et services délivrées aux éleveurs en utilisant des méthodes spécifiques de gestion des risques pour mettre en place des actions préventives.</p>	<p><b>Questionnaire à visée professionnelle :</b></p> <p>Le candidat est soumis à un questionnaire d'évaluation, qui consiste en une succession de cas pratiques basés sur des situations professionnelles fictives et organisés en questionnaire à choix multiples.</p> <p>Le candidat sera évalué sur sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et résoudre des dysfonctionnements</li> </ul>	<p><u>Les risques et les défaillances sont correctement qualifiés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les risques et les défaillances techniques (contention, environnement non-sécurisé, pratiques défaillantes, erreur de constat...) sont identifiés et hiérarchisés.</li> <li>- Les obligations sont clairement définies (conditions d'intervention du conseiller technique en élevage).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les causes racines d'un problème pour proposer les meilleures solutions.</li> <li>- Proposer un plan d'action corrective pérenne</li> <li>- Communiquer accompagner les équipes de conseillers techniques en élevage à la mise en œuvre du plan d'action d'amélioration.</li> </ul> <p>Durée de l'évaluation : 10 à 15 minutes Lieu de l'évaluation : en OF, en entreprise, en ligne à partir de la plateforme Ev'Alim Évaluateur : correction automatique par la plateforme Ev'Alim (QCM national)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'impact potentiel des risques ou des défaillances sur les opérations techniques, la réputation de l'entreprise ou la sécurité est évalué.</li> <li>- Des techniques de résolution de problèmes sont connues et utilisées.</li> <li>- Les risques et les défaillances sont tracés dans le document mis à disposition (exemple DUER « Document Unique d'Évaluation des Risques »).</li> </ul>
<p><b>Activité 2 : Mise en place et suivi d'actions préventive, évolutive ou corrective</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des réclamations des éleveurs.</li> <li>- Élaboration du plan d'action d'amélioration continue.</li> <li>- Accompagnement des équipes de conseillers techniques en élevage dans la mise en œuvre des actions correctives (prévention, adaptation et évolution).</li> </ul>	<p>C3.2. Traiter les réclamations des éleveurs en utilisant un système de suivi centralisé afin de garantir la résolution rapide des problèmes et la satisfaction des éleveurs.</p>	<p><b>Étude de cas réelle par le candidat et soutenue à l'oral devant le jury :</b> Dans le cadre d'une étude de cas et présentant le profil d'un éleveur et d'une situation à risque, le candidat doit mettre en place un <b>plan d'amélioration continue</b>.</p> <p>Le candidat présente sa production, préparée en amont, à un jury d'évaluation lors d'un entretien oral et argumente ses choix. Il est évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa compréhension de la problématique identifiée</li> <li>- La pertinence de l'analyse des causes racines</li> <li>- La pertinence du plan d'action proposé</li> <li>- La prise en compte des objectifs à atteindre</li> <li>- La qualité du dispositif d'accompagnement des équipes de conseillers techniques en élevage</li> </ul> <p>Durée : La production écrite sera préparée en amont de la soutenance Présentation devant le jury : 20 minutes Échanges avec le jury : 10 minutes.</p>	<p><u>Les consignes de traitement d'une réclamation sont correctement appliquées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cadre d'application des consignes est connu et appliqué (standard d'indemnisation, homogénéisation des discours vers les éleveurs...)</li> <li>- Les outils de traçabilité des réclamations des éleveurs sont connus et maîtrisés.</li> <li>- Les techniques de questionnement et de reformulation sont connues et appliquées.</li> <li>- Les caractéristiques de l'éleveur (élevage biologique, élevage allaitant ou laitier...) et sa requête sont analysées.</li> <li>- La solution d'amélioration est proposée à l'éleveur pour validation.</li> </ul>
	<p>C3.3 Formaliser un plan d'action visant à la mise en œuvre des préconisations d'amélioration retenues en procédant à une analyse approfondie des causes racines afin d'identifier les opportunités d'amélioration continue des processus.</p>	<p>Durée :</p>	<p><u>Le plan d'action d'amélioration continue est pertinent :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une analyse des causes racines est réalisée.</li> <li>- Une analyse des écarts est effectuée.</li> <li>- Les facteurs de risques et leurs impacts sont pris en compte.</li> <li>- Un plan d'actions correctives et préventives est réalisé.</li> <li>- Les mesures correctives et préventives sont pertinentes et adaptés.</li> <li>- Le plan d'action défini prend en compte les impératifs des résultats et d'objectifs à atteindre.</li> </ul>
	<p>C3.4. Déployer des actions de prévention, d'adaptation et d'évolution en utilisant des indicateurs présélectionnés afin de corriger efficacement les écarts identifiés, minimiser les risques et les impacts et</p>	<p>Lieu de l'évaluation : en centre de formation</p>	<p><u>Les équipes de conseillers techniques en élevage sont accompagnés sur la mise en œuvre des mesures correctives :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.</li> <li>- Les actions sont suivies pour évaluer leur efficacité</li> </ul>

	améliorer la performance globale du processus ou du produit concerné.	<u>Évaluateur</u> : jury d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les équipes sont informées/formées sur les méthodologies d'amélioration continue.</li> <li>- Le dispositif d'accompagnement est accessible pour les personnes en situation de handicap.</li> </ul>
<b>Bloc de Compétences 4 : Structurer et animer un réseau territorial en élevage</b>			
<p><b>Activité 1 : Identification d'opportunité de développement et analyse de la concurrence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation d'une veille technique, technologique, réglementaire sur les tendances et innovations en matière d'élevage bovin.</li> <li>- Relai des résultats de la veille à sa hiérarchie pour identifier les opportunités de croissance/développement.</li> </ul>	<p>C4.1. Analyser le marché des filières bovines (allaitant et laitier) et ses débouchés en s'appuyant sur la veille réalisée afin d'anticiper les tendances à l'œuvre dans le secteur d'activité de l'entreprise.</p>	<p><b>Questionnaire à visée professionnelle :</b></p> <p>Le candidat est soumis à un questionnaire d'évaluation, qui consiste en une succession de cas pratiques basés sur des situations professionnelles fictives et organisés en questionnaire à choix multiples.</p> <p>Le candidat sera évalué sur sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduire une veille</li> <li>- Identifier des opportunités de développement</li> <li>- Concevoir des solutions innovantes ou des solutions commerciales</li> <li>- Fédérer son équipe de conseillers techniques sur le choix d'une solution</li> <li>- Construire un réseau de professionnels territoriaux</li> <li>- Animer un réseau de professionnels spécialisés en élevage bovins (éleveurs, établissements, fournisseurs...)</li> </ul> <p><u>Durée de l'évaluation</u> : 10 à 15 minutes  <u>Lieu de l'évaluation</u> : en OF, en entreprise, en ligne à partir de la plateforme Ev'Alim  <u>Évaluateur</u> : correction automatique par la plateforme Ev'Alim (QCM national)</p> <p><b>Étude de cas réelle par le candidat et soutenue à l'oral devant le jury :</b></p> <p>Dans le cadre d'une étude de cas présentant le profil d'un territoire, le candidat doit structurer un <b>plan d'action</b> pour favoriser l'échange de</p>	<p><u>La veille est de qualité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les domaines à surveiller sont définis (évolutions techniques et technologiques en matière de reproduction, génétique, marketing...).</li> <li>- La méthodologie de veille est adaptée à la collecte d'information (remontées du terrain, consultation du CRM/GRC, analyse de la concurrence).</li> <li>- Les méthodes de classement et de partage des informations collectées sont hiérarchisées.</li> <li>- Les sources sont fiables et en relation avec le secteur d'activité (élevage bovin).</li> </ul> <p><u>La méthode d'analyse employée favorise l'aide à la décision :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments de décision sont listés (retour terrain, positionnement tarifaire, opportunités de développement...).</li> <li>- Les hypothèses présentent un intérêt justifié sur le plan stratégique (diversification, différenciation par rapport à la concurrence...).</li> <li>- Les hypothèses sont réalistes par rapport à la situation de l'entreprise.</li> <li>- Les facteurs clés de succès identifiés sont étudiés et évalués à travers des méthodes d'analyse adaptées (SWOT, PESTEL...).</li> <li>- Des recommandations, porteuses de potentiel pour l'entreprise sont proposées.</li> </ul>
<p><b>Activité 2 : Développement d'une solution commerciale/ d'innovation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception de la solution commerciale avec les services impliqués (marketing, finance, RH...).</li> </ul>	<p>C4.3. Contribuer à la conception de la solution commerciale avec les services transversaux (marketing, financier, RH...) en prenant en compte l'existant et en garantissant une cohérence globale des besoins de l'éleveur (attentes, objectifs,</p>		<p><u>Les phases du processus de conception de la solution sont décrites :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une équipe projet est constituée en fonction des expertises/qualification</li> <li>- Un diagnostic de l'existant est réalisé (race de l'animal, type de production, filière biologique,</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de la solution aux équipes de conseillers techniques en élevage pour remporter leur adhésion</li> </ul>	<p>expertises...) afin d'apporter un maximum de valeur ajoutée pour son entreprise.</p> <p>C4.4 Présenter la solution à un groupe de référents conseillers techniques en élevage en faisant une démonstration de la solution afin de recueillir des feedback/observations et diffuser une culture du changement à venir dans les équipes.</p>	<p>bonnes pratiques, l'innovation et la commercialisation de sa structure.</p> <p>Le candidat présente sa production, préparée en amont, à un jury d'évaluation lors d'un entretien oral et argumente ses choix. Il est évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La qualité de la veille dans le but d'établir un diagnostic territorial.</li> <li>- L'identification des besoins et des attentes de la filière d'élevage</li> <li>- La pertinence des solutions envisagées et leurs potentiels de création de valeur pour l'entreprise</li> <li>- La qualité des préconisations relayées à la hiérarchie</li> <li>- La prise en compte des objectifs à atteindre</li> <li>- La proposition d'un dispositif de mise en œuvre innovant en adéquation avec la stratégie de l'entreprise.</li> </ul> <p><u>Durée :</u> La production écrite sera préparée en amont de la soutenance Présentation devant le jury : 20 minutes Échanges avec le jury : 10 minutes.</p> <p><u>Lieu de l'évaluation :</u> en centre de formation <u>Évaluateur :</u> jury d'évaluation</p>	<p>filière AOP, filière allaitante, filière laitière, typologie de l'éleveur... ).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La problématique de l'éleveur est décrite (manque de mains d'œuvre, augmentation de la taille des cheptels...).</li> <li>- Les attentes et besoins de l'éleveur sont listés et pris en compte.</li> <li>- La proposition commerciale est en adéquation avec les décisions prises par l'entreprise</li> <li>- Un plan d'intégration est proposé (objectifs, phase de test, retour d'expérience, rétroplanning, déploiement de la solution).</li> </ul> <p><u>L'adhésion des référents conseiller technique en élevage est effective :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La solution est présentée aux référents conseillers techniques.</li> <li>- Les objectifs du changement sont expliqués de manière claire et partagée.</li> <li>- Le dispositif d'accompagnement est adapté aux pratiques des référents conseillers techniques en élevage.</li> <li>- Le cas échéant, le candidat adapte sa posture aux personnes en situation de handicap.</li> </ul>
<p><b>Activité 3 : Animation de réseaux professionnels et académiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordination d'un réseau professionnel territorial pluridisciplinaire (éleveurs, coopérative, écoles...).</li> <li>- Animation d'ateliers « découverte » au sein du réseau des écoles.</li> <li>- Mise en œuvre de réunions/rencontres avec des organismes pluriels (conseil et services en élevage).</li> </ul>	<p>C4.5. Animer un réseau professionnel territorial en participant à des événements locaux afin de renforcer la réputation de l'entreprise et d'attirer de nouveaux clients et de nouveaux talents en suscitant leur intérêt.</p>	<p><u>Lieu de l'évaluation :</u> en centre de formation <u>Évaluateur :</u> jury d'évaluation</p>	<p><u>Les techniques d'animation mobilisées sont efficaces et efficientes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le réseau territorial et les cibles sont connus (éleveurs, partenaires, fournisseurs, coopérative, négociant, écoles...).</li> <li>- L'écosystème autour de l'évènement est compris et maîtrisé.</li> <li>- Les projets évènementiels (portes ouvertes, fermes ouvertes, comices évènements agricoles, concours de pointage...) sont identifiés et planifiés avec les équipes marketing et communication.</li> <li>- Des actions de communication auprès des publics intéressés sont établies avec le service marketing (invitation, publicité, goodies...).</li> </ul>

	<p>C4.6. Promouvoir les différentes activités de l'entreprise en animant des ateliers découvertes au sein des établissements agricoles afin de soutenir la notoriété de l'entreprise et permettre aux étudiants de se familiariser avec les métiers de la filière bovine.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les préparatifs, l'organisation matérielle et logistique de l'événement et des animations annexes sont planifiés et coordonnés avec le service marketing et communication.</li> </ul> <p><u>Le candidat développe un esprit positif et attractif :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des relations professionnelles avec les établissements sont établies (participation à des « stages dating », développement de modules de formation...).</li> <li>- La communication est positive et engageante et suscite l'enthousiasme.</li> <li>- Les activités de l'entreprise, ses valeurs et ses métiers sont mis en avant.</li> <li>- Des activités interactives et engageantes sur les métiers du conseil en élevage bovin sont proposées.</li> <li>- Des ambassadeurs (jeunes diplômés) sont sélectionnés pour partager leurs expériences et leurs parcours professionnels.</li> <li>- Des supports visuels sont utilisés (plaquette de l'entreprise, diaporama powerpoint, matériel professionnel...).</li> <li>- Les principes d'inclusion (handicap) sont connus et respectés.</li> </ul> <p><u>La posture du candidat est adaptée aux enjeux de l'entreprise et permet de travailler en transversalité avec des partenaires potentiels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des thématiques sont proposées et des objectifs communs sont formalisés (reproduction, fertilité, approche troupeau...).</li> <li>- La cible est déterminée (partenaires : vétérinaires, bovins croissance, conseil, élevage, lait...).</li> <li>- Des ordres du jour sont proposés.</li> <li>- Les partenaires sont mobilisées pour développer la coopération.</li> </ul>
	<p>C4.7. Organiser des réunions conjointes avec d'autres organismes (conseil et services en élevage, bovin croissance...) afin de créer plus de lien avec les structures et développer le portefeuille clients.</p>		