



Référentiel de diplôme

Baccalauréat professionnel “Technicien Conseil-Vente en Animalerie”



Photo couverture : "technicien conseil-vente en animalerie"
Source : LAHP La Lande du Breil (35)

Référentiel de diplôme Baccalauréat professionnel “Technicien Conseil-Vente en Animalerie”

Sommaire



Référentiel professionnel	1
Le contexte de l'emploi visé	3
Fiche descriptive d'activités	7
Situations professionnelles significatives.....	11
Référentiel de certification.....	13
Liste des capacités attestées par le diplôme	15
Tableaux des épreuves	19
Modalités d'évaluation	21
Référentiel de formation	23
Présentation et architecture de formation	25
Formation à caractère professionnel.....	27
Modules de formation	29
Les unités de formation.....	35
Siglier	63

Référentiel de diplôme
Baccalauréat professionnel
“Technicien Conseil-Vente
en Animalerie”

Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel du baccalauréat professionnel décrit les emplois de salariés expérimentés de niveau IV des commerces spécialisés dans la vente d'animaux et de produits d'animalerie.

Le référentiel professionnel est composé de trois parties : la première partie fournit un ensemble d'informations relatives au contexte des emplois visés, la deuxième partie est constituée de la fiche descriptive d'activités (FDA) et la troisième présente les situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences.

1- Éléments de contexte socio-économique des secteurs professionnels concernés

En 2007, on compte 1 840 points de vente dont 1 110 jardineries et 20 550 employés dont 2 700 en animalerie. Il s'agit d'emplois spécialisés ne prenant pas en compte les cadres des entreprises ayant des activités en rapport avec la vente en animalerie (environ 10% des emplois totaux). D'autre part, la FNMJ ne représente pas toute l'activité et les emplois du secteur puisque environ 20% des acteurs de la jardinerie n'y sont pas affiliés.

La quasi-totalité des libres service agricoles (2200 LISA) proposent des produits inertes et une centaine vendent du vivant. Les LISA concourent à un emploi de vendeur inerte par point de vente et trois emplois spécialisés dans les points de vente comportant du vivant (végétal et animal).

La Fédération Professionnelle des Magasins du Bricolage représente les plus importantes enseignes du bricolage et 2 454 points de vente en 2006 dont plus de 10% avaient des activités significatives dans le secteur de l'animalerie. Quelques points de vente disposent d'une animalerie quasi identique à celles que l'on trouve dans les jardineries avec plusieurs salariés. D'autres ne proposent que des produits inertes (aliments et accessoires). Les activités animalières des Grandes surfaces de Bricolage semblent être en forte évolution et, dans le cadre de cette estimation, nous retiendrons qu'elles emploient environ 1 000 ETP relatifs à la vente en animalerie.

Les animaleries indépendantes régressent ou stagnent selon les régions. Face à une concurrence de plus en plus féroce, celles-ci ont plus de difficultés à se faire une place. Les grandes surfaces alimentaires se sont mises à l'e-commerce, en intégrant une partie de l'offre en produits animaliers sur leur site de vente en ligne.

Le marché de l'animalerie est constitué par six segments : le chien, le chat, l'oiseau, le petit mammifère NAC : Nouveaux Animaux de Compagnie, l'aquariophilie et le jardin aquatique.

Trois grands types de produits sont distribués :

- l'alimentation (petfood, friandises, os à mâcher),
- l'hygiène et les soins (produits pharmaceutiques, d'hygiène...),
- les accessoires (litière, paille/foin/copeaux, confort, sellerie, jouets, cages, aquariums, bassins, produits électriques, décors et accessoires).

En 2008, 49% des ménages possèdent au moins un animal de compagnie et la population animale atteint environ 66.7 millions d'animaux de compagnie sur un total de 27.2 millions de foyers métropolitains. Nous pouvons constater une baisse du nombre de chiens, de poissons, de petits mammifères, chevaux, poneys et ânes. En revanche, d'autres familles d'animaux sont en croissance : les chats, les oiseaux, les animaux de basse-cour. Oiseaux, poissons et petits mammifères figurent parmi les acquisitions les plus récentes au sein des foyers.

On recense par exemple comme produits porteurs dans la famille des chats : les litières, les accessoires, mais aussi des produits en lien avec la recherche d'une harmonie entre les accessoires et l'intérieur de la maison.

Les moteurs de nouveaux produits sont des produits de moyenne et de haute gammes, l'offre d'assurance santé (en phase de structuration), les services de pension et de gardiennage ainsi que des produits basés sur les tendances "bien-être" et "naturalité".

Comme les secteurs de la distribution alimentaire et de la jardinerie, le secteur de l'animalerie est soumis à l'évolution de la réglementation notamment en matière d'environnement, d'hygiène et de sécurité.

Le secteur de l'animalerie fait partie du marché des loisirs au même titre que le marché du matériel multimédia et la communication. La compétition entre ces segments de marché est d'autant plus rude que certains secteurs comme la communication ont tendance à augmenter dans le budget des familles.

L'avantage de l'animalerie est que ce "produit" touche à l'affectif, ce qui peut arbitrer en sa faveur dans les dépenses des ménages.

L'innovation en animalerie est comme partout ailleurs un moteur pour conserver et étendre ses parts de marché, quitte à être en concurrence notamment avec les jardinerie sur certains produits.

2- Les emplois visés par le diplôme

La description des emplois visés par le diplôme tient compte de la promotion interne propre au secteur de la distribution, qui peut amener le diplômé d'un emploi de vendeur à celui de responsable de rayon.

2.1 Appellation des emplois

Appellations institutionnelles (ROME) :

Les appellations de l'emploi du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) se trouvent dans la fiche : D1210 Vente en animalerie

Les appellations du ROME correspondant à l'emploi sont les suivantes :

Vendeur / Vendeuse : d'animaux / en alimentation animale / en animalerie / en articles d'animalerie / en produits animaliers
Vendeur animalier / Vendeuse animalière
Adjoint / Adjointe au chef de rayon produits non alimentaires
Adjoint / Adjointe au responsable de rayon produits non alimentaires
Chef de rayon jardinerie et animalerie
Chef de rayon produits non alimentaires
Manager / Manageuse de rayon produits non alimentaires
Responsable de rayon produits non alimentaires

Emplois concernés :

Ces emplois relèvent de la fonction commerciale vente. Sont concernés dans cette fonction les emplois qui nécessitent obligatoirement la mobilisation de compétences en technique "produit" et en gestion de stocks.

Par-delà les différentes appellations, le titulaire du Baccalauréat Professionnel de technicien conseil-vente en animalerie vise en première insertion un emploi de conseiller-vendeur itinérant ou sédentaire.

Appellations principales :

Responsable de rayon hors produit frais sur des postes de commerciaux sédentaires.
Chef de rayon dans la grande distribution.

Appellations spécifiques :

Attaché(e) commercial(e).
Animateur(trice) des ventes.

Appellations les plus courantes :

Responsable de rayon.
Gestionnaire de rayon.
Technico-commercial sédentaire.
Technico-commercial itinérant (courtier).
Technicien-conseil...
Attaché commercial.
Adjoint des ventes.

2.2 - Définition des emplois

Les emplois décrits dans la fiche D1210 du ROME sont définis par les fonctions suivantes du titulaire de l'emploi :

- Il réalise la vente d'animaux vivants domestiques ou non domestiques et d'articles destinés à leur entretien et leur bien-être (aliments, cages, jouets, ...) auprès d'une clientèle de particuliers selon la réglementation du commerce, les règles d'hygiène et de sécurité, et la stratégie commerciale de l'entreprise.
- Il peut conseiller la clientèle sur les produits en rayon.
- Il supervise les flux de ventes, met en place les opérations commerciales et coordonne les activités d'une équipe de vendeurs et d'employés de libre-service d'un ou plusieurs rayon(s) de produits non alimentaires selon la réglementation du commerce et la stratégie commerciale de l'enseigne.

2.3- Conditions générales d'exercice

Le titulaire du Baccalauréat Professionnel technicien conseil-vente en animalerie exerce essentiellement une activité de commercial sédentaire : dans un espace de vente ou dans un service commercial, il accueille et conseille la clientèle afin de vendre une solution adaptée à ses attentes.

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de magasins spécialisés (jardinerie, animalerie), de grandes surfaces de bricolage, au rayon animalerie de grandes et moyennes surfaces, de libres-services agricoles, en contact avec les clients et en relation avec différents intervenants (chef de rayon, responsable de magasin, fournisseurs, services vétérinaires, ...).

En comparaison à d'autres métiers commerciaux, la situation du technicien conseil-vente en animalerie se caractérise par des conditions d'activité liées à :

- la connaissance des produits,
- la connaissance des marchés,
- la saisonnalité et ses effets sur l'activité commerciale,
- une évolution continue du cadre réglementaire et normatif,
- l'engagement des entreprises dans un processus d'innovation permanent permettant de s'adapter à l'évolution des marchés et de dégager des avantages concurrentiels,
- une clientèle hétérogène et des nouvelles habitudes de consommation et une relation commerciale qui nécessite une expertise technique,

- une clientèle intégrant de plus en plus le prix et les services connexes à la vente dits de "conseil", l'offre est personnalisée et s'inscrit dans une démarche de diagnostic,
- la prise en compte du client dans l'analyse et la formulation de la solution.

L'activité peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés.

L'activité peut s'effectuer en environnement allergène (plumes, poils, ...).

Des certificats de capacité professionnelle, délivrés par le ministère en charge de l'écologie, sont requis pour l'entretien des animaux d'espèces non domestiques et pour l'exercice des activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques.

2.4- Responsabilité et autonomie

La place du titulaire du Baccalauréat Professionnel de technicien conseil vente en animalerie dépend de l'organisation de la fonction commerciale de l'entreprise. Il a un rôle d'interface entre les différents services, l'équipe de vendeurs et la hiérarchie.

La spécificité de sa position se caractérise par les quatre activités suivantes:

- gestion des stocks
- animation du rayon
- progression du chiffre d'affaires
- développement de clientèle

La responsabilité du "Technicien conseil-vente en animalerie" est engagée dans les différentes phases de ses relations technico-commerciales, de l'analyse du besoin à la mise en oeuvre et au contrôle de la solution proposée. Il prend des décisions dans le respect des contraintes et des objectifs qui lui sont fixés, en tenant compte des attentes de ses clients, des caractéristiques de son marché et de la concurrence. Il assure à ses clients la conformité de la solution technique proposée à la réglementation et aux normes en vigueur.

Dans ses relations avec les différents partenaires (fournisseurs, clients...) il respecte les règles d'éthique des affaires.

Son autonomie est importante : au sein d'un(ou des) rayon(s), il organise son travail et éventuellement celui d'une équipe, il assure le suivi des objectifs et des résultats, il gère son temps et son budget. Par ailleurs il remonte les informations commerciales et techniques pertinentes sur son marché auprès de sa hiérarchie.

2.5- Evolution dans l'emploi

Le titulaire du Baccalauréat Professionnel "Technicien conseil-vente en animalerie" peut, après quelques années d'expérience, accéder à des emplois à responsabilité dont les appellations varient selon l'entreprise ou le secteur d'activité :

- Chargé de clientèle
- Chargé d'affaires
- Responsable commercial
- Chef des ventes...

Le commerce est l'un des rares secteurs qui favorise encore la promotion sociale interne.

Après quelques années occupées dans un emploi de gestionnaire ou de chef de rayon, le "Technicien conseil vente en animalerie" peut prétendre selon son profil, à des emplois d'encadrement ou de gestionnaire (magasin, de groupements d'association de producteurs ...).

C'est un point fort en terme d'attractivité, de mobilité professionnelle, de promotion de carrière, qui valorise l'image de la formation de technicien conseil-vente de niveau IV.

Fiche descriptive d'activités (FDA)

La fiche descriptive d'activités (FDA) dresse la liste de l'ensemble des activités, recensées lors d'enquêtes, exercées par des titulaires des emplois visés par le diplôme. Il s'agit d'une liste quasiment exhaustive, à l'exception de quelques activités rarement rencontrées.

La FDA ne décrit donc pas les activités exercées par un titulaire de l'emploi en particulier, mais correspond plutôt au cumul de toutes les configurations d'emploi des salariés occupant les emplois visés par le diplôme.

Ces activités sont regroupées en grandes fonctions selon leur finalité.

Quatre fonctions sont communes à tous les emplois de chef/gestionnaire de rayon.

La cinquième est spécifique au secteur de la vente des « produits de l'animalerie ».

Résumé de l'emploi

Le technicien conseil-vente exerçant le métier de chef de rayon applique la politique de vente de son organisation tout en exerçant un rôle de conseil auprès de la clientèle. Il assure, en face à face ou à distance, le conseil, la vente et la fidélisation du client, ainsi que le bon fonctionnement des espaces de vente et de stockage. Il doit être capable de réagir lors d'un dysfonctionnement sous contrôle de son supérieur hiérarchique.

Il travaille à la préparation des produits, les dispose en rayon, et a le souci permanent de les mettre en valeur. Son degré d'autonomie, de créativité et de polyvalence face à la stratégie commerciale est d'autant plus élargi qu'il occupe un emploi dans une petite structure commerciale.

Le technicien conseil-vente a pour finalité de développer le chiffre d'affaires du rayon ou d'un point de vente dans le respect des choix stratégiques et des exigences sociétales.

Les ventes s'intègrent dans une démarche écoresponsable, la clientèle est aujourd'hui de plus en plus avertie. De surcroît, le conseil doit être spécifique et rigoureux du point de vue technique et adapté aux besoins du client.

Le technicien conseil-vente applique au quotidien la réglementation commerciale et celle relative à la protection animale et les normes en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité.

En contact direct avec le client, il transmet à son supérieur hiérarchique toute information utile et nécessaire à l'adaptation globale de la stratégie commerciale.

1- Il met en œuvre et organise des activités commerciales

1.1- Il prend en compte dans son quotidien les éléments de contexte agissant sur l'activité commerciale

1.1.1- Il suit l'évolution des modes de commercialisation et/ou de consommation au regard des démarches de développement durable, de qualité et de sécurité alimentaire
1.1.2- Il suit l'évolution des exigences des clients pour ajuster l'offre de son point de vente

1.1.3- Il peut participer à la construction de la politique commerciale de l'entreprise

1.2 Il organise son activité en fonction du contexte et de la politique commerciale

1.2.1- Il identifie l'organisation de la filière en matière de produit, de marché, de fournisseurs ou de clients

1.2.2 - Il recueille les données concernant l'état du marché

1.2.3 - Il applique la politique de prix du point de vente en lien avec les objectifs commerciaux

1.2.4- Il organise et ajuste son travail hebdomadaire

1.2.5- Il distribue le travail à ses collaborateurs sous sa responsabilité directe

1.2.6-Il affecte l'utilisation des équipements et matériels

1.2.7- Il contrôle l'exécution des tâches de son équipe

1.2.8- Il assure une veille face à la concurrence directe ou indirecte

1.3- Il saisit, transmet et archive les données utiles à la gestion et à la promotion de l'espace de vente

1.3.1- Il utilise des outils de suivi et de régulation type « tableau de bord »

1.3.2- Il utilise les outils de gestion informatique

1.3.3- Il utilise les outils de communication

1.3.4- Il constitue et réactualise des bases fournisseurs, clients

1.3.5- Il fait remonter l'information sur l'état des stocks

1.4- Il régule son activité en échangeant avec son supérieur hiérarchique

1.4.1- Il informe sa hiérarchie des difficultés rencontrées en matière de produit peu ou pas vendu

1.4.2- Il analyse les écarts entre les objectifs fixés et les performances de son équipe

1.4.3- Il fait des propositions à son supérieur : promotions, renouvellement de gamme, réassortiment par rapport aux thèmes saisonniers, ajustement du plan d'implantation, ajustement de commande...

1.4.4- Il rend compte des observations de terrain susceptibles d'avoir une influence globale sur le plan stratégique

1.5- Il assure la veille commerciale en relation avec les objectifs fixés

1.5.1- Il suit en temps réel les retours critiques sur la mise en marché d'un nouveau produit

1.5.2- Il réalise et transmet les bilans d'activités commerciales et de conseil à destination de son supérieur

1.5.3- Il analyse en lien avec son supérieur hiérarchique les enregistrements de gestion

1.6 Contribue au travail en équipe

1.6.1- Il favorise l'expression de suggestions et/ou de remarques susceptibles d'améliorer la performance économique de son secteur

1.6.2- Il contribue à l'évaluation et à la reconnaissance de son équipe

1.6.3- Il anime des réunions d'échanges thématiques à caractère général

1.6.4- Il utilise les supports de communication à sa disposition
1.6.5- Il participe à des réunions bilan avec sa hiérarchie selon des fréquences quotidienne, mensuelle, annuelle

2- Il gère la réception, l'organisation et l'approvisionnement de la marchandise

2.1- Il assure la réception et l'organisation de l'espace de stockage de la marchandise (réserve et magasin)

2.1.1- Il contrôle la conformité de la marchandise par rapport à la réglementation en vigueur et au cahier des charges

2.1.2- Il vérifie la correspondance entre le bon de commande (éventuellement en langue étrangère), le bon de livraison et la marchandise reçue

2.1.3- Il établit le bon de réception

2.1.4- Il enregistre dans la base la réception de la marchandise

2.1.5- Il applique le plan de stockage afin d'assurer une bonne rotation

2.1.6- Il veille à maintenir les produits dans un milieu adapté

2.1.7- Il suit les marchandises de la réception à l'entrepôt jusqu'à leur zone de marchandisage

2.1.8- Il présente les produits dans le respect des règles de marchandisage

2.1.9- Il réalise l'inventaire des produits en lien avec la rotation des stocks

2.1.10- Il réassortit le rayon en fonction du niveau de stock minimum et dans le respect de la gamme

2.1.11- Il suggère des aménagements au plan d'implantation et de marchandisage

2.1.12- Il veille à la propreté de son espace de vente, du matériel et de l'outillage

2.2- Il gère l'approvisionnement

2.2.1- Il choisit des fournisseurs dans le respect de la réglementation

2.2.2- Il reçoit des représentants des fournisseurs et s'informe auprès d'eux

2.2.3- Il adapte les quantités en fonction des prix, des périodes particulières, des disponibilités

2.2.4- Il passe ou propose la commande auprès des fournisseurs

2.2.5- Il assure le suivi des litiges d'approvisionnement sous contrôle de son supérieur hiérarchique

2.2.6- Il veille au respect des délais de livraison

2.3- Il assure le suivi et le contrôle des linéaires

2.3.1- Il assure le suivi de la qualité des produits en rayon ou en réserve

2.3.2- Il met à jour les documents d'enregistrement des démarques et des pertes

2.3.3- Il vérifie et complète les gammes de produits dans les rayons

2.3.4- Il contrôle l'étiquetage en vérifiant les informations existantes, la concordance avec les documents de promotion

2.3.5- Il analyse les erreurs d'étiquetage pour anticiper les risques

2.3.6- Il procède aux ajustements faisant suite au contrôle de l'étiquetage

2.3.7- Il suit les stocks en utilisant les outils disponibles

2.3.8- Il met à jour les fichiers prix et produits

3- Il applique des techniques d'animation, de communication, de vente et de conseil

3.1- Il favorise l'attractivité et la promotion du point de vente

- 3.1.1- Il anime, motive son équipe
- 3.1.2- Il participe à l'accueil, à l'intégration et à la formation des nouveaux employés
- 3.1.3- Il participe à la construction du plan de communication
- 3.1.4- Il s'assure des balisages des produits notamment en promotion
- 3.1.5- Il organise des animations sur site
- 3.1.6- Il peut gérer un point vidéo
- 3.1.7- Il peut réaliser des affiches

3.2- Il applique des techniques de vente

- 3.2.1- Il accueille le client en manifestant sa disponibilité
- 3.2.2- Il écoute, oriente et conseille le client dans le but de faciliter ses achats
- 3.2.3- Il identifie le comportement d'achat du client au travers des premiers échanges
- 3.2.4- Il définit les exigences de son client
- 3.2.5- Il identifie le profil de son client
- 3.2.6- Il peut être amené à s'entretenir avec une clientèle étrangère
- 3.2.7- Il développe un argumentaire de vente adapté
- 3.2.8- Il propose une solution aux besoins identifiés en terme de produit, d'approvisionnement, de délai de livraison
- 3.2.9- Il calcule une remise, une détaxe, une marge, un taux de marge, un coût de revient
- 3.2.10- Il conclut la vente, déclenche les commandes et établit les factures
- 3.2.11- Il propose une vente additionnelle en utilisant le bon argument au bon moment
- 3.2.12- Il peut tenir la caisse

3.3- Il met en œuvre une démarche de fidélisation

- 3.3.1- Il se tient informé des changements de comportement d'achat de ses clients
- 3.3.2- Il prévoit des évolutions techniques et commerciales en réponse à des remarques clientèle
- 3.3.3- Il traite les réclamations, retours de marchandises et les demandes de service après-vente (SAV) dans son champ de compétences et en lien avec les directives de l'entreprise
- 3.3.4- Il élabore des procédures de suivi des clients
- 3.3.5- Il assure le lien entre le client et les différents services de l'entreprise
- 3.3.6- Il adapte son suivi aux attentes de ses clients
- 3.3.7- Il veille à la satisfaction permanente de sa clientèle
- 3.3.8- Il constitue et réactualise régulièrement son fichier client

4- Il valorise des pratiques durables

4.1- Il accompagne la mise en œuvre de démarches de développement durable et de responsabilité sociétale des entreprises : environnementale, légale, sociétale, éthique.

- 4.1.1- Il applique et valorise les procédures qualité, label, certification, charte... portées par son organisation
- 4.1.2- Il contribue à l'évaluation des risques professionnels de son équipe
- 4.1.3- Il applique les dispositions relatives aux relations commerciales avec les fournisseurs

- 4.1.4- Il applique et fait appliquer la réglementation, les consignes en matière de sécurité et d'hygiène des personnes
- 4.1.5- Il valorise les produits protégeant l'environnement
- 4.1.6- Il applique et fait appliquer le règlement intérieur et tout autre document de cadrage interne
- 4.1.7- Il applique la réglementation commerciale

4.2- Il met en œuvre des démarches partenariales au sein de l'entreprise et/ou à l'extérieur

- 4.2.1- Il travaille en réseau pour consolider et améliorer son efficacité
- 4.2.2- Il échange et/ou mutualise une offre commerciale avec d'autres collègues concernés par des thématiques commerciales voisines

5- Il procure des conseils techniques pour la vente des produits en animalerie

5.1- Il informe et conseille le client

- 5.1.1- Il informe le client sur le mode de production et /ou d'élevage et l'origine des espèces
- 5.1.2- Il renseigne le client sur les différents types de qualification des espèces et leur cahier des charges d'élevage, de production et de transformation
- 5.1.3- Il délivre des informations liées à l'alimentation, la reproduction, les soins, l'hygiène, la prophylaxie
- 5.1.4- Il vérifie l'aptitude du client à accueillir les animaux
- 5.1.5- Il apporte l'argument qui justifie une vente additionnelle
- 5.1.6- Il effectue les opérations techniques spécifiques lors de la vente d'animaux
- 5.1.7- Il peut se déplacer chez un client pour installer ou entretenir un matériel et/ou assurer un Service Après Vente (SAV)

5.2- Il contrôle et réalise la réception des animaux

- 5.2.1- Il s'assure de l'origine des animaux dans le respect de la réglementation en vigueur
- 5.2. - Il observe l'état sanitaire et la conformité des documents d'accompagnement
- 5.2.3- Il peut effectuer le sexage
- 5.2.4- Il applique la procédure d'acclimatation, de quarantaine ou d'isolement
- 5.2.5- Il procède à la mise en place des sujets dans le respect des règles du bien-être animal et de la sécurité des clients

5.3- Il maintient l'état sanitaire des animaux en magasin

- 5.3.1- Il assure le nettoyage et la désinfection des matériels et ustensiles
- 5.3.2- Il élimine les déchets et les animaux morts
- 5.3.3- Il contrôle les paramètres d'ambiance par vérification et réglage du matériel
- 5.3.4- Il distribue l'alimentation
- 5.3.5- Il observe le comportement des animaux et adapte son degré d'intervention en fonction des troubles physiologiques repérés
- 5.3.6- Il met en œuvre la prophylaxie dans le respect de la prescription vétérinaire sous contrôle de son supérieur
- 5.3.7- Il peut faire, si besoin, appel au vétérinaire
- 5.3.8- Il procède à la mise en place des sujets dans le respect des règles du bien-être animal et de la sécurité des clients

Situations professionnelles significatives

Les situations professionnelles significatives de la compétence (SPS) représentent les situations-clés, qui, si elles sont maîtrisées par les titulaires des emplois visés par le diplôme, suffisent à rendre compte de l'ensemble des compétences mobilisées dans le travail.

Ces situations sont regroupées par champs de compétences selon la nature des ressources qu'elles mobilisent et la finalité visée.

Quatre champs de compétences sont communs aux trois spécialités du champ professionnel "Conseil Vente". Un champ de compétence est spécifique à la vente des produits d'animalerie.

Situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences

Champs de compétences communs , SPS et finalités communes aux trois options

Champs de compétences	SPS	Finalités
Gestion des stocks, des approvisionnements et mise en rayon des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des flux de marchandises de la commande à la mise en rayon - Contrôle et suivi de la qualité de la marchandise de la réception à sa vente - Préparation, organisation et animation du rayon ou de l'espace de vente - Gestion et promotion du rayon ou de l'espace de vente 	Optimiser l'organisation du rayon ou de l'espace de vente
Application des techniques de vente	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil du client - Conseil et offre au client - Conclusion de la (des) vente(s) 	Faire une vente en adéquation avec le besoin du client et les objectifs du magasin
Adaptation aux évolutions des modes de consommation et de commercialisation	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation, information, conseil et formation des clients - Utilisation d'outils de vente à distance 	Proposer des solutions commerciales en réponse à différents segments de clients en cohérence avec le développement durable
Communication et travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Animation de son équipe - Bilan de la rentabilité des activités commerciales 	Entretenir des relations avec la hiérarchie et l'équipe en respectant les consignes et textes en vigueur pour atteindre les objectifs de vente
Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente de produits de l'animalerie	<ul style="list-style-type: none"> - Information, conseil au client en particulier sur les exigences des animaux, leurs conditions d'habitat, les consignes en matière d'alimentation et de suivi sanitaire - Réalisation des principales opérations techniques nécessaires à l'entretien, la préparation et la vente des animaux 	Entretenir et rendre attractif un espace de vente et de conseil

Référentiel de diplôme
Baccalauréat professionnel
“Technicien Conseil-Vente
en Animalerie”

Référentiel de certification

Le référentiel de certification du diplôme est constitué de trois parties :

- la liste des capacités attestées par le diplôme,
- le tableau des épreuves
- les modalités d'évaluation.

Les capacités sont déterminées à partir de l'analyse des emplois et du travail, en fonction des objectifs éducatifs et d'insertion professionnelle, citoyenne et sociale visés par les certifications du ministère chargé de l'agriculture.

Elles sont donc de deux ordres :

- des capacités générales, identiques pour tous les baccalauréats professionnels du ministère chargé de l'agriculture,
- des capacités professionnelles spécifiques à la spécialité identifiées à partir des situations professionnelles significatives.

Capacités générales

C1- Communiquer dans un contexte social et professionnel en mobilisant des références culturelles

- C1.1- Identifier les principaux enjeux de la communication médiatisée et interpersonnelle
- C1.2- Exploiter une recherche d'informations en réponse à un besoin professionnel, social ou culturel
- C1.3- Utiliser des techniques et des références littéraires, culturelles ou artistiques pour s'exprimer
- C1.4- Argumenter un point de vue
- C1.5- Interpréter des faits ou événements sociaux du monde actuel à l'aide des outils de l'histoire et de la géographie

C2- Communiquer dans une langue étrangère dans les situations courantes de la vie professionnelle*

- C2.1- Communiquer à l'oral
- C2.2- Communiquer à l'écrit

C3- Développer sa motricité

C4- Mettre en œuvre des savoirs et savoir-faire scientifiques et techniques

- C4.1- Résoudre des problèmes en mobilisant des outils et des raisonnements mathématiques
- C4.2- Utiliser les technologies de l'information et de la communication de manière raisonnée et autonome
- C4.3- Expliquer des faits scientifiques à l'aide des outils et des raisonnements de la physique et de la chimie
- C4.4- Expliquer des enjeux liés au monde vivant

* le niveau d'exigence correspond au niveau B1+ du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

Capacités professionnelles

C5- Conseiller le client sur les produits d'animalerie

- C5.1- Présenter les caractéristiques scientifiques et technologiques des produits
- C5.2- Adapter le conseil aux attentes du client en prenant en compte les évolutions sociétales

C6- Situer l'entreprise dans son environnement socioprofessionnel

- C6.1- Caractériser le secteur professionnel
- C6.2- Caractériser l'entreprise*
- C6.3- Identifier les adaptations du secteur professionnel aux demandes sociétales
- C6.4- Prendre en compte la stratégie de l'entreprise et sa politique mercatique
- C6.5- Se situer dans un cadre social et réglementaire

C7- Communiquer en situation professionnelle

- C7.1- S'informer sur les évolutions techniques et réglementaires
- C7.2- Communiquer au sein d'une équipe
- C7.3- Communiquer avec les partenaires
- C7.4- Rendre compte de son activité

C8- Organiser son travail en fonction de la politique commerciale de l'entreprise

- C8.1- Utiliser des outils de gestion commerciale
- C8.2- Planifier son travail et celui de l'équipe
- C8.3- Intégrer les contraintes logistiques et réglementaires spécifiques aux produits
- C8.4- Raisonner son activité en s'appuyant sur des indicateurs commerciaux

C9- Mettre en œuvre des techniques de vente en animalerie

- C9.1- Conduire une vente
- C9.2- Renseigner un client dans une langue étrangère
- C9.3- Réaliser le suivi de la clientèle
- C9.4- Contribuer à l'animation du point de vente

* Le terme entreprise est pris au sens d'organisation (entreprise, association, groupement d'intérêt économique, etc.)

C10- Gérer un rayon de produits d'animalerie dans le respect de la réglementation et de la sécurité

C10.1- Organiser le rayon en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise ou de l'enseigne et des évolutions du marché

C10.2- Réaliser le suivi et l'entretien du rayon

C10.3- Gérer les approvisionnements

C10.4- Suivre les indicateurs de rentabilité du rayon

C11- Mettre en œuvre des pratiques professionnelles liées aux produits d'animalerie vendus dans une perspective de durabilité

C11.1- Reconnaître les produits proposés à la vente

C11.2- Présenter les spécificités des animaux vendus, des matériels et des produits associés

C11.3- Prendre en charge les opérations d'entretien et de suivi des animaux sur le lieu de vente

C11.4- S'assurer de la conformité et de la fonctionnalité des installations et des matériels

C11.5- Appliquer la réglementation liée aux produits, à l'hygiène et à la sécurité

C11.6- Adopter des pratiques respectueuses de l'environnement, de la santé et de la sécurité des personnes

C12- S'adapter à des enjeux professionnels particuliers

Candidats en CCF

E1 : Langue française, langages, éléments d'une culture humaniste, et compréhension du monde

Capacité à certifier	Modalité	Coeff	Module
C1- Communiquer dans un contexte social et professionnel en mobilisant des références culturelles			
C1.1- Identifier les principaux enjeux de la communication médiatisée et interpersonnelle			
C1.2- Exploiter une recherche d'informations en réponse à un besoin professionnel, social ou culturel	CCF	1	
C1.3- Utiliser des techniques et des références littéraires, culturelles ou artistiques pour s'exprimer			MG1
C1.4- Argumenter un point de vue	EPT	2	
C1.5- Interpréter des faits ou événements sociaux du monde actuel à l'aide des outils de l'histoire et de la géographie		1	

E2 : Langue et culture étrangères

Capacité à certifier	Modalité	Coeff	Module
C2- Communiquer dans une langue étrangère dans les situations courantes de la vie professionnelle	CCF	1	MG2

E3 : Motricité, santé et socialisation par la pratique des APSAES

Capacité à certifier	Modalité	Coeff	Module
C3- Développer sa motricité	CCF	1	MG3

E4 : Culture scientifique et technologique

Capacité à certifier	Modalité	Coeff	Module
C4- Mettre en œuvre des savoirs et savoir-faire scientifiques et techniques			
C4.1- Résoudre des problèmes en mobilisant des outils et des raisonnements mathématiques	EPT	1,5	
C4.2- Utiliser les technologies de l'information et de la communication de manière raisonnée et autonome			MG4
C4.3- Expliquer des faits scientifiques à l'aide des outils et des raisonnements de la physique et de la chimie	CCF	2,5	
C4.4- Expliquer des enjeux liés au monde vivant			

E5 : Sciences appliquées et technologie

Capacité à certifier	Modalité	Coeff	Module
C5- Conseiller le client sur les produits d'animalerie	EPT	2	MP1

E6 : Expérience en milieu professionnel

Capacités à certifier	Modalité	Coeff	Module
C6- Situer l'entreprise dans son environnement socioprofessionnel	EPT oral	3	MP2
C7- Communiquer en situation professionnelle			MP3
C8- Organiser son travail en fonction de la politique commerciale de l'entreprise			MP4

E7 : Pratiques professionnelles

Capacités à certifier	Modalité	Coeff	Modules
C9- Mettre en œuvre des techniques de vente en animalerie	CCF	5	MP 5 MP6 MP7
C10- Gérer un rayon de produits d'animalerie dans le respect de la réglementation et de la sécurité			
C11- Mettre en œuvre des pratiques professionnelles liées aux produits d'animalerie vendus dans une perspective de durabilité			
C12- S'adapter à des enjeux professionnels particuliers			

Épreuve facultative

CCF points
au dessus
de 10

Candidats hors CCF

Epreuves	Capacités	Modalité	Coeff	Modules
E1 : Langue française, langages, éléments d'une culture humaniste, et compréhension du monde	C1	écrit	4	MG1
E2 : Langue et culture étrangères	C2	oral	1	MG2
E3 : Motricité, santé et socialisation par la pratique des APSAES	C3	pratique	1	MG3
E4 : Culture scientifique et technologique	C4	écrit	4	MG4
E5 : Sciences appliquées et technologie	C5	écrit	2	MP1
E6 : Expérience en milieu professionnel	C6 à C8	oral sur écrit	3	MP2 MP3 MP4
E7 : Pratiques professionnelles	C9 à C12	oral	5	MP 5 MP6 MP7
Epreuve facultative				points au dessus de 10

L'examen du baccalauréat professionnel comporte sept épreuves obligatoires et, le cas échéant, une épreuve facultative. Elles permettent de vérifier l'atteinte de toutes les capacités globales du référentiel de certification.

L'examen prend en compte la formation en milieu professionnel. Il est organisé par combinaisons entre des épreuves ponctuelles terminales et des épreuves évaluées par contrôles en cours de formation pour les scolaires, les apprentis et les stagiaires de la formation continue inscrits dans un établissement habilité à la mise en oeuvre du contrôle en cours de formation (CCF).

L'examen est organisé en épreuves ponctuelles terminales pour les autres candidats.

Définition de l'épreuve E1 Langue française, langages, éléments d'une culture humaniste et compréhension du monde

Elle valide la capacité C1.

Elle est affectée du coefficient 4.

Pour les candidats bénéficiant du CCF, elle se compose :

- d'une épreuve ponctuelle terminale écrite en deux parties de 2 heures chacune :
 - une partie affectée du coefficient 2, dont la correction est effectuée par les enseignants de français,
 - une partie affectée du coefficient 1, dont la correction est effectuée par les enseignants d'histoire et géographie.
- de 3 CCF affectés du coefficient 1.

Pour les candidats hors CCF, elle se compose d'une épreuve ponctuelle terminale écrite en deux parties de 2 heures chacune :

- une partie affectée du coefficient 2, dont la correction est effectuée par les enseignants de français,
- une partie affectée du coefficient 2, dont la correction est effectuée par les enseignants d'histoire et géographie.

Définition de l'épreuve E2 Langue et culture étrangères

L'épreuve valide la capacité C2.

Elle est affectée du coefficient 1.

Pour les candidats bénéficiant du CCF, elle comprend 2 CCF évaluant les 5 activités langagières.

Pour les candidats hors CCF, elle prend la forme d'une épreuve orale d'une durée maximale de 20 minutes.

Les candidats disposent de 20 minutes pour la préparation.

L'épreuve atteste du niveau B1+ du CECRL.

Définition de l'épreuve E3 Motricité, santé et socialisation par la pratique des APSAES

L'épreuve valide la capacité C3.

Elle est affectée du coefficient 1.

Pour les candidats bénéficiant du CCF, elle se compose de 3 CCF à partir de 3 APSAES différentes choisies dans une liste définie au niveau national et régional.

Pour les candidats hors CCF, elle se compose d'une épreuve pratique qui porte sur 1 APSAES choisie dans une liste définie au niveau national et régional.

Définition de l'épreuve E4 Culture scientifique et technologique

L'épreuve valide la capacité C4.

Elle est affectée d'un coefficient 4.

Pour les candidats bénéficiant du CCF, elle se compose :

- d'une épreuve ponctuelle terminale écrite de deux heures, affectée du coefficient 1,5. La correction est effectuée par les enseignants de mathématiques,
- de 3 CCF affectés du coefficient 2,5.

Pour les candidats hors CCF, elle se compose d'une épreuve ponctuelle terminale écrite en deux parties de 2 heures chacune :

- une partie affectée du coefficient 2, dont la correction est effectuée par les enseignants de mathématiques.
- une partie affectée du coefficient 2, dont la correction est effectuée par les enseignants de physique-chimie et de biologie-écologie..

Définition de l'épreuve E5 Sciences appliquées et technologie

Elle valide la capacité C5.

Elle est affectée du coefficient 2.

C'est une épreuve ponctuelle terminale écrite d'une durée de 2h30.

La correction est effectuée par un enseignant de biologie et un enseignant de physique chimie. L'évaluation est réalisée à partir d'une grille critérée nationale.

Définition de l'épreuve E6 Expérience en milieu professionnel

Elle valide les capacités C6, C7 et C8.

Elle est affectée du coefficient 3.

Elle est identique pour les candidats hors CCF et ceux en bénéficiant.

C'est une épreuve orale qui s'appuie sur un document écrit obligatoire de 15 à 20 pages au maximum, annexes comprises rédigé par le candidat.

Elle se déroule en deux temps :

- un exposé d'une durée maximale de 10 minutes
- un entretien avec les examinateurs d'une durée maximale de 20 minutes.

L'évaluation est réalisée à partir d'une grille nationale.

Les examinateurs sont :

- un enseignant de zootechnie/animalerie,
- un enseignant de Sciences Economiques Sociales et de Gestion Commerciale
- un professionnel du secteur*.

Définition de l'épreuve E7 Pratiques professionnelles

Elle valide les capacités C9 à C12.

Elle est affectée du coefficient 5.

Pour les candidats bénéficiant du CCF, l'épreuve comporte 6 CCF.

Pour les candidats hors CCF :

L'épreuve E7 prend la forme d'une épreuve ponctuelle terminale.

Cette épreuve se déroule en trois temps :

- une partie identification des animaux par écrit à partir d'un diaporama
- une partie orale sur les caractéristiques, la description et les conditions de maintenance de l'animal, les produits associés et la réglementation.
- une partie pratique sur des techniques animalières.

Elle a une durée de 90 minutes .

- un enseignant de zootechnie/animalerie,
- un enseignant de SESG-GC,
- un représentant de la Direction départementale en charge de la protection de la population ou un professionnel* désigné par elle.

* L'absence du professionnel ne peut rendre opposable la validité de l'épreuve.

Référentiel de diplôme
Baccalauréat professionnel
“Technicien Conseil-Vente
en Animalerie”

Référentiel
de formation

Baccalauréat professionnel “Technicien Conseil-Vente en Animalerie”

Modules d’enseignement général

MG1 : Langue française, langages, éléments d'une culture humaniste et compréhension du monde.....	308h
MG2 : Langue et culture étrangères	98h
MG3 : Motricité, santé et socialisation par la pratique des activités physiques, sportives artistiques et d'entretien de soi	112h
MG4 : Culture scientifique et technologique	280h

Modules d’enseignement professionnel

MP1 : Connaissances scientifiques et technologiques liées à l’animal, son milieu et l’environnement.....	84 h
MP2 : Mercatique	70 h
MP3 : L’entreprise dans son environnement.....	84 h
MP4 : Gestion commerciale d’un espace de vente.....	70 h
MP5 : Techniques de vente.....	70 h
MP6 : Techniques animalières	224 h
MP7 : Cadre réglementaire de la vente en animalerie.....	28 h
MAP : Module d’adaptation professionnelle.....	56h

Activités pluridisciplinaires

Horaire affecté au domaine professionnel	112h
--	------

Stage(s) en milieu professionnel	14 à 16 semaines
--	------------------

Stage collectif éducation à la santé et au développement durable1 semaine

Une semaine ou son équivalent fractionné fait partie intégrante de la formation et vise l'éducation à la santé, à la sécurité, et au développement durable en mettant l'accent sur l'action et une démarche de projet.

Ce stage poursuit des objectifs communs à travers les deux thématiques développées :

- induire une réflexion sur les conduites et les pratiques individuelles ou collectives,
- favoriser un comportement responsable dans la vie personnelle et professionnelle.

Il s'articule avec les modules MG3 et MG4 dont certains objectifs sont aussi liés au respect de la santé.

La sensibilisation des élèves aux dangers, aux risques professionnels et à leur prévention est aussi réalisée à travers les modules professionnels et les périodes en milieu professionnel.

Quant au développement durable, il est pris en compte dans ses trois composantes économique, sociale et environnementale dans l'ensemble des modules concernés, et plus particulièrement à travers la mise en oeuvre des activités professionnelles.

Le stage collectif permet la réflexion et la mise en oeuvre d'une action dans un cadre concret, en lien ou non avec le domaine professionnel.

L'implication de l'ensemble de la communauté éducative constitue un atout pour la réussite du projet mis en oeuvre dans le cadre du stage collectif.

Le choix des thématiques et les compétences à développer seront raisonnées sur l'ensemble du cursus.

Enseignements à l'initiative de l'établissement112h

L'organisation de ces enseignements est pilotée par l'établissement selon un projet pédagogique construit par l'équipe pédagogique de l'établissement et validé par le Conseil d'Administration.

Orientations proposées :

- consolidation de compétences méthodologiques : lecture de consignes, gestion de la trace écrite, organisation du travail, autonomie, appropriation de l'outil documentaire...
- consolidation de compétences civiques, sociales et professionnelles : droits de l'homme, citoyenneté, vie en société, respect d'autrui, projet sportif et/ou culturel, débats sur choix techniques...
- orientation, projet individuel et professionnel de l'élève, aide à la réussite, aide individualisée...

Ces enseignements participent de l'individualisation de la formation.

Horaires

La répartition des horaires par discipline est l'objet d'un arrêté spécifique "grille horaire".

Enseignements facultatifs et unités facultatives

Liste des enseignements facultatifs

Les enseignements facultatifs pouvant être proposés dans les établissements d'enseignement agricole publics ou privés sous contrat sont les suivants :

- Langues vivantes :
 - étrangères I, II ou III
 - langues et cultures régionales
 - langue des signes française
- Hippologie et équitation
- Pratiques professionnelles et projets
- Pratiques physiques et sportives
- Pratiques sociales et culturelles :
 - pratiques culturelles et artistiques
 - technologies de l'informatique et du multimédia.

Unité facultative

Elle valide les résultats d'une période de formation effectuée en milieu professionnel dans un État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre échange, dans le cadre de la préparation au diplôme du baccalauréat professionnel.

Unité facultative "engagement citoyen"

Elle permet aux apprenants inscrits aux diplômes du baccalauréat professionnel de valoriser leur engagement citoyen dans et hors de l'établissement. L'évaluation de cette unité facultative s'appuie sur les acquis obtenus à l'occasion de situations d'engagement dans le cadre de la vie sociale des candidats.

La formation professionnelle est définie en étroite relation avec le référentiel professionnel et en cohérence avec la formation dispensée en classe de seconde professionnelle "Conseil-vente". Elle vise une professionnalisation au niveau IV. Elle comprend une formation en milieu professionnel.

Sous statut scolaire, la formation se déroule sur deux années, soit 56 semaines, auxquelles s'ajoutent des stages en milieu professionnel.

Pour l'ensemble de la formation professionnelle, une place prépondérante est accordée à la découverte du milieu professionnel, par la valorisation des expériences en milieu professionnel, des interventions de professionnels, des visites d'entreprises de distribution mais aussi d'entreprises situées en amont (grossistes, éleveurs, fournisseurs, importateurs...). La formation professionnelle est centrée sur l'acquisition des compétences technico-commerciales liées à la vente d'animaux de compagnie et de produits d'animalerie.

Les dimensions environnementales ou liées au développement durable sont prises en compte et s'ajoutent aux dimensions sociales et économiques.

Les contenus enseignés doivent l'être au regard des capacités professionnelles visées et ne pas rester purement théoriques. L'ensemble des modules professionnels participe à la sensibilisation aux bonnes pratiques professionnelles (respect du client, protection de l'environnement, bien-être animal...).

La formation professionnelle est définie par :

Sept modules professionnels, accompagnés d'un module d'adaptation professionnelle (MAP).

Les situations pluridisciplinaires

Les modules professionnels comprennent :

MP1 : Connaissances scientifiques et technologiques liées à l'animal, son milieu et l'environnement

MP2 : Mercatique

MP3 : L'entreprise dans son environnement

MP4 : Gestion commerciale d'un espace de vente

MP5 : Techniques de vente

MP6 : Techniques animalières

MP7 : Cadre réglementaire de la vente en animalerie

MAP : Module d'adaptation professionnelle

Le module d'adaptation professionnelle (MAP) a les objectifs suivants :

- Permettre une adaptation de la formation au territoire et au contexte des établissements,
- Ouvrir la formation dans des domaines reflétant la diversité des activités.

La formation professionnelle comporte des modalités pédagogiques particulières :

Les activités pluridisciplinaires centrées sur l'enseignement professionnel permettent d'aborder une problématique ou une thématique dans ses différentes dimensions en mobilisant les acquis de différentes disciplines.

Les activités pluridisciplinaires concourent à l'atteinte des objectifs modulaires et peuvent être évaluées dans les épreuves professionnelles.

Les thèmes de pluridisciplinarité sont les suivants :

- Créer et gérer de façon pérenne un écosystème reconstitué
- Montrer l'importance de l'alimentation pour la santé de l'animal
- Réaliser le diagnostic environnemental et énergétique d'une animalerie, ou d'un secteur d'une animalerie
- Situation de vente conseil au client
- Approvisionnement, commande, réception, acclimatation des animaux et des végétaux êtres vivants d'animalerie et produits associés
- Contrôle des paramètres d'ambiance et sécurité des installations
- Obligations et enregistrements des documents administratifs et sanitaires
- Implantation, aménagement du rayon

L'atelier pédagogique, les entreprises partenaires peuvent servir de terrain de mise en pratique.

Santé et sécurité au travail

La formation professionnelle doit intégrer les préoccupations de la santé et de la sécurité au travail, en particulier la prévention des risques professionnels.

Le jeune en formation doit pouvoir identifier les principales activités à risques, les principaux dangers et dommages afin de préserver sa santé, sa sécurité et celle de son entourage.

Il s'agit d'accompagner le futur professionnel dans une démarche de prévention adaptée aux situations de travail auxquelles il peut être confronté.

Une attention particulière doit être portée à l'application de principes de sécurité physique, d'ergonomie et d'économie de l'effort dans des situations professionnelles.

La formation poursuit un objectif, éduquer à la santé et à la sécurité au travail, et une double finalité, la sécurité immédiate des jeunes en formation et la prévention des risques par l'éducation.

Dans le cadre de l'autonomie des établissements et selon les possibilités, des formations au diplôme de Sauveteur-Secouriste du Travail peuvent être proposées aux apprenants

Développement durable

La formation doit prendre en compte les préoccupations de durabilité dans ses diverses dimensions économique, sociale et environnementale. Au-delà de l'éducation du citoyen au développement durable, visée dans le stage collectif, la formation professionnelle doit prendre en compte les préoccupations de durabilité dans ses diverses dimensions économique, sociale et environnementale.

Pour cela, la formation professionnelle doit apporter des savoirs d'ordre socio-économique, scientifique, historique et culturel nécessaires à la compréhension des enjeux du développement durable et des savoirs et savoir faire d'ordre scientifique et technique appropriés pour une activité professionnelle adaptée.

La formation en milieu professionnel :

Elle représente 14 à 16 semaines dont 12 sont prises sur la scolarité et sont consacrées au(x) stage(s) individuel(s) des élèves en entreprise.

Module MG1 Langue française, langages, éléments d'une culture humaniste et compréhension du monde

Objectif général du module

Mobiliser des éléments d'une culture humaniste pour se situer et s'impliquer dans son environnement social et culturel.

Objectifs du module	Discipline	Horaire
- Analyser, comparer, produire des discours écrits et oraux, développer sa culture littéraire et son esprit critique.	Français	112h
- Analyser et pratiquer différentes formes d'expression et de communication pour enrichir sa relation à l'environnement social et culturel.	ESC	84h
- Analyser et interpréter des faits historiques et géographiques pour comprendre le monde.	Histoire-Géographie	84h
- Répondre à un besoin d'information professionnel ou culturel en mobilisant la connaissance de l'information - documentation.	Documentation	28h

Module MG2 Langue et culture étrangères

Objectif général du module

Communiquer en langue étrangère dans des situations sociales et professionnelles en mobilisant des savoirs langagiers et culturels.

Objectifs du module	Discipline	Horaire	
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre la langue orale, - S'exprimer à l'oral en interaction, - S'exprimer à l'oral en continu, - Comprendre la langue écrite, - S'exprimer par écrit, 	<p style="font-size: 3em; margin: 0;">}</p> <p>dans des situations sociales et professionnelles.</p>	Langue vivante	98 h

Niveau B1+ (utilisateur indépendant de niveau seuil) du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

Module MG3

Motricité, santé et socialisation par la pratique des activités physiques, sportives artistiques et d'entretien de soi

Objectif général du module

Acquérir des connaissances et construire des compétences motrices pour devenir un citoyen physiquement et socialement éduqué.

Objectifs du module	Discipline	Horaire
- Mobiliser ses ressources et développer son intelligence motrice par la diversité des activités physiques, sportives artistiques et d'entretien de soi.		
- Gérer sa vie physique et sociale en vue d'entretenir sa santé et d'assurer sa sécurité.	EPS	112 h
- Accéder au patrimoine culturel des activités physiques et sportives.		

Ces objectifs s'appuient sur les finalités des programmes de l'EPS affichées dans les textes officiels du ministère de l'Éducation Nationale et du ministère de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Pêche.

Module MG4

Culture scientifique et technologique

Objectif général du module

Mobiliser des éléments d'une culture scientifique et technologique pour se situer et s'impliquer dans son environnement social et culturel.

Objectifs du module	Discipline	Horaire
- Mobiliser des techniques et des concepts mathématiques liés aux domaines statistique-probabilités, algèbre-analyse et géométrie pour résoudre des problèmes dans des champs d'applications divers.	Mathématiques	112h
- Mobiliser des savoirs et utiliser des démarches scientifiques pour mesurer des enjeux liés au monde vivant en matière d'environnement, d'alimentation et de santé.	Biologie-Écologie	70h
- Mobiliser des savoirs et utiliser des démarches scientifiques pour analyser, interpréter et utiliser des informations liées aux propriétés de l'eau, des solutions aqueuses, des bio-molécules de quelques systèmes mécaniques en équilibre et de certaines formes d'énergies.	Physique chimie	70h
- Raisonner l'utilisation des outils informatiques et s'adapter à l'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).	Informatique	28h

Module MP1

Connaissances scientifiques et technologiques liées à l'animal, son milieu et l'environnement

Objectif général

Acquérir et consolider les savoirs et les savoir-faire scientifiques et technologiques nécessaires à la mise en œuvre raisonnée des techniques animalières, dans le respect du bien-être animal et de l'environnement.

Objectifs du module	Discipline	Horaire	Répartition pluri
- Acquérir et consolider les savoirs et les savoir-faire biologiques et écologiques nécessaires à la mise en œuvre raisonnée des techniques animalières, dans le respect du bien-être animal et de l'environnement.	Biologie -Ecologie	56h	Zootecnie/animalerie 28h Biologie-Ecologie 14h Physique-Chimie 14h
- Acquérir et consolider les savoirs et savoir-faire en physique chimie nécessaires à la mise en œuvre raisonnée des techniques animalières.	Physique Chimie	28h	

Module MP2

Mercatique

Objectif général

Prendre en compte la démarche mercatique de l'entreprise.

Objectifs du module	Discipline	Horaire
- Présenter le marché et la démarche mercatique de l'entreprise.		
- Identifier la demande.	SESG-GC3	70h
- Contribuer à la mise en oeuvre de l'offre.		

Module MP3

L'entreprise dans son environnement

Objectif général

Situer son activité dans l'entreprise et le contexte professionnel.

Objectifs du module	Discipline	Horaire
- Situer l'entreprise dans son environnement.		
- S'intégrer dans la vie de l'entreprise.	SESG-GEE	84h
- Décrire le fonctionnement de l'organisation.		

Module MP4 Gestion commerciale d'un espace de vente

Objectif général

Utiliser la gestion et la réglementation pour organiser son travail.

Objectifs du module	Discipline	Horaire
- Maîtriser la gestion des approvisionnements du rayon.		
- Utiliser des outils de gestion commerciale au sein d'un rayon ou d'un univers.	SESG-GC	70h
- Maîtriser les documents commerciaux.		
- Organiser le travail au sein du rayon.		

Module MP5 Techniques de vente

Objectif général

Mettre en œuvre les techniques commerciales pour optimiser son activité dans le rayon.

Objectifs du module	Discipline	Horaire	Répartition pluri
- Mettre en œuvre la négociation commerciale.			
- Animer le point de vente.	SESG /GC	70h	SESG-GC 56h Langue Vivante 28h Zootechnie/animalerie 28h
- Maîtriser le merchandising.			

Module MP6 Techniques animalières

Objectif général

Organiser, réaliser et contrôler les principales opérations techniques nécessaires à la réception, l'entretien, la préparation et la vente des animaux dans le respect du bien-être animal et de l'environnement.

Objectifs du module	Discipline	Horaire	Répartition pluri
- Approfondir les connaissances relatives aux espèces animales et végétales commercialisées.			
- Prendre en charge les opérations d'approvisionnement, de réception, d'entretien et de suivi du rayon.	Zootechnie/animalerie	224h	Zootechnie/animalerie 28h SESG-GC 20h Physique-Chimie 8h
- Approfondir les connaissances sur les équipements, matériels, produits, accessoires et leur utilisation.			

Module MP7

Cadre réglementaire de la vente en animalerie

Objectif général

Acquérir les connaissances de base relatives au cadre réglementaire des établissements de vente en animalerie.

Objectifs du module	Discipline	Horaire
- Identifier les objectifs et l'organisation de la réglementation de la protection animale.	Zootechnie animalerie	14h
- Mettre en œuvre les démarches administratives relatives à l'activité.	SESG-GC	14h

Module d'adaptation professionnelle

Objectif général

S'adapter à des enjeux professionnels particuliers.

Objectifs du module	Discipline	Horaire
- Permettre une adaptation de la formation au territoire et au contexte de l'établissement.	Sciences et techniques professionnelles	56h
- Ouvrir la formation dans des domaines reflétant la diversité des activités, des fonctions et des modalités de conduite, de gestion et de commercialisation.		

Référentiel de diplôme
Baccalauréat professionnel
“Technicien Conseil-Vente
en Animalerie”

Les unités de formation

MG1

Langue française, langages, éléments d'une culture humaniste et compréhension du monde

Objectif général du module :

Mobiliser des éléments d'une culture humaniste pour se situer et s'impliquer dans son environnement social et culturel.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Analyser, comparer, produire des discours écrits et oraux ; développer sa culture littéraire et son esprit critique.
- ▶ Objectif 2- Analyser et pratiquer différentes formes d'expression et de communication pour enrichir sa relation à l'environnement social et culturel.
- ▶ Objectif 3- Analyser et interpréter des faits historiques et géographiques pour comprendre le monde.
- ▶ Objectif 4- Répondre à un besoin d'information professionnel ou culturel en mobilisant la connaissance de l'information - documentation.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Le module d'enseignement général "Langue française, langages, éléments d'une culture humaniste et compréhension du monde" a pour finalité la maîtrise de l'expression orale et écrite, l'acquisition de connaissances, de valeurs et de langages communs.

Il doit permettre à l'élève, l'apprenti et l'adulte en formation :

- d'exprimer un jugement respectueux d'autrui,
- de réfléchir sur le monde d'aujourd'hui,
- de se confronter avec la production artistique d'hier et d'aujourd'hui, d'ici et d'ailleurs.

Le module MG1 aide à la formation d'opinions raisonnées, et favorise l'ouverture au monde et à la culture.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

► Objectif 1 : Analyser, comparer, produire des discours écrits et oraux, développer sa culture littéraire et son esprit critique

L'enseignement du français en baccalauréat professionnel vise à atteindre les trois objectifs suivants :

- entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer ;
- entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire ;
- devenir un lecteur compétent et critique : confronter des savoirs et des valeurs.

1.1- Ecrire pour soi et pour les autres.

- 1.1.1- Résumer, rendre compte, expliquer, justifier.
- 1.1.2- Produire des écrits à finalité professionnelle.
- 1.1.3- Rédiger un discours argumentatif, prendre en compte la thèse adverse, énoncer un point de vue, le soutenir par des arguments, conclure (sujets de société, d'actualité, confrontation de valeurs).
- 1.1.4- Pratiquer l'écriture d'invention.
- 1.1.5- Respecter les codes de la langue écrite, utiliser des procédés stylistiques.

1.2- Échanger à l'oral : s'exprimer, écouter, réagir.

- 1.2.1- Mettre en voix (théâtre, poésie).
- 1.2.2- Reformuler, exposer, débattre.
- 1.2.3- Exprimer un point de vue nuancé (les valeurs d'aujourd'hui et d'autrefois).
- 1.2.4- Maîtriser les procédés de la parole efficace (éloquence, rhétorique).

1.3- Devenir un lecteur actif et critique.

- 1.3.1- Mettre des œuvres en relation avec leur contexte historique (combats et engagements des XVIII^e, XIX^e et XX^e siècles).
- 1.3.2- Confronter sur une question de société des débats d'époques différentes.
- 1.3.3- Analyser la dimension symbolique d'un personnage, d'une situation, d'une œuvre (mythes...).
- 1.3.4- S'interroger à partir de textes, d'œuvres, sur soi-même et son rapport au monde.
- 1.3.5- Repérer, identifier et apprécier des procédés d'écriture.

► Objectif 2 : Analyser et pratiquer différentes formes d'expression et de communication pour enrichir sa relation à l'environnement social et culturel

L'enseignement de l'éducation socioculturelle repose sur trois composantes distinctes et complémentaires :

- la communication interpersonnelle à finalité sociale et professionnelle,
- la communication médiatisée,
- l'éducation artistique.

Il a pour finalité de :

- développer les capacités de relation favorisant l'insertion sociale et professionnelle,
- préparer à une participation active, éclairée et exigeante à la vie sociale, civique et culturelle par une meilleure maîtrise de l'information et de son traitement médiatique,
- sensibiliser à l'action culturelle par l'acquisition d'une culture artistique et par la réalisation de productions mobilisant des capacités de création, d'imagination et de socialisation.

2.1- Observer et analyser des situations de communication interpersonnelle pour améliorer ses relations sociales et professionnelles.

- 2.1.1- Identifier les différents éléments d'une situation de communication.
- 2.1.2- Mesurer l'importance du non-verbal dans la communication humaine.
- 2.1.3- Diagnostiquer les difficultés à communiquer pour y remédier.
- 2.1.4- Se préparer à différents types d'entretiens.
- 2.1.5- Savoir intervenir dans différents types de réunions.

2.2- Identifier les enjeux de la communication médiatisée pour se situer dans la vie sociale, civique et culturelle.

- 2.2.1- Acquérir des méthodes de lecture de l'image.
- 2.2.2- Analyser la diffusion de masse de l'information par les médias.
- 2.2.3- Débattre du rôle des médias du point de vue éthique et civique et des enjeux citoyens de la nécessité de s'informer.

2.3- Pratiquer une approche concrète du fait artistique.

- 2.3.1- S'initier à des formes d'expression artistique et à leurs évolutions contemporaines.
- 2.3.2- Analyser une œuvre artistique.
- 2.3.3- Réaliser une production culturelle et artistique.

► Objectif 3 : Analyser et interpréter des faits historiques et géographiques pour comprendre le monde

Cet objectif permet d'appréhender des faits s'inscrivant dans le temps et l'espace, ce qui contribue à l'élaboration d'une pensée plus autonome.

On utilise des supports variés et des documents de nature différente (cartes, textes, documents iconographiques, etc.). On veille à favoriser l'expression orale et écrite.

3.1- Étudier la France aux XIX^e et XX^e siècles.

- 3.1.1- Distinguer les évolutions sociales en France de 1830 à 1970 : "Être ouvrier(e) en France de 1830 à 1970" ou "Le monde rural en France du début du XIX^e à 1970" ou "La République et le fait religieux depuis 1880".

3.2- Étudier la France dans l'Union européenne.

- 3.2.1- Appréhender l'idée de l'Europe au XXe siècle.
- 3.2.2- Caractériser la France dans l'Union européenne : "Les espaces productifs" ou "Les mobilités de la population".
- 3.2.3- Identifier les territoires en France et dans l'Union européenne.

3.3- Étudier le monde au XXe siècle et au début du XXIe siècle.

- 3.3.1- Caractériser les relations internationales depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale.
- 3.3.2- Distinguer et interpréter les formes et les conséquences de la décolonisation.
- 3.3.3- Caractériser l'évolution de la France depuis 1939.

3.4- Étudier les territoires et la mondialisation.

- 3.4.1- Analyser les flux et les réseaux de la mondialisation.
- 3.4.2- Identifier les pôles, les aires de puissance et les périphéries.
- 3.4.3- Cultures et mondialisation.

►Objectif 4 : Répondre à un besoin d'information professionnel ou culturel en mobilisant la connaissance de l'information - documentation

4.1- Décrypter l'information et son organisation dans la société contemporaine.

- 4.1.1- Identifier le besoin d'information.
- 4.1.2- Réaliser une typologie de l'information et du document.
- 4.1.3- Structurer ces éléments dans le contexte d'un système d'information documentaire (espace ressource, base de données, Web) au travers de l'analyse d'exemples concrets appartenant à la sphère culturelle ou professionnelle.

4.2- Traiter l'information pour un usage ciblé contribuant à la compréhension du relativisme culturel du monde contemporain (recherche, analyse et communication).

- 4.2.1- Pratiquer de manière raisonnée la recherche documentaire (besoin, collecte et traitement de l'information).
- 4.2.2- Évaluer la qualité de l'information collectée (pertinence, validité, fiabilité).
- 4.2.3- Structurer l'information en vue de sa diffusion (réécriture, référencement, classement).
- 4.2.4- Se constituer une culture informationnelle au travers de l'élaboration d'un produit documentaire en relation avec les autres disciplines (document scriptovisuel, revue de presse, sitographie, dossier documentaire simplifié...).

MG2

Langue et culture étrangères

Objectif général du module :

Communiquer en langue étrangère dans des situations sociales et professionnelles en mobilisant des savoirs langagiers et culturels.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Comprendre la langue orale.
 - ▶ Objectif 2- S'exprimer à l'oral en interaction.
 - ▶ Objectif 3- S'exprimer à l'oral en continu.
 - ▶ Objectif 4- Comprendre la langue écrite.
 - ▶ Objectif 5- S'exprimer par écrit.
- } dans des situations sociales et professionnelles.

Niveau B1+ (utilisateur indépendant de niveau seuil) du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Les enseignements de langues contribuent à l'enrichissement du rapport aux autres. Ils préparent ainsi à la mobilité dans un espace européen et international élargi.

On propose des supports et des activités permettant d'utiliser la langue dans des situations diverses, liées aux domaines professionnels, à la culture ou à la civilisation des pays dont on étudie la langue.

L'enseignement doit se fonder sur des situations de communication, dans lesquelles l'activité de l'apprenant est centrale. On privilégie l'approche dite actionnelle : la langue est utilisée pour effectuer des tâches et mener à bien des projets proches de ceux que l'on peut réaliser dans la vie réelle. Cette démarche – dans laquelle l'usage des technologies de l'information et de la communication est aussi naturel qu'indispensable – donne du sens aux apprentissages car elle permet de mieux comprendre l'intérêt et la finalité des étapes conduisant à la réalisation d'une tâche communicative précise.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

Le module de langue vivante a pour objectif d'amener l'apprenant au degré élevé du niveau seuil, B1+ tel que défini par le Cadre Européen Commun de Référence.

Les cinq activités langagières doivent toutes faire l'objet d'un entraînement dans le cadre des formations mais il convient d'accorder une place plus importante aux trois compétences de l'oral : compréhension, expression en continu et expression en interaction.

MCG3

Motricité, santé et socialisation par la pratique des activités physiques, sportives artistiques et d'entretien de soi

Objectif général du module :

Acquérir des connaissances et construire des compétences motrices pour devenir un citoyen physiquement et socialement éduqué.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Mobiliser ses ressources et développer son intelligence motrice par la diversité des activités physiques, sportives artistiques et d'entretien de soi.
- ▶ Objectif 2- Gérer sa vie physique et sociale en vue d'entretenir sa santé et d'assurer sa sécurité.
- ▶ Objectif 3- Accéder au patrimoine culturel des activités physiques et sportives.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

La finalité est de permettre une diversité d'expériences motrices et culturelles. Les enseignements d'EPS sont structurés selon deux ensembles de compétences :

Compétences propres à l'EPS, de dimension motrice

- réaliser une performance motrice maximale mesurable à une échéance donnée,
- se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains,
- réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique,
- conduire et maîtriser un affrontement individuel et collectif,
- réaliser et orienter son activité physique en vue du développement et de l'entretien de soi (cette compétence devient un passage obligé de formation en baccalauréat professionnel).

Compétences méthodologiques et sociales

- s'engager lucidement dans la pratique de l'activité,
- respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité,
- savoir utiliser différentes démarches pour apprendre à agir efficacement.

A des fins de diversification, il est attendu qu'au moins quatre compétences propres à l'EPS et les trois compétences méthodologiques et sociales organisent l'offre de formation. Quatre APSAES au moins sont à programmer pour répondre à ces exigences.

Les niveaux d'acquisition propres au baccalauréat professionnel s'appuient sur le référentiel de compétences attendues dans le programme de l'EPS diffusé dans les textes officiels du ministère de l'Éducation Nationale et du ministère de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Pêche.

L'enseignement peut être mené en lien avec le projet pluridisciplinaire d'éducation à la santé.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

► Objectif 1 : Mobiliser ses ressources et développer son intelligence motrice par la diversité des activités physiques, sportives, artistiques et d'entretien de soi (APSAES)

1.1- Accéder à la diversité des activités physiques, sportives, artistiques et d'entretien de soi.

1.2- S'engager dans les apprentissages pour enrichir sa motricité et la rendre efficace.

1.3- Atteindre des niveaux de pratique optima en adéquation avec son potentiel physique et son profil moteur.

1.4- Développer l'image et l'estime de soi pour construire sa relation aux autres.

► Objectif 2 : Gérer sa vie physique et sociale, en vue d'entretenir sa santé et d'assurer sa sécurité

2.1- Expliquer les mécanismes biologiques en jeu lors des APSAES.

2.2- Mettre en relation la pratique physique et sportive, la physiologie de l'effort et la mécanique du mouvement.

2.3- Raisonner une alimentation équilibrée, adaptée à l'effort.

2.4- Analyser les comportements et attitudes efficaces dans le cadre de la préservation de la santé.

2.5- Pratiquer une activité et en analyser les effets sur soi.

2.6- Connaître et maîtriser les risques.

► Objectif 3 : Accéder au patrimoine culturel des activités physiques et sportives

Origine, évolution, diversité des pratiques, cadre réglementaire, éthique...

MG4

Culture scientifique et technologique

Objectif général du module :

Mobiliser des éléments d'une culture scientifique et technologique pour se situer et s'impliquer dans son environnement social et culturel.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Mobiliser des techniques et des concepts mathématiques liés aux domaines statistique-probabilités, algèbre-analyse et géométrie pour résoudre des problèmes dans des champs d'applications divers.
- ▶ Objectif 2- Mobiliser des savoirs et utiliser des démarches scientifiques pour mesurer des enjeux liés au monde vivant en matière d'environnement, d'alimentation et de santé.
- ▶ Objectif 3- Mobiliser des savoirs et utiliser des démarches scientifiques pour analyser, interpréter et utiliser des informations liées aux propriétés de l'eau, des solutions aqueuses, des bio-molécules, de quelques systèmes mécaniques en équilibre et de certaines formes d'énergies.
- ▶ Objectif 4- Raisonner l'utilisation des outils informatiques et s'adapter à l'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Les enseignements de ce module concourent à la formation intellectuelle, professionnelle et citoyenne des élèves. En Baccalauréat professionnel, on se propose de compléter les acquis de la seconde professionnelle en vue d'enrichir la culture scientifique et technologique des apprenants.

Les démarches pédagogiques mises en oeuvre ont pour objectifs :

- de former à l'activité mathématique et scientifique par la mise en oeuvre des démarches d'investigation et d'expérimentation,
- de donner une vision globale des connaissances scientifiques et de leurs applications,
- de former à une utilisation raisonnée des outils technologiques, mathématiques et scientifiques,
- de permettre d'exercer un esprit critique par rapport aux enjeux liés au monde vivant (environnement, alimentation et santé), à l'impact des TIC sur la société, à l'information scientifique.

On s'efforce de contextualiser les supports de formation en fonction des secteurs professionnels et de s'appuyer sur des situations et exemples concrets.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

► Objectif 1 : Mobiliser des techniques et des concepts mathématiques liés aux domaines statistique-probabilités, algèbre-analyse et géométrie pour résoudre des problèmes dans des champs d'applications divers

L'utilisation des calculatrices graphiques et de l'outil informatique est une obligation dans la formation. Ces outils permettent d'une part d'expérimenter, de conjecturer, de construire et d'interpréter des graphiques, et d'autre part d'alléger ou d'automatiser certains calculs numériques et algébriques.

1.1- Traiter des données et interpréter un résultat statistique, gérer des situations simples relevant des probabilités.

1.1.1- Interpréter des indicateurs de tendance centrale (mode, classe modale, moyenne et médiane) et de dispersion (étendue, écart type et écart interquartile) pour des séries statistiques à une variable.

1.1.2- Analyser des tableaux de contingence pour deux variables qualitatives (degré de dépendance entre deux variables qualitatives).

1.1.3- Décrire quelques expériences aléatoires simples (tirages aléatoires avec ou sans remise dans une urne,...) et effectuer des calculs de probabilités (événement élémentaire, événement contraire, événements incompatibles, réunion et intersection d'événements, équiprobabilité).

1.1.4- Déterminer la probabilité conditionnelle d'un événement par rapport à un événement de probabilité non nulle.

1.1.5- Utiliser des tableaux et des arbres comme outils de démonstrations.

1.2- Mobiliser des compétences en algèbre et en analyse pour résoudre des problèmes concrets.

1.2.1- Résoudre un problème concret dont la situation est modélisée par une suite arithmétique ou géométrique.

1.2.2- Résoudre algébriquement et graphiquement une équation du second degré à une inconnue et déterminer le signe du polynôme associé.

1.2.3- Utiliser la représentation graphique de fonctions, ou leur expression algébrique, pour résoudre des équations et des inéquations.

1.2.4- Maîtriser graphiquement la notion de nombre dérivé (coefficient directeur de la tangente à une courbe) et utiliser la dérivation pour étudier les variations de fonctions (fonctions polynômes de degré inférieur ou égal à 3, fonctions homographiques).

1.2.5- S'approprier les représentations graphiques des fonctions logarithme népérien et exponentielle; utiliser les propriétés de ces fonctions ; étudier des fonctions du type $x \rightarrow e^{ax}$.

1.2.6- Déterminer l'intégrale d'une fonction et l'interpréter géométriquement dans le cas d'une fonction positive.

1.3- Utiliser la géométrie comme support dans des problèmes d'algèbre et d'analyse.

► Objectif 2 : Mobiliser des savoirs et utiliser des démarches scientifiques pour mesurer des enjeux liés au monde vivant en matière d'environnement, d'alimentation et de santé

Pour atteindre cet objectif, l'enseignement de biologie-écologie repose sur des notions relatives au monde vivant et à son fonctionnement aux différentes échelles, du niveau cellulaire à celui du système planétaire.

A travers les situations et exemples étudiés, sont donc apportées les connaissances fondamentales relatives à l'organisation et à la physiologie des organismes vivants. Une vision intégrée du fonctionnement de l'organisme humain (anatomie, physiologie) est également construite.

2.1- Apprécier l'influence des activités humaines sur les milieux dans une perspective de développement durable.

2.1.1- Identifier les composantes écologiques des milieux : composantes abiotiques, reconnaissance des êtres vivants, éléments de systématique, particularités écologiques d'un écosystème.

2.1.2- Analyser le fonctionnement des milieux : situation et place dans le territoire, identification et dynamique de la biodiversité, fonctionnement des écosystèmes.

2.1.3- Identifier des impacts des activités anthropiques sur l'environnement.

2.1.4- Justifier des actions humaines sur l'environnement dans une perspective de développement durable : prévention des risques, préservation et valorisation des espaces, gestion des ressources.

2.2- Identifier l'impact de facteurs de l'environnement sur la santé humaine.

2.2.1- Présenter des impacts de différents facteurs environnementaux sur la santé humaine : facteurs de risques, effets physiopathologiques.

2.2.2- Identifier des moyens de prévention.

2.2.3- Expliquer des mécanismes de lutte.

2.3- Montrer l'impact de l'alimentation sur la santé humaine.

2.3.1- Expliquer les principes de base d'une alimentation équilibrée : besoins de l'organisme, aliment source d'énergie, adaptation de la ration alimentaire, fonction de nutrition.

2.3.2- Décrire des risques et des maladies d'origine alimentaire : toxi-infections, déséquilibres et troubles du comportement alimentaire, allergies, intolérances.

2.3.3- Raisonner les conséquences des choix alimentaires : comportements alimentaires, incidences écologiques, problèmes éthiques.

► **Objectif 3 : Mobiliser des savoirs et utiliser des démarches scientifiques pour analyser, interpréter et utiliser des informations liées aux propriétés de l'eau, des solutions aqueuses, des bio-molécules, de quelques systèmes mécaniques en équilibre et de certaines formes d'énergies**

3.1- Acquérir des savoirs et analyser des informations liées aux propriétés de l'eau et des solutions aqueuses.

3.1.1- Définir et utiliser les caractéristiques physico-chimiques de l'eau et des solutions aqueuses (conductivité, concentrations molaires et massiques des espèces dissoutes, pH, TH).

3.1.2- Interpréter les résultats d'une fiche d'analyse d'eau (paramètres de qualité d'une eau) ; caractériser les sources de pollution des eaux.

3.1.3- Déterminer des quantités de matière par des dosages colorimétriques et pH-métriques de solutions acido-basiques (préparations des solutions, techniques expérimentales, exploitations).

3.2- S'approprier des savoirs liés aux bio-molécules présentes dans les aliments.

3.2.1- Présenter une classification générale des bio-molécules (glucides, lipides, protéines) ; situer et nommer les plus courantes dans cette classification.

3.2.2- Écrire les formules brutes et semi-développées des bio-molécules courantes.

3.2.3- Indiquer les phénomènes physico-chimiques responsables de la dégradation des aliments ; préciser quelques techniques mises en œuvre pour préserver leur qualité sanitaire.

3.2.4- Connaître la fonction et le résultat de l'hydrolyse des bio-molécules présentes dans les aliments lors de la digestion.

3.3- S'approprier des concepts et des lois liés à l'étude de quelques formes d'énergie et de leurs applications technologiques.

3.3.1- Caractériser une action mécanique par une force ; déterminer les conditions d'équilibre d'un solide.

3.3.2- Définir et calculer un travail, une énergie (mécanique, thermique et de rayonnement) ; donner des exemples liés à ces formes d'énergie et à leur transformation (machines thermiques, frigorifiques...).

3.3.3- Définir les grandeurs caractéristiques des courants continus et alternatifs ; énoncer et utiliser les lois fondamentales du courant continu.

3.3.4- Caractériser et calculer une puissance et une énergie électrique en courant continu et alternatif (coût de fonctionnement d'une installation électrique).

► **Objectif 4 : Raisonner l'utilisation des outils informatiques et s'adapter à l'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)**

4.1- Analyser un problème pour le résoudre à l'aide d'un ensemble d'outils informatiques.

4.1.1- Effectuer une analyse préalable (données disponibles, données à calculer et/ou traitements à réaliser).

4.1.2- Mettre en œuvre de manière raisonnée des logiciels et des fonctionnalités adaptés, pour répondre à un besoin identifié :

- de traitement d'informations (gestion pertinente de documents longs et composites, élaboration de feuilles de calcul nécessitant l'utilisation de fonctions logiques et des fonctionnalités de base de données, outils de localisation géographique, outils professionnels spécifiques) ;
- de communication (présentation assistée par ordinateur, outils de travail collaboratif).

4.2- Identifier les évolutions des TIC et leurs enjeux à partir d'un exemple caractéristique.

Approche des éléments technologiques, perspectives d'usage dans le domaine professionnel du secteur ou dans la vie quotidienne, impacts sociétaux.

MIP1

Connaissances scientifiques et technologiques liées à l'animal, son milieu et l'environnement

Objectif général du module :

Acquérir et consolider les savoirs et les savoir-faire scientifiques et technologiques nécessaires à la mise en œuvre raisonnée des techniques animalières, dans le respect du bien-être animal et de l'environnement.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Acquérir et consolider les savoirs et les savoir-faire biologiques et écologiques nécessaires à la mise en œuvre raisonnée des techniques animalières, dans le respect du bien-être animal et de l'environnement.
- ▶ Objectif 2- Acquérir et consolider les savoirs et savoir-faire en physique chimie nécessaires à la mise en œuvre raisonnée des techniques animalières.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Les connaissances de Biologie Ecologie et de Physique Chimie apportées dans ce module visent à compléter les acquis de la classe de seconde professionnelle « conseil vente ». Il prend en compte, en les contextualisant, les acquis du module MG4 commun à tous les baccalauréats professionnels de l'Enseignement Agricole.

Ce module s'appuie sur des situations professionnelles. Il permet, par la réalisation de travaux pratiques, la mise en œuvre d'une démarche d'investigation basée sur l'observation du réel.

Les pratiques pluridisciplinaires en lien avec les techniques animalières donnent du sens à ces enseignements scientifiques. L'évaluation de ce module participe à la délivrance du certificat de capacité pour l'entretien des animaux non domestiques.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

► **Objectif 1 : Acquérir et consolider les savoirs et les savoir-faire biologiques et écologiques nécessaires à la mise en œuvre raisonnée des techniques animalières, dans le respect du bien-être animal et de l'environnement**

1.1- Présenter des particularités du fonctionnement des animaux d'animerie

1.1.1- Présenter les caractéristiques de la fonction de nutrition (anatomie des appareils digestifs des animaux d'animerie, régimes alimentaires spécifiques des animaux d'animerie)

1.1.2- Présenter les caractéristiques de la fonction de respiration (anatomie des appareils respiratoires des animaux d'animerie, efficacité de l'extraction du dioxygène dans le milieu de vie)

1.1.3- Présenter les caractéristiques de la fonction de reproduction et de la transmission des caractères héréditaires (anatomie des appareils reproducteurs des animaux d'animerie, méiose, génotype, phénotype, allèle, mutation, caractère dominant et récessif, monohybridisme, allèle létal, allèle porté par un chromosome sexuel)

1.2- Présenter des particularités de la communication et de la régulation chez des animaux d'animerie

1.2.1- Décrire les caractéristiques de la communication nerveuse (diversité des organes des sens des animaux d'animerie, trajet du message nerveux sensorimoteur, mode d'action des phéromones)

1.2.2- Décrire les caractéristiques de la régulation hormonale (cycles sexuels, femelle et mâle, d'un mammifère d'animerie)

1.2.3- Décrire des caractéristiques de l'osmorégulation (osmorégulation chez le poisson)

1.2.4- Décrire des caractéristiques de la thermorégulation (thermorégulation neuro-hormonale, thermorégulation comportementale)

1.3- Caractériser l'immunité chez des animaux vendus en animerie

1.3.1- Citer des grands groupes d'agents pathogènes, en les situant dans la classification (virus, bactéries, animaux unicellulaires, helminthes, arthropodes, mycètes)

1.3.2- Rappeler, en les contextualisant, les caractéristiques de la réponse immunitaire (système immunitaire, organes de l'immunité, cellules de l'immunité, molécules de l'immunité, réponse immunitaire immédiate, réponse immunitaire différée)

1.3.3- Présenter des méthodes préventives et curatives de lutte contre des agents pathogènes (sérothérapie, vaccinothérapie)

1.4 Décrire des impacts des prélèvements d'êtres vivants commercialisés en animerie sur les milieux naturels, dans un contexte de durabilité

1.4.1- Situer des êtres vivants prélevés dans les milieux naturels dans la classification (algues, annélides, arthropodes, cnidaires, échinodermes, poissons à nageoires rayonnées d'eau de mer, végétaux aquatiques)

1.4.2- Montrer les risques associés aux prélèvements d'espèces pour les milieux naturels, dans un contexte de durabilité (exemples en rapport avec le domaine professionnel, problèmes éthiques)

► **Objectif 2 : Acquérir et consolider les savoirs et savoir-faire en physique chimie nécessaires à la mise en œuvre raisonnée des techniques animalières**

2.1- Acquérir des pratiques professionnelles en tenant compte de la sécurité, de la santé et de l'environnement

2.1.1- Appliquer les règles de sécurité liées à l'utilisation des produits chimiques

2.1.2- Appliquer les règles de sécurité électrique aux personnes et aux installations

2.1.3- Raisonner l'impact environnemental de l'activité : gestion de l'énergie, gestion des déchets

2.2- Caractériser les milieux en animerie à l'aide de leurs paramètres physico-chimiques

2.2.1- Définir les paramètres

2.2.2- Interpréter l'évolution du milieu ambiant à l'aide de transformations chimiques et physiques

2.3- Définir les principales fonctions et caractéristiques des matériels professionnels en précisant leurs actions sur les paramètres du milieu ambiant

2.3.1- Raisonner le choix des différentes lampes utilisées

2.3.2- Décrire la régulation thermique et hygrométrique

2.3.3- Décrire un circuit hydraulique et donner ses caractéristiques

2.3.4- Raisonner l'isolation phonique

MIP2

Mercatique

Objectif général du module :

Prendre en compte la démarche mercatique de l'entreprise.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Présenter le marché et la démarche mercatique de l'entreprise.
- ▶ Objectif 2- Identifier la demande.
- ▶ Objectif 3- Contribuer à la mise en oeuvre de l'offre.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module permet au futur technicien-vendeur de participer à la mise en œuvre de la démarche mercatique de son entreprise et de comprendre celle de ses fournisseurs afin d'apporter des réponses adaptées en rayon.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

►Objectif 1 : Présenter le marché et la démarche mercatique de l'entreprise

- 1.1- Présenter le marché de l'entreprise.
- 1.2- Présenter la démarche mercatique de l'entreprise.

►Objectif 2 : Identifier la demande

- 2.1- Utiliser des études de marché.
- 2.2- Identifier l'évolution des typologies de clientèle.

►Objectif 3- Contribuer à la mise en oeuvre de l'offre

- 3.1- Contribuer à la mise en oeuvre de la politique produit.
- 3.2- Contribuer à la mise en oeuvre de la politique de prix.
- 3.3- Contribuer à la mise en oeuvre de la politique de communication.
- 3.4- Contribuer à la mise en oeuvre de la politique de distribution.
- 3.5- Contribuer à la cohérence des variables du plan de marchéage.

MIP3

L'entreprise dans son environnement

Objectif général du module :

Situer son activité dans l'entreprise et le contexte professionnel.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Situer l'entreprise dans son environnement.
- ▶ Objectif 2- Décrire le fonctionnement de l'organisation.
- ▶ Objectif 3- S'intégrer dans la vie de l'entreprise.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module a pour objectif la compréhension de la structure et de la dynamique de l'entreprise commerciale. L'enseignement prend appui sur l'étude de cas concrets et de la presse professionnelle, des visites d'entreprises, des témoignages d'intervenants, de l'expérience professionnelle acquise lors des périodes en milieu professionnel. Il s'agit d'appréhender l'entreprise commerciale comme un système ouvert sur son environnement (environnement externe) et de cerner les interactions favorables ou défavorables.

Ce module permet au futur technicien-commercial de participer à la vie de l'entreprise avec une lecture éclairée de son fonctionnement, de s'insérer dans l'entreprise commerciale et de développer sa capacité à communiquer en situation professionnelle.

La mise en œuvre d'une pédagogie de la découverte est fortement recommandée pour la conduite de ce module. Il est recommandé de valoriser les visites d'entreprises effectuées en seconde professionnelle.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

►Objectif 1 : Situer l'entreprise dans son environnement

- 1.1- Distinguer le macro environnement et le micro environnement.
- 1.2- Prendre en compte les attentes sociétales.
- 1.3- Définir les principales stratégies d'entreprise.

►Objectif 3 : S'intégrer dans la vie de l'entreprise

- 3.1- Repérer les principaux éléments du droit social qui organisent la vie professionnelle.
- 3.2- Communiquer en situation professionnelle.

►Objectif 2 : Décrire le fonctionnement de l'organisation

- 2.1- Identifier les différentes formes d'organisation.
- 2.2- Identifier les statuts juridiques.
- 2.3- Décrire les différentes fonctions au sein de l'entreprise.
- 2.4- Décrire les finalités de l'entreprise.

MIP4

Gestion commerciale d'un espace de vente

Objectif général du module :

Utiliser la gestion et la réglementation pour organiser son travail.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Maîtriser la gestion des approvisionnements du rayon.
- ▶ Objectif 2- Utiliser des outils de gestion commerciale au sein d'un rayon ou d'un univers.
- ▶ Objectif 3- Maîtriser les documents commerciaux.
- ▶ Objectif 4- Organiser le travail au sein du rayon.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module permet au futur technicien conseil-vente de maîtriser les éléments de gestion commerciale en tenant compte des contraintes réglementaires spécifiques à un rayon, dans le but d'organiser son travail et celui de son équipe au sein du rayon.

Il est fortement recommandé de solliciter la collaboration de professionnels pour conduire ce module.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

►Objectif 1 : Maîtriser la gestion des approvisionnements du rayon

- 1.1- Maîtriser les opérations d'achat.
- 1.2- Maîtriser les opérations de livraison.

►Objectif 2 : Utiliser des outils de gestion commerciale au sein d'un rayon ou d'un univers

- 2.1- Identifier les composantes du coût d'un produit.
- 2.2- Identifier les différentes méthodes de fixation des prix.
- 2.3- Maîtriser les calculs commerciaux.
- 2.4- Utiliser les données d'un tableau de bord.
- 2.5- Evaluer l'opportunité et la rentabilité d'une opération commerciale.
- 2.6- Optimiser la gestion de trésorerie du rayon.
- 2.7- Calculer le chiffre d'affaires en tenant compte de la saisonnalité du rayon.

►Objectif 3 : Maîtriser les documents commerciaux

- 3.1- Maîtriser les factures de doit complexes.
- 3.2- Maîtriser les factures d'avoir.
- 3.3- Expliquer le mécanisme de la TVA.

►Objectif 4 : Organiser le travail au sein du rayon

- 4.1- Planifier le travail d'une équipe dans le respect de la législation.
- 4.2- Appliquer la réglementation commerciale.
- 4.3- Maîtriser la réglementation spécifique aux produits.

MIP5

Techniques de vente

Objectif général du module :

Mettre en œuvre les techniques commerciales pour optimiser son activité dans le rayon.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Mettre en œuvre la négociation commerciale.
- ▶ Objectif 2- Animer le point de vente.
- ▶ Objectif 3- Maîtriser le merchandising.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module a pour objectif l'acquisition de savoirs et savoir-faire propres à la gestion d'un espace de vente. Il s'agit d'acquérir les techniques commerciales adaptées, relevant tant de la négociation commerciale que du merchandising. L'enseignement s'appuie le plus possible sur des mises en situations pratiques, les stages professionnels et les situations pluridisciplinaires.

Lorsqu'il en existe un, il est fortement recommandé d'utiliser l'espace de vente de l'établissement pour les mises en situations pratiques.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

► **Objectif 1 : Mettre en œuvre la négociation commerciale**

- 1.1- Préparer la négociation commerciale.
- 1.2- Mener la négociation commerciale.
- 1.3- Assurer le suivi des ventes.

► **Objectif 2 : Animer le point de vente**

- 2.1- Définir le contexte des promotions et des animations.
- 2.2- Mettre en œuvre une action promotionnelle et/ou une animation.

► **Objectif 3 : Maîtriser le merchandising**

- 3.1- Optimiser le linéaire.
- 3.2- Gérer les stocks.

MP6

Techniques animalières

Objectif général du module :

Organiser, réaliser et contrôler les principales opérations techniques nécessaires à la réception, l'entretien, la préparation et la vente des animaux dans le respect du bien-être animal et de l'environnement.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Approfondir les connaissances relatives aux espèces animales et végétales commercialisées.
- ▶ Objectif 2- Prendre en charge les opérations d'approvisionnement, de réception, d'entretien et de suivi du rayon.
- ▶ Objectif 3- Approfondir les connaissances sur les équipements, matériels, produits, accessoires et leur utilisation.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module comporte trois parties se rapportant respectivement à :

La connaissance, des spécificités des produits (animaux, végétaux, inertes) dans une perspective de gestion du rayon et de conseil au client.

L'organisation et la réalisation des opérations techniques nécessaires à la réception, l'entretien, la préparation et la vente des animaux dans le respect du bien-être animal.

La connaissance des équipements et des produits et leurs conditions d'utilisation dans le respect des règles de sécurité et de l'environnement.

Les animaux de compagnie d'espèces domestiques et non domestiques sont support d'étude de ce module.

Dans le cas des espèces non domestiques, l'étude porte au minimum sur la liste publiée par arrêté par le ministère en charge de la faune sauvage.

L'enseignement de ce module est traité en relation avec celui :

- de biologie écologie et de physique chimie du module MP 1,
- de SESG-GC des modules MP2 à MP5.

Les activités pluridisciplinaires qui lui sont associées permettent de mobiliser ces acquis dans une perspective professionnelle.

L'importance accordée aux travaux pratiques souligne le caractère professionnel de ce module. L'animalerie pédagogique est le lieu privilégié de leur mise en œuvre. Ces apprentissages sont confortés lors des séquences en milieu professionnel.

Les objectifs de formation de ce module visent à préparer l'épreuve E7 qui est prise en compte pour la délivrance du certificat de capacité pour l'entretien des animaux d'espèces non domestiques.

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

► Objectif 1 : Approfondir les connaissances relatives aux espèces animales et végétales commercialisées

- 1.1- Identifier et situer dans la classification les espèces commercialisées (domestiques et non domestiques)
- 1.2- Présenter les caractéristiques et les exigences des espèces
- 1.3- Reconnaître et caractériser les espèces végétales commercialisées en animalerie

► Objectif 2 : Prendre en charge les opérations d'approvisionnement, de réception, d'entretien et de suivi du rayon

- 2.1- Raisonner l'approvisionnement du rayon en espèces vivantes
- 2.2- Gérer la réception, l'acclimatation et la mise en place des animaux
- 2.3- Assurer les opérations courantes de suivi des animaux et des végétaux
- 2.4- Assurer la préhension et la contention des espèces en vue de la mise à disposition au client

► Objectif 3 : Approfondir les connaissances sur les équipements, matériels, produits,

accessoires et leur utilisation

- 3.1- Approfondir les connaissances sur les équipements, matériels, produits, accessoires et leur utilisation en vue du conseil au client dans le cadre d'une vente
- 3.2- Approfondir les connaissances sur les équipements professionnels, matériels, produits, accessoires et leur utilisation en vue de l'aménagement et du fonctionnement du rayon

MP7

Cadre réglementaire de la vente en animalerie

Objectif général du module :

Acquérir les connaissances de base relatives au cadre réglementaire des établissements de vente en animalerie.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Identifier les objectifs et l'organisation de la réglementation de la protection animale.
- ▶ Objectif 2- Mettre en œuvre les démarches administratives relatives à l'activité.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module vise à présenter le cadre réglementaire applicable aux établissements de vente en animalerie et les démarches administratives qui en découlent ; Elles concernent l'autorisation d'ouverture des établissements, la qualification des personnels et le statut des espèces commercialisées.

L'évaluation de ce module participe à l'acquisition du certificat de capacité.

Le module est traité à partir de cas concrets.

Il est souhaitable d'éviter un traitement trop théorique des contenus juridiques.

Son enseignement donne lieu à des interventions de professionnels (techniciens de la DDPP, de l'ONCFS, d'experts..)

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

►Objectif 1 : Identifier les objectifs et l'organisation de la réglementation de la protection animale

1.1- Présenter le statut juridique de l'animal et les obligations du détenteur qui en découlent

1.2- Présenter le rôle des différents services de l'Etat en matière de protection animale

1.3- Identifier les rôles des autres acteurs en matière de protection animale

1.4- Présenter les objectifs des principaux textes relatifs à la vente en animalerie et en déduire les conséquences dans son activité

2.1- Mettre en œuvre les démarches relatives à l'ouverture d'un magasin

2.2- Mettre en œuvre les démarches relatives à la qualification des personnels

2.3- Appliquer la réglementation relative au fonctionnement d'une animalerie

►Objectif 2 : Mettre en œuvre les démarches administratives relatives à l'activité

APECITA	Association pour l'emploi des cadres, ingénieurs et techniciens de l'agriculture
APSAES	Activités physiques, sportives, artistiques et d'entretien de soi
CCF	Contrôle certificatif en cours de formation
CERCL	Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues
DDPP	Direction départementale en charge de la protection de la population
EIE	Enseignement à l'initiative de l'établissement
EPS	Éducation physique et sportive
EPT	Épreuve ponctuelle terminale
ESC	Éducation socioculturelle
ETP	Equivalent temps plein
FDA	Fiche descriptive d'activité
FNMJ	Fédération nationale des métiers de la jardinerie
GIE	Groupement d'intérêt économique
LISA	Libre service agricole
NAC	Nouveaux animaux de compagnie
MG	Module général
MAP	Module d'adaptation professionnelle
MP	Module professionnel
ONCFS	Office National de la Chasse et de la Faune Sauvage
PAO	Publication assistée par ordinateur
ROME	Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
SESG GC	Sciences économiques, sociales et de gestion, gestion commerciale
SESG-GEE	Sciences Economiques Sociales et de Gestion / Gestion de l'entreprise et de l'environnement
SAV	Service après-vente
SPS	Situation professionnelle significative
STE	Sciences et techniques des équipements
STP	Sciences et techniques professionnelles
TCV	Technicien conseil vente
TH	Titre hydrotimétrique
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée

Ministère de l'agriculture et de l'alimentation
Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche

Sous-direction des politiques de formation et d'éducation
Bureau des diplômes de l'enseignement technique

1er Avenue de Lowendal 75349 PARIS 07 SP

Mise à jour du 26 février 2018