

Rénovation du Bac Professionnel Conduite des Activités d'Élevage et d'Hébergement dans le Secteur Canin et Félin (CAEHSCF)

Ressource élaborée à partir de la SIL des 3 & 4 Avril 2024

Atelier 3 : Enjeux du fonctionnement de l'entreprise et de la commercialisation des animaux pour les futurs professionnels dans le cadre des épreuves E6 et E9

**Animation : Jeanne Albouy (ENSFEA), Didier Boucher (IEA, SESG-GC) et Philippe
Nauleau (IEA, SESG-GE)**

PARTIE I. Mobiliser le vécu professionnel des apprenants pour préparer l'épreuve E6

| | |
|---|----------|
| <i>1- Caractéristiques de l'épreuve E6 du baccalauréat CAEHSCF rénové.....</i> | <i>2</i> |
| <i>2- Comment préparer les apprenants à cette nouvelle épreuve ?.....</i> | <i>2</i> |
| <i>3-Exemples de propositions pédagogiques présentées en atelier par les enseignants.....</i> | <i>4</i> |

PARTIE II. Dimension de Gestion Commerciale en lien avec la capacité C9

| | |
|--|-----------|
| <i>1. Capacité C9 et apports de professionnels lors de l'atelier 3.....</i> | <i>8</i> |
| <i>2. Considérations sur le contexte législatif.....</i> | <i>9</i> |
| <i>3. Situations de ventes nécessitant une démarche éthique et déontologique particulière.....</i> | <i>9</i> |
| <i>4. Outils de promotion et partenariats éventuels.....</i> | <i>11</i> |
| <i>5. Compétences psychosociales et lieu de stage.....</i> | <i>11</i> |

| | |
|---|-----------|
| <i>ANNEXE A : Explicitation et pratique explicitée.....</i> | <i>13</i> |
| <i>ANNEXE B : Exemple de pratiques commerciales - La Bergerie d'Argent.....</i> | <i>14</i> |

PARTIE I. Mobiliser le vécu professionnel des apprenants pour préparer l'épreuve E6

1- Caractéristiques de l'épreuve E6 du baccalauréat CAEHSCF renouvelé¹

La nouvelle épreuve a pour objectif d'évaluer l'atteinte des deux capacités intermédiaires du bloc 6 :

C6.1 Réaliser des activités de gestion administrative et budgétaire de l'entreprise ;

C6.2 Organiser son travail.

Elle est basée sur l'évaluation de deux situations professionnelles vécues lors des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) présentées par le candidat.

C'est une épreuve orale qui s'appuie sur un dossier écrit réalisé par le candidat. Le dossier comprend une présentation de l'organisation et des situations professionnelles vécues (SPV) portant sur chacune des deux capacités intermédiaires.

Le dossier écrit comprend :

- « une présentation de l'organisme de stage principal, entreprise ou association, sur laquelle prennent appui les SPV. Il s'agit de présenter l'organisme en apportant les éléments sur son contexte et son fonctionnement jugés utiles pour éclairer la compréhension des activités faisant l'objet des fiches SPV ». Ce n'est donc pas une simple fiche signalétique, le jury doit comprendre le contexte professionnel et cela doit éclairer les SPV présentées.
- « deux fiches SPV, numérotées de 1 à 2, correspondant à des activités réalisées sur le lieu de stage principal et permettant d'évaluer les deux capacités intermédiaires du bloc 6 » :
 - ✓ « Dans la **fiche SPV n°1**, correspondant à la capacité intermédiaire C6.1 "Réaliser des activités de gestion administrative et budgétaire de l'entreprise", le candidat présente une activité de suivi administratif, une activité de suivi de la trésorerie et le raisonnement d'un investissement. Cet investissement peut avoir été réalisé récemment ou être envisagé dans un avenir proche ».
 - ✓ « **Dans la fiche SPV n°2**, correspondant à la capacité intermédiaire C6.2 "Organiser son travail", le candidat présente les aspects liés à la planification et à l'opérationnalisation de son travail pour une demi-journée de travail qu'il a réalisée au sein de l'organisme. Dans ce dernier cas, il n'est pas exigé que le candidat l'ait réalisée en responsabilité mais qu'il en adopte la posture."

Remarque importante :

Dans le cadre des activités pédagogiques concernant notamment l'analyse du travail, il est nécessaire de bien prendre en compte les attendus de formation pour le niveau baccalauréat professionnel. Dans le cas présent, l'étude de l'embauche d'un salarié, par exemple, n'est pas adaptée au niveau 4.

2. Comment préparer les apprenants à cette nouvelle épreuve ?

La nouvelle épreuve s'appuie sur la mobilisation et la valorisation du vécu professionnel de l'apprenant. Pour mettre en œuvre les enseignements préparant à l'épreuve E6, il est donc recommandé de s'appuyer sur des supports concrets, ateliers technologiques, entreprises partenaires, pour que les situations de formation se

¹ Pour les prescriptions complètes, cf. Instruction technique DGER/SDPFE/2024-343 25/06/2024 : <https://info.agriculture.gouv.fr/boagri/instruction-2024-343>

rapprochent le plus possible des réalités professionnelles. Il est ainsi envisageable de mettre les apprenants en activité sur la réalisation d'opérations administratives, budgétaires et d'organisation du travail. La mobilisation de la grille d'évaluation de l'épreuve E6 au cours de la formation, que ce soit à l'occasion de la mise en activité des apprenants ou dans le cadre d'évaluations formatives, est nécessaire pour permettre aux apprenants de bien comprendre les attendus de l'épreuve.

Dans cette perspective, l'enseignant de SESG GE, en lien avec les autres enseignants, doit être notamment en mesure :

- d'identifier les tâches administratives et budgétaires conduites dans les entreprises du secteur canin-félin ;
- d'identifier les types d'investissements adaptés aux entreprises de stages et au niveau d'exigence en baccalauréat professionnel CAEHSCF ;
- d'identifier les activités auxquels il est souhaitable que les apprenants soient confrontés au cours de leurs périodes de formation en milieu professionnel. Pour ce faire, l'enseignant peut se référer au référentiel d'activités et notamment aux SPS.

L'atelier conduit pendant la SIL avait été conçu dans cette perspective, les participants étaient invités à proposer des éléments de scénario pédagogique s'appuyant sur des situations professionnelles pour enseigner la C6.

A partir des travaux réalisés dans le cadre de l'atelier 3, trois axes se dégagent pour envisager la conception et la mise en œuvre de scénarios pédagogiques s'appuyant sur la mobilisation des situations professionnelles dans les enseignements de la C6 :

2.1. La réalisation d'études de cas et d'activités pratiques en prenant appui sur les ateliers technologiques et les entreprises locales partenaires des établissements

La mise en activité des apprenants pendant la formation en centre sur des situations concrètes qu'ils pourront rencontrer dans les organismes du secteur canin-félin dans lesquelles ils réaliseront leurs PFMP est recommandée. Ces mises en activité peuvent se réaliser dans le cadre des enseignements de SESG GE ou dans le cadre des activités pluridisciplinaires pouvant contribuer à l'atteinte de la capacité C6. Il s'agit notamment des thématiques pluridisciplinaires suivantes : « Fonctionnement et diagnostic de l'entreprise en vue de la prise de décisions d'investissements » et « Organisation des activités d'élevage et d'hébergement ».

Pour la mise en œuvre de la capacité C6.1, l'enseignant peut installer les apprenants dans la diversité des tâches administratives et budgétaires d'une entreprise réelle ou fictive. Il peut également mettre en œuvre une situation didactique qui permette de raisonner un investissement. Les enseignants doivent être attentifs à permettre aux apprenants de disposer de repères leur permettant d'identifier dans leurs organismes de stage les types d'investissement pertinents pouvant servir de base à la fiche SPV n°1.

Pour la mise en œuvre de la capacité C6.2, l'élevage et/ou la pension partenaire ou présent sur l'établissement sont des supports à privilégier pour la mise en activité des apprenants dans les tâches quotidiennes relatives aux soins aux animaux.

Les activités pédagogiques organisées peuvent permettre également de travailler sur la planification et l'opérationnalisation du travail en intégrant les problématiques liées à la réglementation du travail et à la santé et sécurité au travail. Les apprenants seront ainsi mieux à même de les réaliser au sein des organismes de stage.

2.2. La collecte, pendant les PFMP, des informations nécessaires à la valorisation du vécu professionnel

L'organisation de l'alternance entre activités pédagogiques et les activités lors des PFMP s'envisage de

manière pluridisciplinaire et sur l'ensemble du cycle de formation, y compris pendant l'année de seconde professionnelle.

Concernant l'accompagnement des différentes activités à réaliser en stage en vue de l'acquisition de la capacité C6, des points de vigilance sont à intégrer dans le scénario pédagogique :

- L'hétérogénéité des entreprises dans le secteur canin félin
- La diversité des rythmes et la nature des tâches quotidiennes
- La saisonnalité des activités en élevage
- Les différences entre les entreprises d'élevage et de pension

Ces points de vigilance nécessitent de planifier en équipe les informations à collecter et les démarches à mettre en œuvre par les apprenants sur les lieux de stage. Ceci peut permettre notamment d'éviter les périodes de trop forte sollicitation des maîtres de stage ou d'apprentissage.

2.3. La relation avec l'organisme de stage

La relation entre l'établissement de formation et l'organisme de stage est une clé principale de la réussite en matière de collecte et de valorisation du vécu professionnel pour préparer cette épreuve. Les retours d'expériences montrent que les organisations de stage répondent en effet de manière très variable aux sollicitations des établissements.

Ainsi, l'accès aux informations et documents au sein des organismes de stage, dont on connaît la difficulté, ainsi que le respect des prescriptions pédagogiques sont nécessaires pour permettre à l'apprenant de mobiliser son vécu professionnel. Ces éléments sont directement liés à la qualité de la relation construite avec l'organisme de stage afin de permettre la contribution effective du maître de stage ou d'apprentissage à la formation de l'apprenant. Des outils et méthodes peuvent favoriser ce processus relationnel, tout en facilitant la lisibilité et le suivi des activités réalisées en stage.

On peut citer à titre d'exemple et sur la base de ce qui peut se pratiquer dans les établissements :

- L'utilisation d'un livret de stage qui présente le canevas pédagogique, les périodes de présence en entreprise, les modalités de collecte des informations, les activités qui seront à prévoir sur le plan pédagogique et la préparation aux épreuves.
- La contractualisation avec l'entreprise précisant les engagements mutuels, qui peut venir compléter l'annexe pédagogique à la convention de stage.
- Une communication coordonnée et régulière avec l'organisme de stage comprenant au moins une visite.

La ressource produite suite à la conduite de l'atelier¹ de la SIL bac pro CAEHSCF « Valorisation du vécu des apprenants : apprendre « de », « par » et « pour » les situations professionnelles et sociales » peut également utilement être mobilisée dans ce cadre.

https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02-diplomes/referentiels/secondaire/bacpro/caehcf/bac-pro-caehcf-ress-atelier-1-valorisation-vecu-apprenants.pdf

3 - Quelques exemples de propositions pédagogiques d'enseignants

Les propositions qui suivent sont issues des travaux réalisés au cours de l'atelier 3 pendant la SIL. Elles sont présentées pour nourrir la réflexion des équipes enseignantes sur la conduite des enseignements et la mobilisation du vécu professionnel des apprenants. A ce titre, elles n'ont ni la vocation à être exhaustives ou prescriptives, ni l'ambition d'être parfaitement conçues.

On peut noter toutefois que ces propositions pédagogiques se traduisent par la construction de séquences qui cherchent à préserver un équilibre entre les temps de mobilisation du vécu, de mise en activités concrètes des élèves liées aux capacités du bloc 6 et d'enseignement et d'institutionnalisation des savoirs associés,

étape clé des apprentissages. Chaque séquence en classe s'appuyant sur la valorisation du vécu lors des périodes de PFMP doit ainsi faire l'objet d'une institutionnalisation des savoirs, afin de ne pas en rester au seul partage d'expériences.

3.1. S'appuyer sur des comparaisons entre entreprises

Il est envisageable de s'appuyer pour les enseignements sur des données comparatives entre les situations vécues par les apprenants. Ainsi, les apprenants peuvent collecter progressivement des informations au sein de leurs organismes supports des PFMP, informations qui pourront ensuite être comparées entre elles, aux références existantes ou encore à des « cas types » identifiés (atelier de l'établissement, entreprise partenaire etc.). La conduite des démarches administratives courantes liées au secteur canin félin peut être intégrée à cette démarche comparative. La comparaison entre lieux de stage et réalités territoriales est très riche pédagogiquement. Elle peut favoriser la mise en évidence des invariants d'une structure à l'autre, ou plus largement, d'un contexte à l'autre, et ce qui est spécifique à la structure dans son contexte.

Pour conduire ce travail, une difficulté récurrente soulignée réside dans l'hétérogénéité des organisations qui rend difficile les comparaisons et les mises en commun. Des équipes ou réseaux réalisent et mobilisent des références économiques et sociales dans le secteur canin félin. La mutualisation et la construction de références est nécessaire. L'équipe enseignante doit donc se doter d'une base de références actualisées sur l'ensemble des éléments mobilisés dans le bloc 6. Il s'agit de recenser et capitaliser sur l'ensemble des éléments réglementaires liés à l'activité courante des entreprises du secteur canin félin, ainsi que les éléments administratifs communs aux entreprises. L'enseignant de sciences économiques et sociales se dote de références technico-économiques de secteur d'activité mobilisant des exemples concrets et des moyennes. Le lien avec la capacité C9 (« Commercialiser les animaux de l'entreprise et les services associés ») est important pour associer les aspects commerciaux à la compréhension du fonctionnement de l'entreprise.

3.2. Réaliser les tâches administratives en élevage canin

Support professionnel : atelier technologique de l'établissement.

Exemple : Élevage : canin LOF de 40 reproducteurs, avec pension canine en activité annexe.

Les activités réalisées en classe au sein de l'établissement peuvent être les suivantes :

- L'enregistrement des entrées et sorties de l'entreprise (vérification carnet de santé, identification de l'animal...)
- La déclaration de saillie (identifier les reproducteurs)
- La déclaration de naissance
- La demande de certificat de naissance
- Remplir l'attestation de vente
- Remplir la fiche du pensionnaire/fiche client
- Remplir le livre de santé pour vermifuges/vaccins/traitements
- Renseigner le changement de détenteur
- Engagement confirmation/exposition/concours
- Établir un devis
- Réception d'un bon de commande comptable : encaissement (qui ? comment ? avec quoi ?)
- Réalisation de la facture du client
- La classification et la codification des factures
- La déclaration TVA
- La déclaration URSSAF / MSA

Dans le cadre des enseignements, les élèves peuvent ainsi pratiquer une grande diversité de tâches administratives et budgétaires effectives de l'entreprise. Ils ont accès et manipulent les documents officiels de la structure. L'équipe enseignante dispose de toutes les compétences pour accompagner la réalisation de

ces tâches, les documents sont récents et accessibles.

3.3. Etudier un investissement

Exemple 1 : Raisonnement sur la création d'une pension féline au sein de l'établissement

- Détermination des objectifs et des motivations de la décision
- Etude des différentes démarches réalisées
- Mesure des impacts économiques, environnementaux, sociaux, techniques
- Analyse des résultats obtenus, comparaison avec les objectifs initiaux
- Identification des améliorations possibles

La création d'une pension féline est un investissement d'envergure dont l'enseignant maîtrise les paramètres. Dans le secteur canin-félin, il peut être aussi pertinent de s'en tenir à des investissements plus modestes réalisés dans l'atelier technologique de l'établissement ou l'entreprise partenaire qui se rapprochent des réalités qui seront rencontrées dans les entreprises de stage.

Exemple 2 : achat d'un reproducteur

Supports professionnels : entreprise d'élevage de 100 chiots à l'année avec organisation d'une visite par la classe, organismes de stage des apprenants

Savoirs visés : estimation du coût ; identification du financement ; mesure de la rentabilité et retour sur investissement.

Activités conduites en lien avec l'entreprise visitée :

Construction d'un guide d'entretien préparatoire à la visite en TD.

Visite de l'élevage et collecte des informations sur le fonctionnement de la structure et le projet d'investissement dans un reproducteur.

Activité pluridisciplinaire avec l'enseignant de zootechnie pour intérêts et limites techniques de ce nouveau reproducteur.

Etude de l'investissement coût, financement rentabilité

Activités conduites en lien avec l'organisme de stage :

En centre : identification des informations à collecter pendant la PFMP

PFMP 1 : identification d'un investissement ; collecte des éléments de coût ; discussion avec le maître de stage sur les objectifs de cet investissement

Retour en centre : exploitation des informations recueillies et présentation orale à l'ensemble de la classe en prenant appui sur un diaporama

Préparation de la PFMP 2 : aborder le financement (crédit bancaire, autofinancement) ;

PFMP 2 : récupération du mode de financement par le maître de stage (endettement)

Retour en centre : présentation par les apprenants du financement de l'investissement à l'ensemble de la classe. Institutionnalisation des savoirs par l'enseignant.

3.4. La collecte d'informations dans le cadre d'une cession de chiot ou chat

Support professionnel : organisme de stage ou d'apprentissage

PFMP : Collecte d'informations autour d'une cession d'un chiot ou chat ou autour d'une prestation de pension.

Retour en formation : ateliers de mutualisation et d'échanges sur les informations collectées en format ateliers par petits groupes suivi d'un bilan pour harmonisation. Apports concernant la réglementation liée aux cessions d'animaux, institutionnalisation des savoirs par l'enseignant.

PFMP : Réalisation d'un enregistrement sous le couvert du tuteur de stage

3.5. Recueillir le vécu professionnel en matière d'organisation du travail par l'utilisation d'un livret numérique de liaison

L'équipe pédagogique construit un livret numérique qui sera un espace de communication et de liaison avec l'entreprise de stage. Il peut comporter des espaces à renseigner, des espaces de liaison lycée-entreprise et des espaces contenant des ressources pour l'apprenant. Il peut servir de support de collecte des informations relatives à l'organisation du travail pendant les PFMP.

Exemple de modalités pédagogiques envisageables :

Préparation de la PFMP 1 :

Présentation d'un livret numérique (livret de bord) sur un support de partage en ligne (de type « drive ») qui peut contenir par exemple :

- Informations sur la santé et la sécurité au travail suite à une intervention de la MSA
- Attentes concernant le suivi du travail au sein de l'élevage en matière de biosécurité et d'alimentation
- Consignes pour la première période de PFMP : enregistrement des tâches réalisées quotidiennement, planification du travail d'une journée, collecte de l'organigramme dans l'organisme de stage, identification des tâches répétitives et des tâches exceptionnelles, les EPI utilisés, les produits et matériels utilisés, la répartition des tâches entre les personnes...
- Support d'auto-évaluation de la réalisation d'une activité mobilisable par l'apprenant sur son lieu de stage

Retour en centre sur le vécu en PFMP :

Une présentation du vécu est réalisée dans le cadre du stage collectif « Valorisation du vécu en milieu professionnel » par une présentation à la classe :

- Des difficultés ou atouts rencontrés et l'analyse de pistes d'amélioration.
- Echange sur les pratiques vécues avec les autres apprenants.

Préparation de la PFMP 2 : choix d'une activité ou d'une tâche qui sera analysée en vue de proposer des pistes d'amélioration qui paraissent pertinentes pour le stagiaire.

Retour en centre sur le vécu en PFMP : mise en commun au sein de la classe.

Préparation de la PFMP 3 : introduction de la réglementation en lien avec la mise en œuvre des activités et la législation du travail en vue du recueil des informations relatives par exemple à la santé et sécurité au travail pour une activité donnée.

Pour aller plus loin :

- La Lettre de l'inspection de l'enseignement agricole N°3, février 2024 : « Les expériences en situation Professionnelle »

https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/01-systeme/structuration/iea/iea-lettre-2402.pdf

- LAINE A., MAYEN P., Valoriser le potentiel d'apprentissage des situations professionnelles, Educagri, 2019

- Des vidéos en complément de l'ouvrage : <https://educagri-editions.fr/le-jardin-partage>

PARTIE II. Dimension de Gestion Commerciale en lien avec la capacité C9

1. Capacité C9 et apports de professionnels lors de l'atelier 3

Dans sa volonté d'adaptation aux évolutions du secteur, le nouveau Bac Pro **Conduite d'activités d'élevage et d'hébergement dans le secteur canin-félin** propose de privilégier la dimension pratique pour aborder la commercialisation dans sa capacité **C9 : Commercialiser les animaux de l'entreprise et leurs services associés.**

https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02-diplomes/referentiels/secondaire/bacpro/caehcf/bacpro-caehcf-da-mp9-2406.pdf

Cette capacité vise à préparer les apprenants aux nouveaux enjeux de la filière tant en termes de bien-être animal que d'évolutions du contexte législatif encadrant la vente des animaux de compagnie.

Pour les deux capacités intermédiaires suivantes ;

C9.1- Promouvoir l'entreprise et ses activités, et

C9.2- Conseiller le client dans son projet d'acquisition d'un animal ,

l'évaluation a pour objet la réalisation d'une activité au plus proche de la réalité professionnelle : la réalisation d'un support de communication pour la première, une situation de cession d'animal pour la seconde.

La capacité C9.1 est évaluée au travers d'une épreuve orale d'explicitation de pratique professionnelle ².

La capacité C9.2 est évaluée sous forme de pratique explicitée.

Dans les deux cas, la capacité attendue ne se limite pas à de la mise en œuvre opérationnelle, elle suppose une réflexion préalable qui permet notamment d'appréhender les enjeux des filières et des marchés et une analyse réflexive.

Pour mettre en œuvre cet enseignement, il est recommandé de s'appuyer sur des supports concrets tels que les ateliers technologiques ou les entreprises partenaires, pour que les situations de formation se rapprochent le plus possible des réalités professionnelles.

A ce titre, au cours de la session institutionnelle de lancement, il a été proposé aux enseignants de rencontrer les propriétaires de l'élevage de « la Bergerie d'Argent ». L'atelier s'est principalement centré autour de la découverte d'un exemple de pratique de commercialisation particulièrement professionnalisée, en vente de chiens.

Les éleveurs de la Bergerie d'Argent, élevage familial professionnel situé dans le Gers, ont présenté leur élevage en développant tout particulièrement

- les principaux canaux de communication qu'ils utilisent,
- leurs modalités d'organisation pour la vente des chiots,
- les principales « forces » pour réussir une vente,
- les points de vigilance auxquels il est important de former les apprenants.

Cette rencontre a permis aux enseignants de mieux appréhender les réalités de la mise en œuvre de pratiques commerciales dans le secteur canin-félin et d'envisager la nature et la portée des partenariats potentiels. L'objectif de l'atelier était de permettre aux stagiaires de saisir la réalité des pratiques commerciales mises en œuvre dans les élevages canins et félins pour développer leurs ventes : d'une part en termes de mise en œuvre d'actions de commercialisation, d'autre part en termes de conseil vente. On se référera utilement aux fiches de compétences liées à la commercialisation et aux conditions d'atteinte des capacités C9.1 et C9.2.

² Voir Annexe A

https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02-diplomes/referentiels/secondaire/bacpro/caehcf/Bacpro-caehcf-da-fiche-comp-commercialisation.pdf

Les éleveurs de la Bergerie d'Argent ont présenté leur élevage en développant tout particulièrement :

- les principaux canaux de communication qu'ils utilisent,
- leurs modalités d'organisation pour la vente des chiots,
- les principales « forces » pour réussir une vente,
- les points de vigilance auxquels il est important de former les apprenants.

Le document de présentation de cet élevage est mis à disposition en Annexe B du présent document, sous le titre « **Exemple de pratiques commerciales - la Bergerie d'Argent** ».

Les échanges ont permis aux enseignants d'appréhender les spécificités de la commercialisation des animaux de compagnie et d'identifier les facteurs clés de succès d'une vente.

2. Considérations sur le contexte législatif :

► *L'interdiction, depuis janvier 2024, de vendre des chiens, chiots et chats en animalerie*

Les professionnels invités ont soulevé les limites actuelles d'application de la loi avec ses détournements potentiels par certaines enseignes. Au-delà de cette difficulté, il apparaît essentiel de sensibiliser les apprenants au contexte concurrentiel très spécifique de ce secteur d'activité avec des situations de concurrence biaisée entre les différents acteurs du secteur (entreprises, particuliers qui commercialisent des animaux sans les charges et les contraintes liées à un élevage professionnel, trafic d'animaux...). Si l'état cherche à réguler ce secteur, il se heurte à son atomisation.

L'étude du marché conduite dans le cadre de la formation doit permettre aux apprenants d'appréhender les impacts de cette évolution du cadre législatif.

► *Le certificat d'engagement et de connaissance*

L'intervention des professionnels a aussi permis de comprendre en quoi le contexte concurrentiel joue un rôle dans la mise en œuvre de cette démarche destinée à limiter les abandons.

La volonté de le rendre accessible à tous en le proposant en téléchargement libre en limite la portée. Ainsi, le risque existe que la démarche type de cession d'un animal avec ses différentes étapes, telle que développée dans le document d'accompagnement (DA) soit raccourcie car le document peut être complété à tout moment (y compris lors des salons, où l'achat est immédiat et ne respecte en aucun cas les 7 jours de délais avant l'achat). Dans cette situation, le certificat ne garantit pas que les acquéreurs ont pris le temps de réflexion nécessaire et recommandé avant de confirmer leur choix.

Les intervenants ont permis aux enseignants de bien saisir, au-delà des limites du cadre législatif, l'importance de former les apprenants à la déontologie propre au secteur.

3. Analyse de situations dans lesquelles la vente nécessite tout particulièrement une démarche éthique et déontologique

Les différentes évocations ont permis d'illustrer les situations de ventes évoquées dans le DA :

- *La vente à des personnes âgées*

Les personnes âgées peuvent offrir un foyer aimant et attentionné pour un animal de compagnie, mais il y a des considérations importantes à prendre en compte. Avec l'âge, les capacités physiques et la santé peuvent

décliner, rendant difficile la gestion d'un chien ou d'un chat, surtout si l'animal est jeune et énergique. Un vendeur doit évaluer la capacité de la personne âgée à répondre aux besoins physiques de l'animal, comme les promenades fréquentes pour un chien ou le nettoyage de la litière pour un chat. De plus, il est crucial de discuter des plans de contingence, tels que la prise en charge de l'animal par des proches en cas de maladie ou d'incapacité. Cela garantit non seulement le bien-être de l'animal mais aussi celui du propriétaire.

- *Les personnes vivant dans des espaces peu adaptés*

Par exemple, un appartement sans ascenseur peut rendre difficile la gestion d'un chien, surtout pour les races de grande taille, les chiens âgés qui pourraient avoir des problèmes de mobilité ou les races qui ne sont pas adaptées à l'exercice physique excessif. De même, un espace de vie limité peut être stressant pour des animaux qui ont besoin de beaucoup d'exercice ou de stimulation. Le vendeur doit évaluer l'adéquation de l'habitat du potentiel acheteur et discuter des adaptations possibles pour assurer le confort et la santé de l'animal.

- *Les personnes ayant de grandes amplitudes horaires de travail, et généralement peu présentes à domicile*

Les animaux de compagnie, en particulier les chiens, nécessitent une présence humaine régulière pour leur bien-être mental et physique. Les personnes ayant de grandes amplitudes horaires de travail risquent de laisser leur animal seul pendant de longues périodes, ce qui peut entraîner des problèmes de comportement comme l'anxiété de séparation, les aboiements excessifs ou la destruction de biens. Cela posera également problème pour l'apprentissage de la propreté. Les chats, bien que plus indépendants, ont également besoin d'interaction et de stimulation. Si aucune solution viable n'est trouvée, il peut être préférable de déconseiller la vente.

- *Les personnes ayant déjà beaucoup d'animaux*

Avoir déjà plusieurs animaux de compagnie peut compliquer l'introduction d'un nouvel arrivant, surtout s'il s'agit de races impliquant des corpulences très différents. La dynamique existante entre les animaux peut être perturbée, entraînant des conflits et du stress pour tous les animaux impliqués. Le vendeur doit évaluer soigneusement la capacité du potentiel acheteur à gérer un autre animal, en tenant compte de l'espace disponible, des ressources financières, et du temps consacré à chaque animal. Il est également important de discuter des mécanismes d'intégration pour assurer une transition en douceur.

- *La vente destinée à faire un cadeau à un enfant*

Offrir un animal de compagnie en cadeau à un enfant peut sembler une idée généreuse, mais cela comporte des risques. Les enfants, selon leur âge, peuvent ne pas être prêts à assumer la responsabilité quotidienne qu'implique la possession d'un animal. Cela inclut les soins de base, l'alimentation, le nettoyage et l'exercice. De plus, un animal de compagnie nécessite un engagement à long terme que les enfants ne peuvent pas toujours comprendre ou respecter. Le vendeur doit discuter avec les parents pour s'assurer qu'ils sont prêts à prendre la responsabilité principale des soins de l'animal. Il est crucial de souligner que l'adoption d'un animal doit être une décision familiale réfléchie plutôt qu'un cadeau impulsif. Si le vendeur estime que la famille n'est pas prête pour cet engagement, il doit déconseiller la vente pour éviter des situations où l'animal pourrait être négligé ou abandonné.

De manière générale et quelle que soit la situation, les éleveurs soulignent l'importance d'un dialogue approfondi avec le futur acquéreur, accompagné d'explications détaillées (y compris techniques, par exemple sur les spécificités de la race en question), pour amener le client lui-même à reconnaître que cet achat n'est pas approprié.

Il s'agit là de replacer l'échange sur un terrain technique et de sortir du contexte émotionnel, en général provoqué par la déception de devoir modifier son projet. Lorsque cet effort est fait, la très grande majorité des cas « sensibles » se déroulent correctement.

Compte tenu des limites dans la mobilisation des professionnels, on peut imaginer valoriser leurs interventions de trois façons :

- soit pour sensibiliser les apprenants en début de formation, pour contextualiser l'activité de vente à conduire dans ce contexte particulier ;
- soit au contraire pour, après une formation aux fondamentaux de la conduite d'un entretien de vente, développer la professionnalisation en développant des particularités ;
- dans le cadre de l'évaluation.

Dans tous les cas, les interventions des professionnels doivent être préparées non seulement avec les élèves mais également avec les intervenants, notamment dans le cadre de l'évaluation.

4. Outils de promotion et partenariats éventuels

Les échanges avec les éleveurs ont permis de situer l'importance des différents canaux de communication et de leur pertinence en fonction de l'importance de l'élevage. Les éleveurs ont souligné l'importance de la communication globale exposée dans le DA : supports de communication, qualité de l'accueil, tenue de l'élevage.

Dans la conduite de l'enseignement, il apparaît donc essentiel de sensibiliser les apprenants à la prise en compte de cette communication globale dans la démarche pédagogique proposée. Si la pratique de l'outil et en particulier des supports digitaux peut s'avérer attractive voire ludique, il reste essentiel que l'usage de cet outil ne prime pas sur l'intentionnalité du message.

De même, malgré l'importance grandissante des médias sociaux notamment, il reste essentiel de former les apprenants à la rédaction d'outils basiques de communication (annonces presse, plaquettes etc., ...). Là aussi, une approche des pratiques des élevages concurrents peut nourrir la réflexion des apprenants.

La mise en place de projets tutorés peut permettre de donner une ampleur et une professionnalité accrue aux productions des apprenants par un travail collectif.

5. Compétences psychosociales et lieu de stage

Au-delà de la professionnalisation des techniques pratiques de soin, entretien et vente des animaux, les éleveurs invités ont souligné l'importance d'aborder avec les apprenants les règles de savoir vivre au niveau de l'exploitation lors des stages.

Les stagiaires doivent avoir conscience qu'ils intègrent non seulement une entreprise mais bien souvent aussi une famille, dont ils vont partager aussi les moments hors cadre professionnel tels que les repas, des parties de soirées par exemple. Ils doivent faire preuve de savoir-vivre et de respect, car il est essentiel qu'ils s'intègrent harmonieusement à cette vie familiale et professionnelle.

Certains problèmes rencontrés avec des stagiaires, y compris des stages interrompus prématurément, sont directement liés à un manque d'adaptation à ce contexte. Les éleveurs signalent des comportements inappropriés, tels que :

- Une attitude de repli ou d'isolement qui empêche une bonne intégration dans la vie de la famille.
- L'utilisation excessive des téléphones portables, notamment pendant les pauses ou à table, ce qui nuit aux échanges et à la convivialité.
- Un manque de vigilance sur langage employé, qui peut heurter les membres de la famille.

Il est donc primordial que les stagiaires adoptent des comportements appropriés et respectueux, tant dans leurs interactions que dans leur usage des technologies, pour assurer le bon déroulement de leur stage et une collaboration constructive.

Le lien peut être fait avec la rubrique « **prise en compte de la dimension relationnelle** » abordée en page 12 du Document d'Accompagnement « *MP6 - Fonctionnement de l'entreprise d'élevage ou d'hébergement du secteur canin-félin* » consultable à l'adresse suivante :

https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02-diplomes/referentiels/secondaire/bacpro/caehcf/bacpro-caehcf-da-mp6-2406.pdf

Ces considérations doivent également être mises en lien avec le **développement des compétences psychosociales**. A cette fin, le Document d'Accompagnement thématique « *accompagnement des apprenants au développement de compétences psychosociales* » suivant peut utilement être consulté :

https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02-diplomes/referentiels/secondaire/fichiers-communs/ref-comm-da-them-comp-psycho.pdf

Pour aller plus loin :

- <https://chlorofil.fr/diplomes/secondaire/bp/bp-rea/bp-rea-2017/video>
- <https://www.capeval.chlorofil.fr/course/view.php?id=9§ion=24#tabs-tree-start>
- 2 chapitres dédiés dans : Hérault F., L'entretien d'explicitation
- <https://eduter.fr/valoriser-le-potentiel-dapprentissage-des-experiences-professionnelles/>

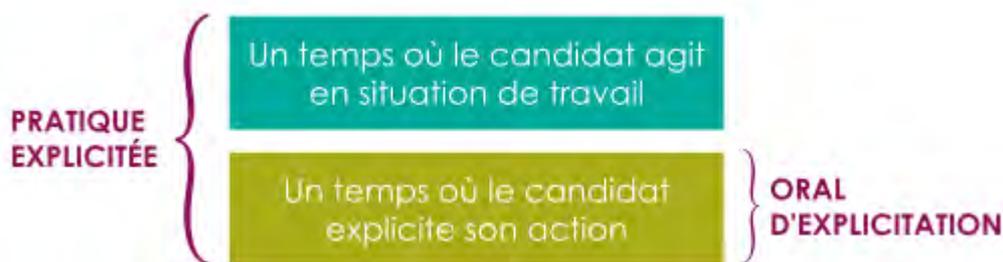
Annexe A : explicitation et pratique explicitée

La Note de service d'évaluation (note de service DGER/SDPFE/2024-343 du 25 juin 2016) précise comme modalité d'évaluation pour la C9.1, l'explicitation de pratique et pour la C9.2 la pratique explicitée. Pour bien différencier les deux modalités :

Un « **oral d'explicitation de pratiques professionnelles** » correspond comme son nom l'indique à une évaluation orale durant laquelle un candidat explicite une ou des pratiques professionnelles qu'il a vécues en amont de cet oral. Il s'agit le plus souvent de pratiques vécues sur un lieu de stage ou d'apprentissage.

Une « **épreuve de pratique explicitée** » est une épreuve pratique durant laquelle le candidat met en œuvre une pratique à la demande de l'enseignant dans le cadre d'une évaluation et explicite sa pratique. Une épreuve de pratique explicitée comprend donc à la fois de la pratique et de l'explicitation.

Françoise Héraut, forum Cap'Eval 1



Dans une épreuve de pratique explicitée, les évaluateurs voient le candidat agir en situation, avant de le questionner, alors que dans l'oral d'explicitation ce n'est pas le cas. Les évaluateurs ont besoin de se représenter le candidat en train d'agir, c'est pourquoi l'oral d'explicitation débute par une présentation de la situation par le candidat, que les évaluateurs complètent par des questions afin d'accéder au contexte de travail et à ce que faisait le candidat exactement.

https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02-diplomes/referentiels/secondaire/capa/jp/capa-jp-faisonslepoint-1901.pdf

Postures et techniques d'écoute pour favoriser l'expression du potentiel du candidat ou de l'apprenant

Cette vidéo présente les postures et techniques d'écoute à adopter pour favoriser l'expression du potentiel du candidat dans le cadre d'un entretien d'évaluation en UC, ou bien dans le cadre de la formation.

<https://chlorofil.fr/diplomes/secondaire/bp/bp-rea/bp-rea-2017/video/video-tout-uc#c6593>

Annexe B : Exemple de pratiques commerciales – La Bergerie d'Argent

Les informations qui suivent (cf. page suivante) sont aimablement mises à notre disposition par Mme et M. GIBRAT, propriétaires de l'élevage de la Bergerie d'Argent.

*Elevage de la
Bergerie
d'Argent*

Eric & Sandrine GIBRAT



Présentation

Historique

- **Installation le 25 Mai 2000**
- Centre de reproduction et pension équine
- Production d'agneaux Label Rouge (troupeau de 250 bêtes)
- Elevage de chien (3 reproducteurs berger australien + golden retriever)

Décembre 2006 :

***fin de la pension et du centre de reproduction
équine + fin de la production d'agneaux : revente
du troupeau + développement de l'élevage canin***



Présentation de l'entreprise actuelle

Localisation :

Gers - Blanquefort (32270)

Statut juridique :

GAEC

ICPE soumise à enregistrement

Surface :

3 hectares utilisés

Surface couverte de 1500 m²

Nombre d'UTH :

4 UTH + Stagiaires

Cheptel :

90 Femelles + 8 Mâles

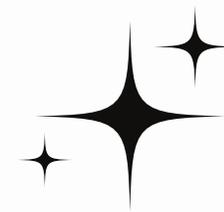
Chiens LOF

Cavalier King Charles

Berger des Shetland

Berger Américain





Chiffres clés

Production d'environ 200 chiots par an

Chiffre d'affaire : 225 000 €



Elevage de la Bergerie d'Al

Nos pratiques de commercialisation

Annonces



leboncoin

Nous publions régulièrement des annonces sur Leboncoin en fonction de la disponibilité de nos chiots.

Réseaux sociaux



Nous publions des actualités, des annonces, ou des nouvelles de nos chiots/chiens, qui donnent de la visibilité à notre élevage ainsi que des témoignages d'anciens clients. Ceci rassure et incite de potentiels nouveaux acquéreurs.

Bouche à Oreille



Grâce à la qualité de notre production, notre ancienneté, notre sérieux/implication, les anciens acquéreurs nous recommandent auprès des nouveaux clients. Les vétérinaires font de même.

Notre site internet



CHIENS DE FRANCE

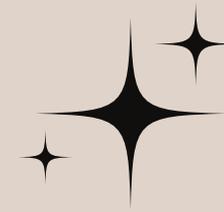
La qualité de nos photos, la beauté de nos chiens, le travail de tests de santé réalisés...
Tout cela est visible sur notre site internet, et met en confiance les futurs acquéreurs.

Nos points forts

- La qualité de nos chiots et de nos photos
- L'accueil téléphonique: nous prenons beaucoup de temps pour discuter avec le client, le conseiller...
- La réponse rapide aux SMS, MAILS



Déroulement d'une vente de chiot



Prise d'un rendez-vous pour visite de l'élevage



Au moment du rendez-vous, temps de discussion pour cibler la demande du futur acquéreur ainsi que les conditions d'accueil du chiot



Découverte des chiots dans un petit parc enherbé si le temps le permet



Sinon découverte des chiots sur la terrasse couverte de notre mobil home



Après le choix du chiot, la partie "papiers" est réalisée dans notre mobil home, qui sert d'accueil clientèle

Les changements réglementaires

● **La vente en animalerie**

Aucun impact sur notre activité car la vente en animalerie est toujours pratiquée.

Les chiots/chatons ne sont plus exposés derrière des vitrines en boutique, ils se trouvent dans l'arrière boutique et sont présentés aux clients uniquement sur demande

● **Le certificat d'engagement et de connaissances**

La loi stipule que le futur acquéreur doit prendre connaissance de ce document, le compléter, et le signer 7 jours avant l'achat d'un chiot/chaton.

Ce dernier n'a aucun impact sur nos ventes (même dans la vente en salon), car ce document est téléchargeable sur internet par tout le monde



La vente d'un être vivant

Notion abordée différemment selon la race élevée

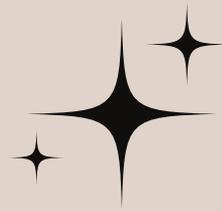
Tous les chiens n'ont pas les mêmes besoins :

- le chien de berger a besoin de beaucoup d'activité physique
- les chiens du type molosse ont besoin d'une éducation plus stricte

Donc les critères de refus de vente varient d'un éleveur à un autre



Les situations sensibles



Les personnes âgées



Appartement sans
ascenseur



Grande amplitude
horaire de travail



Déjà beaucoup
d'animaux



Pour un enfant

Remerciements

Nous remercions l'ENSFEA pour leur accueil au sein de leur établissement. Ainsi que Jeanne ALBOUY pour sa disponibilité et sa gentillesse.

Nous vous remercions vous aussi, Messieurs-Dames, pour votre écoute aujourd'hui.

Eric et Sandrine GIBRAT, élevage de la Bergerie d'Argent

