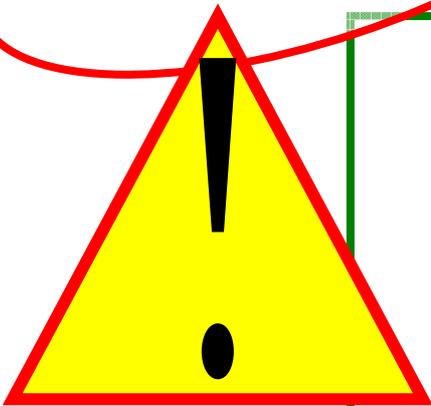




Eléments de méthode pour la mise en œuvre du BPA rénové

**Document
de travail
version 3**



Ce mémento est une compilation des différents documents présentés lors des sessions interrégionales pour l'accompagnement de la mise en œuvre du BPA en 2006-2007.

Il est destiné en particulier aux équipes qui vont aborder sans tarder la mise en place de ce nouveau diplôme.

Certaines informations contenues dans les différents documents constitutifs ont un caractère provisoire et ces documents sont encore susceptibles d'évoluer.

Chaque référentiel de diplôme comporte également des éléments explicatifs utiles à la mise en œuvre de la formation (documents téléchargeables sur chlorofil.fr)

INTRODUCTION

Le BPA rénové

La rénovation du BPA a répondu aux objectifs suivants :

- faire évoluer le diplôme existant vers une réponse aux besoins de qualification de niveau V pour des emplois d'ouvriers qualifiés,
- rapprocher architecture et contenus du diplôme de la réalité des emplois dans les secteurs professionnels concernés par la rénovation (production animale, vigne et vin, équipements agricoles, horticulture, forêt, travaux paysagers et industries agroalimentaires),
- renforcer la proximité avec la réalité du travail, facilitant ainsi l'accès à la VAE.

Comme dans tous les diplômes du MAP, la rénovation a également respecté une double finalité de professionnalisation et d'éducation. Le diplôme a été rénové selon la modalité des unités capitalisables, dont les principes et les atouts principaux ont été conservés, notamment les possibilités d'adaptation locales.

Ces objectifs ont été traduits dans un référentiel de diplôme qui comporte 3 parties :

- **un référentiel professionnel (RP)** comportant une fiche descriptive d'activités (FDA) par spécialité de l'option. Par exemple, le BPA option Travaux de la vigne et du vin comporte la FDA de la spécialité Travaux de la vigne et la FDA de la spécialité Travaux de la cave ;
- **un référentiel de compétences (RC)**, nouveau document dans un diplôme du Ministère chargé de l'agriculture, propre à donner des éléments d'information sur les ressources (éléments de l'environnement de travail, savoirs, savoir-faire...) qui sont mobilisées par un salarié expérimenté pour effectuer avec compétences le travail qui lui est confié ;
- enfin, un **référentiel d'évaluation (RE)** en unités capitalisables comportant un certain nombre de prescriptions pour l'évaluation, particulièrement pour les UC qui seront évaluées en situation de travail.

Pour compléter cette présentation très rapide, vous trouverez des éléments explicatifs dans les parties introductives des référentiels téléchargeables sur le site chlorofil¹.

¹ <http://www.chlorofil.fr/certifications/textes-reglementaires/referentiels-et-grilles-horaires/bpa.html>

Pourquoi un document pour aider à la mise en œuvre du BPA dans les centres ?

Le BPA rénové est avant tout un diplôme en unités capitalisables : en cela, des étapes de préparation de la formation (phase d'élaboration du dossier d'habilitation) à celles de mise en œuvre et de suivi de la formation, les règles qui s'appliquent sont celles propres aux formations en UC, définies dans des notes de service. La mise en œuvre d'un BPA rénové suppose donc, une formation préalable des membres de l'équipe pédagogique aux spécificités des UC (formations dites « cycles UC »).

Le BPA rénové présente des aspects particuliers en matière de contenus et d'adaptation des référentiels et en matière d'évaluation qui justifient l'existence de ce document, destiné à guider et à outiller a minima l'équipe de formateurs. Même s'il comporte quelques rappels sur les caractéristiques du système UC, il ne peut en aucun cas se substituer aux cycles de formation aux UC, qui reste donc un préalable.

Ce dossier mémento est destiné à aider les équipes pour l'adaptation des référentiels. Il est constitué de trois parties : l'**évaluation**, la démarche **d'adaptation des référentiels**, les **outils** disponibles. Chacune des parties est indiquée en **VERT SURLIGNE**. Après cette **INTRODUCTION**, le dossier débute par le thème « évaluation ».

Les différentes parties de ce mémento regroupent les documents distribués au premier séminaire interrégional d'appui à la mise en place du BPA rénové qui s'est déroulé au Mans au mois d'octobre 2006. Les titres de ces différents documents opérationnels sont reportés en bleu souligné pour évoquer les liens qui pourront exister dans une version numérique à venir.

La première partie aborde le cadre de **L'EVALUATION**. Un document détaille le dispositif d'évaluation certificative du BPA rénové. Il comporte en annexe des fiches techniques fournissant des éléments de la grille d'évaluation, un exemple de fiche de suivi en entreprise, un exemple de trame de compte rendu d'activité (pour l'évaluation des situations de régulation), un exemple de plan d'évaluation.

La seconde partie présente **LA DEMARCHE D'ADAPTATION DES REFERENTIELS**. Elle décrit les principales étapes de cette démarche pour l'adaptation du référentiel national et la création d'UCARE et comporte en annexe des exemples de fiches : support entretien employeur et salarié, adaptation de la FDA : fonctions – activités, descripteurs des compétences relatifs à l'UCARE et Définitions RE UCARE.

Des **exemples d'application** de la démarche d'adaptation sont fournis : un dans le domaine de l'élevage et un dans le domaine de la vigne et du vin.

Enfin, la troisième partie rassemble **des outils complémentaires** pour la conduite des entretiens élaborés dans le cadre du chantier de rénovation. Ils peuvent être utilisés pour le travail d'adaptation du référentiel national.

L'EVALUATION

Le chapitre suivant expose les principales caractéristiques de l'évaluation dans le BPA rénové, en dégagant les aspects qui le distinguent d'un diplôme UC « classique ».

Le dispositif d'évaluation certificative du BPA rénové

1. Principes de l'évaluation certificative des BPA

Les principes de l'évaluation certificative en UC sont définis dans la note de service N2001-2118 du 4 décembre 2001. Par ailleurs, les centres de formation qui mettront en œuvre le BPA doivent accomplir une démarche d'habilitation, conformément à la note de service DGER/POFE/N2005-2090 du 1^{er} décembre 2005.

Ce document ne reprend que les éléments qui peuvent représenter un intérêt pour la mise en œuvre du BPA, les principes et méthodes de base restant celles de tout diplôme en UC. Les spécificités de la mise en œuvre de ces font BPA font l'objet d'une note de service spécifique à paraître.

1.1 Structure du référentiel d'évaluation

Les objectifs du référentiel d'évaluation du BPA sont répartis en 10 unités indépendantes qu'il faut capitaliser pour obtenir le diplôme :

- **3 unités capitalisables générales (UCG)** communes à toutes les options du BPA,
- **2 unités capitalisables d'option (UCO)** référençant les connaissances scientifiques et techniques propres à l'option du diplôme,
- **3 unités capitalisables de spécialité (UCS)** relatives aux pratiques professionnelles et représentatives du cœur de métier de cette spécialité,
- **2 unités capitalisables d'adaptation régionale et à l'emploi (UCARE)** permettant l'adaptation à des situations d'emploi locales du point de vue de l'approfondissement d'une compétence attendue, d'une diversité fonctionnelle du métier ou d'une problématique locale.

Le référentiel d'évaluation du BPA a été construit à partir de l'analyse de situations de travail significatives, représentatives des compétences propres au cœur des emplois.

Les UCS basées sur des évaluations en situation de travail sont donc au centre du dispositif.

Les UCARE sont définies et élaborées par le centre de formation. Au moins une des deux UCARE concerne l'acquisition ou l'approfondissement de savoir-faire pratiques relatifs au domaine professionnel de l'option.

Les UC doivent être contextualisées aux situations rencontrées dans les bassins d'emploi des centres de formation. L'adaptation est réalisée par les formateurs et concerne les attendus de tout ou partie de chaque UC, et la totalité des UCARE.

1.2 Elaboration des objectifs pédagogiques

Chaque unité certificative est définie par un objectif terminal OT. L'ensemble des objectifs visent à :

- l'acquisition de compétences professionnelles qui s'exprimeront dans le travail
- l'acquisition d'une culture générale favorisant l'insertion des personnes dans la société

L'objectif terminal OT des UCG, UCO et UCS est constitué d'objectifs de premier rang (1^{er} rang : OI xx) et d'objectifs de second rang (2nd rang : OI xxx).

Particularités des UCS et des UCARE :

Les UCS et les UCARE sont constituées de deux types d'objectifs à évaluer :

- des **objectifs de « réalisation »** se présentant comme des tâches à effectuer
- des **objectifs de « régulation »** mesurant la capacité du candidat à s'adapter et à réagir dans une situation de travail complexe ou dégradée.

1.3 Evaluation certificative

Dans le référentiel d'évaluation, chaque UC fait l'objet de prescriptions fixant les conditions de mise en place de l'évaluation.

Pour chaque objectif de second rang, ces prescriptions précisent :

- la nature des situations d'évaluation
- les objectifs à évaluer
- les points sur lesquels portent l'évaluation (les thèmes, les travaux, etc.)
- les attendus (performance attendue lors de l'évaluation des points correspondants), exprimés de façon générique dans le référentiel national
- des indications relatives à l'évaluation de tel ou tel objectif.

Ces prescriptions sont des données incontournables de l'évaluation à prendre en compte par l'équipe pédagogique placée sous l'autorité du jury.

Tous les objectifs font l'objet d'évaluations certificatives cadrées par la note de service DGER/POFEGTP/N2001 du 4 décembre 2001².

Caractéristiques du BPA rénové :

- Les attendus des objectifs doivent être complétés et adaptés en fonction des particularités locales par l'équipe pédagogique (particulièrement les UCS).
- Contrairement aux autres diplômes en UC, les centres de formation ne compléteront pas le référentiel d'évaluation d'un rang supplémentaire d'objectifs intermédiaires.
- **Tous les objectifs qui figurent dans le référentiel national doivent être évalués pour l'attribution de l'UC.**

² Une nouvelle note de service relative aux diplômes en unités capitalisables devrait prochainement être diffusée. Dès sa parution, il faudra s'y référer pour organiser l'évaluation.

En résumé :

Catégories d'UC	caractéristiques	structure
UC générales UC G 1 UC G 2 UC G 3	Communes à tous les options des BPA	- Un objectif terminal OT - Des objectifs de premier rang OI 11 - Des objectifs de second rang OI 111 qui doivent tous être évalués
UC d'option UC O 1 UC O 2	Communes à toutes les spécialités d'un BPA	
UC de spécialité UC S 1 UC S 2 UC S 3	3 UC S par spécialité d'une option du BPA	Tous les objectifs doivent être évalués ET 2 catégories d'objectifs : - objectifs de « réalisation » - objectifs de « régulation »
UCARE 1 UCARE 2	2 UCARE créés par le centre et liées au contexte local	<i>Évaluations en situation de travail</i>



10 UC composent le diplôme

2. Evaluation en situation de travail

La nécessité de renforcer la prise en compte de la réalité du travail dans l'écriture des objectifs pédagogiques explique l'importance relative de l'évaluation en situation de travail (au moins 4 des 10 UC).

Cette caractéristique accentue l'importance des phases d'apprentissage en entreprise (de stage, d'apprentissage....).

Les évaluations des UCS et des UCARE se déroulent en **situation réelle de travail** :

- **en entreprise** (de stage, d'apprentissage)
- **en atelier pédagogique.**

Lorsque la situation ne le permet pas (situation absente pendant la période de stage, impossible à anticiper, n'existant pas dans l'entreprise, situation présentant un risque trop important, épreuves de rattrapage...) le centre de formation peut mettre en œuvre des situations d'évaluations reconstituées. L'évaluation des objectifs relatifs à des situations de régulation sera faite au travers d'une ou plusieurs situations données en référence, et adapté(es) au contexte local. Au cas où ces situations de référence ne correspondraient pas au contexte local, l'équipe enseignante pourra éventuellement proposer au jury une autre situation répondant au même objectif.

2.1 La grille d'évaluation

L'évaluation des objectifs de 1^{er} rang repose sur l'évaluation de l'ensemble des objectifs 2nd rang. La grille d'évaluation de l'UC est élaborée par l'équipe pédagogique et proposée au jury pour agrément.

Elle précise les conditions de l'évaluation (entreprise, centre, atelier...), les modalités de l'évaluation (pratique, orale, écrit), les niveaux d'exigence relatifs aux objectifs de 1^{er} rang et pour chacun des objectifs de 1^{er} rang évalués :

- **le ou les points évalués** (pris dans la liste du référentiel d'évaluation adapté par le centre),
- **les critères d'évaluation**, retenus par l'équipe pédagogique, **précisant les attendus** du référentiel d'évaluation et correspondants aux points à évaluer, (pour les construire on pourra s'appuyer sur le référentiel de compétences).

Ces choix doivent être pertinents quant à l'objectif à atteindre et prendre en compte les réalités de situation de travail dans lesquelles sont placés les apprenants. Il paraît souhaitable que l'équipe pédagogique fasse une première sélection du ou des points-clés à évaluer pour les soumettre ensuite à quelques professionnels pour avis. Le jury donnera ensuite son agrément sur ce choix.

La grille d'évaluation présente un cadre commun à tous les candidats. Les critères d'évaluation font référence aux fiches de suivi en entreprise et pour les objectifs de régulation, au compte rendu d'activité du candidat.

La grille d'évaluation est complétée par les observations des évaluateurs (tuteur et formateur référent) avant présentation au jury.

Cette grille d'évaluation fait partie des documents à disposition du jury.

Voir en annexe 1 les éléments qui doivent figurer dans la grille d'évaluation.

2.2 Les situations de l'évaluation

Pour chacun des objectifs de 1^{er} rang des UCS et pour l'évaluation de l'objectif terminal de l'UCARE, l'évaluation certificative comporte **deux modalités d'évaluation** :

- une **évaluation pratique** réalisée par le tuteur pendant les phases de travail en entreprise; elle porte sur les objectifs de « réalisation » et les objectifs de « régulation ».
- une **évaluation orale** portant sur les objectifs de « régulation » à partir d'un compte rendu d'activités et une **évaluation orale** portant sur les autres objectifs en complément de l'évaluation pratique.

Pour l'obtention de l'UC, l'apprenant doit satisfaire à ces deux évaluations.

2.2.1 L'évaluation pratique

- **But**

L'évaluation pratique a pour objectif l'évaluation des savoir-faire professionnels en situation réelle de travail au travers des objectifs de « réalisation » et de « régulation ».

- **Qui évalue ?**

Le tuteur (maître de stage ou d'apprentissage) est un évaluateur incontournable puisqu'il transmet ses savoirs professionnels, il est donc en mesure de se prononcer sur la maîtrise des savoir-faire de l'apprenant.

Mais l'équipe pédagogique reste responsable de l'évaluation certificative. Elle la conçoit, la fait agréer par le jury, la met en œuvre en situation réelle de travail, et recueille les éléments permettant de statuer sur l'atteinte ou non des objectifs.

L'évaluation des objectifs sera donc confiée au tuteur sous la responsabilité du formateur référent.

En situation reconstituée, l'évaluateur peut être le formateur (par exemple sur l'exploitation de l'EPL ou en atelier pédagogique).

- **Quand évaluer ?**

L'évaluation est formalisée par le tuteur après la réalisation complète des activités présentes dans la fiche de suivi et lorsque le tuteur estime que l'apprenant a atteint l'objectif. En fin d'apprentissage, l'équipe pédagogique fait le bilan avec le tuteur et le candidat sur chacun des objectifs.

2.2.2 L'évaluation orale

- **But**

L'évaluation orale a pour but de compléter l'évaluation pratique. Elle est organisée pour les deux types d'objectifs : objectifs de « réalisation » et de « régulation ».

Chaque objectif de 1^{er} rang des UCS et chaque UCARE comportent un objectif relatif à une situation de régulation (deux dans certains cas). Ces objectifs visent à évaluer la capacité du candidat à réagir dans une situation où une régulation est nécessaire ou dans une situation de dysfonctionnement.

Le référentiel décrit une situation générique, qui doit être traduite concrètement par une situation rencontrée dans l'entreprise. Au cas où ces situations de référence ne correspondraient pas au contexte local, l'équipe enseignante peut proposer au jury une autre situation répondant à cet objectif.

- **Qui évalue ?**

Le formateur avec le tuteur, lors d'une visite du formateur dans l'entreprise ou lors d'une évaluation spécifique.

- **Qu'évalue-t-on ?**

Pour chaque objectif de régulation, la grille d'évaluation précise au tuteur et au formateur les points à évaluer et les critères permettant de juger des performances de l'apprenant, élaborés à partir des attendus du référentiel d'évaluation. Ils sont définis par l'équipe pédagogique et présentés au jury.

Concernant les objectifs de régulation, l'évaluation s'appuie sur un compte rendu d'activités. Celui-ci précise de manière synthétique la réalisation des activités de ces situations de « régulation ». L'apprenant présente un compte rendu par UCS ou UCARE regroupant l'ensemble des situations de régulation mises en œuvre.

La trame du compte rendu est réalisée à partir des attendus du référentiel d'évaluation de l'UCS ou de l'UCARE. Elle a pour support une ou plusieurs situations données en référence dans la colonne du référentiel « points sur lequel peut porter l'évaluation » adaptée au contexte local.

Elle porte, pour chaque situation de régulation, sur :

- le diagnostic de la situation concernée
- la mise en œuvre de l'action appropriée
- l'explication et la justification de l'intervention de l'apprenant.

Voir en annexe 3, un exemple de trame de compte rendu d'activité

Le compte rendu d'activités vient en complément de la grille de suivi de réalisation remplie par le tuteur. Un questionnement oral par le formateur peut compléter si nécessaire l'appréciation du tuteur. Il est alors réalisé à partir du compte rendu d'activité de l'apprenant.

En résumé... l'évaluation en situation de travail

Qui ?	Modalités	Quoi ?	L'évaluation est basée sur :	Outils
L'évaluation globale de l'UCS est réalisée par le formateur référent avec le tuteur	En situation de travail, le tuteur évalue sous la responsabilité du formateur référent	Les objectifs de « réalisation » des UCS et des UCARE	- pratique, complétée par un oral	fiches de suivi
	Le formateur complète par un oral pour valider l'ensemble de l'UC	Les objectifs de « régulation » des UCS et des UCARE	- pratique, complétée par un oral basé sur un compte rendu d'activités	fiches de suivi + compte rendu d'activités

2.3 Evaluations des UCG et UCO

L'équipe pédagogique peut proposer au jury l'évaluation de certains des objectifs de second rang des UCG et UCO au travers de situations d'évaluation mises en œuvre pour les UCS. Dans ce cas, les évaluations reposent sur des grilles séparées pour chaque UC, agréées par le jury.

2.4 Plan d'évaluation

Les objectifs des UCG et UCO peuvent être évalués soit dans des évaluations spécifiques, soit à l'occasion de l'évaluation des UCS ou d'UCARE.

Dans le premier cas, ils le sont selon la méthode habituelle des évaluations certificatives des UC.

Dans le second cas, ils le seront en lien avec les objectifs des UCS et appréhendés comme savoirs ou ressources à mobiliser en situation de travail (explicitation de méthode de travail, de choix...).

Ces choix effectués, le plan d'évaluation sera construit en prenant en compte les situations d'évaluation et les objectifs à évaluer correspondants. On cherchera la simplification et la cohérence liée au choix des situations d'évaluations certificatives. Pour chacune d'elles, on restera très vigilant sur sa construction en veillant notamment sur l'unité de lieu, de temps et d'action.

Voir en annexe 4, un exemple de plan d'évaluation

2.5 Eléments fournis au jury

Pour la validation des résultats du candidat, le jury disposera des pièces suivantes :

- la grille d'évaluation de l'unité capitalisable complétée,
- les fiches de suivi en entreprise de l'apprenant relatives à chacun des objectifs de 1er rang, remplies par le tuteur et/ou le formateur,
- le compte rendu d'activités relatif aux objectifs de régulation, réalisé par le candidat et validé par le tuteur et le formateur référent.

3. Plan de formation

Même si l'évaluation est importante, il ne faut pas perdre de vue que la formation est au cœur du dispositif. En conséquence, l'équipe pédagogique veille à :

- la faisabilité de l'évaluation certificative, notamment en entreprise,
- préserver la simplicité du système d'évaluation qui doit laisser toute sa place à la formation professionnelle.

L'organisation de la formation demande un investissement important en temps de travail de l'équipe pédagogique, notamment dans l'entreprise, pour établir les plans de formation individuels en concertation avec le tuteur.

3.1 Le suivi en entreprise

La formation correspondant aux objectifs de savoir-faire pratiques des UCS et des UCARE se déroule en grande partie en entreprise. L'évaluation en situation de travail repose donc beaucoup sur les observations réalisées en entreprise consignées dans un document appelé fiche de suivi.

La fiche de suivi en entreprise :

Afin de recueillir les éléments nécessaires à l'évaluation de l'UCS et des UCARE, pour chaque objectif de 1^{er} rang des UCS et pour l'OT de l'UCARE, la fiche de suivi en entreprise est élaborée par l'équipe pédagogique et proposée au jury. Elle est réalisée en s'appuyant sur le référentiel d'évaluation adapté par le centre.

L'ensemble des fiches de suivi est consigné dans un livret de suivi de l'alternance.

Cette fiche a un double objectif :

Le suivi de la progression de l'apprenant durant sa période de formation en entreprise

L'évaluation en fin de période d'apprentissage par la vérification des objectifs à évaluer.

Chaque fiche met en évidence :

- parmi les points sur lesquels peut porter l'évaluation, le ou les points retenus pour l'évaluation (grille d'évaluation) et les attendus correspondants
- l'engagement de départ, négocié entre le tuteur garant des apprentissages en situation de travail du candidat et le formateur responsable de l'évaluation. Cet engagement formalise le contenu de la formation en entreprise et doit être constitutif du contrat de formation entre l'apprenant, le centre et le tuteur.
- la date et le lieu ou la période de réalisation des évaluations
- une argumentation claire permettant de statuer sur l'atteinte des objectifs évalués.

En annexe 2 une fiche de suivi est proposée à titre d'illustration, d'autres outils peuvent être créés par les centres en fonction de leurs attentes.

3.2 L'encadrement de l'apprenant en situation de travail

L'équipe pédagogique doit s'assurer que le tuteur (maître de stage ou d'apprentissage) est partie prenante dans l'atteinte des objectifs de la formation. Elle veillera notamment à ce que tout ce qui est prévu dans les apprentissages dans l'entreprise soit effectivement faisable. Les documents contractuels (stage ou apprentissage) reprendront les activités retenues dans les fiches de suivi.

L'évolution de l'apprenant dans la réalisation des activités et tâches en entreprise est contrôlée par le suivi régulier du formateur. Un bilan en fin de période en entreprise est réalisé par le formateur généralement à l'occasion d'une évaluation.

3.3 Planification des apprentissages en entreprise

Une planification des apprentissages en entreprise doit permettre à l'équipe pédagogique de visualiser la faisabilité des apprentissages, la progression possible et l'évaluation envisagée.

Exemple : dans le cas d'une UCS du BPA TPA

L'exemple qui suit situe, les périodes au cours desquelles les apprentissages correspondants aux objectifs de cette UCS se dérouleront. La planification est faite en collaboration avec le tuteur et pour chaque apprenant.

Exemple de l'UCS 1 ER (option Travaux de la production animale, spécialité Elevage de ruminant)

L'UCS 1 ER est composé de deux objectifs de premier rang à évaluer

11- Alimenter les animaux à l'auge en respectant les principes de sécurité, d'hygiène et de bien-être animal

- 111 : Préparer le chantier de distribution
- 112 : Distribuer les aliments
- 113 : Observer les animaux
- 114 : Aménager le confort de l'animal
- 115 : Terminer le chantier de distribution
- 116 : Réagir à une situation qui nécessite une régulation

12 - Utiliser les surfaces fourragères pour l'alimentation des animaux

- 121 : Préparer son intervention sur la surface fourragère
- 122 : Réaliser des travaux de récolte et de stockage des aliments
- 123 : Réaliser les travaux liés à la pâture
- 124 : Réagir à une situation qui nécessite une régulation

Le planning suivant peut être établi :

UCS 1 ER	sept	oct	nov	déc	Janv	fév	Mars	avril	mai	juin
Alimenter les animaux à l'auge en respectant les principes de sécurité, d'hygiène et de bien-être animal										
Utiliser les surfaces fourragères pour l'alimentation des animaux										

Annexe 1 : éléments de la grille d'évaluation

Les rubriques du tableau suivant correspondent aux éléments qui doivent figurer a minima dans une grille d'évaluation. Il ne s'agit pas d'un modèle de grille, vous replacerez ces rubriques ans les cadres qui ont été définis dans votre région et qui comportent probablement d'autres types de renseignements (identité du candidat, intitulé et numéro de l'UC évaluée, etc.).

Objectif à évaluer	Conditions support de l'évaluation	Attendus	Critères de l'évaluation	Seuils de réussite
OI XXX	Cette rubrique permet de donner la description de la situation support de l'évaluation	Sélectionnés dans le référentiel de l'UC et précisés en fonction du contexte, il s'agit des indicateurs qui vous permettent d'estimer l'atteinte de l'objectif. Il s'agit de catégories de choses à observer, d'actions attendues du candidat. <i>Exemple :</i> <i>Adaptation de son vocabulaire à son interlocuteur</i>	C'est ce qui permet de mesurer que la performance est atteinte. Ce sont les éléments qui permettent de répondre à la question « pourquoi c'est réussi ? » - Utilisation de la formule d'accueil - Présentation nominative de la structure - Utilisation des formules de politesse - Utilisation d'un vocabulaire non familier, compréhensible, précis, adapté à l'état de réceptivité du client	Le seuil de réussite fixe la limite à partir de laquelle on peut considérer que le critère est satisfait. Il s'agit d'une valeur ou d'une plage de valeurs à atteindre, d'un minima ou d'un maxima à respecter. Non acquis si : - Présentation professionnelle et nominative omise - Deux erreurs ou oublis sur formules de politesse - Erreurs de vocabulaire pouvant compromettre le sens du message - Vocabulaire nettement en décalage par rapport à la situation

Annexe 2 : exemple de fiche de suivi en entreprise BPA TPA spécialité PV (Porcs ou volailles)

L'exemple ci-dessous concerne une partie de l'UCS 1 PV

OI 11 : Alimenter les animaux en respectant les principes de sécurité et d'hygiène					
Objectifs à évaluer	Points sur lesquels portera l'évaluation	Attendus	Engagement de départ	Date ou période et lieu de réalisation	Commentaires (sur la situation et la performance)
112 : Préparer les aliments à distribuer	Réception et stockage des aliments	Contrôle des quantités et de la qualité par rapport à la commande Respect des lieux et des conditions de stockage Port de charges respectant les règles			
	Contrôle des stocks d'aliments	Evaluation des quantités Vérification de l'adéquation stocks/besoins Proposition de commandes si nécessaire			
	Utilisation en sécurité des équipements destinés à la fabrication	Utilisation des installations mécanisées dans le respect des règles de sécurité Surveillance de la fabrication	Aplatissage de céréales pour le troupeau caprin	Février et mars 2006 Lieu de stage	Activité réalisée de façon très ordonnée et efficace. Propreté du chantier. Résultat satisfaisant

...Idem pour les autres objectifs

115 : Réagir à une situation qui nécessite une régulation 2 points évalués	Constat d'une consommation insuffisante avant la nouvelle distribution	Suspension de la distribution Identification des causes possibles (observation des animaux, contrôle de la distribution, contrôle des aliments...) Evacuation des aliments non consommés Information du responsable Proposition de solutions dans la limite de sa responsabilité	Troupeau des laitières, un ou plusieurs animaux concernés	Mars Lieu de stage	Situation : vache laitière à l'écart du troupeau. Le repérage et l'identification des causes probables ont été correctement réalisés. L'alerte a été donnée.
	Panne ou dysfonctionnement des équipements de préparation et/ou de distribution	Identification des causes Information du responsable Proposition de solutions dans la limite de sa responsabilité Mise en œuvre d'une solution de rechange pour effectuer la distribution (appel de renfort, appel du dépanneur, mise en route du groupe électrogène...) en donnant la priorité aux lots qui le nécessitent	Surveillance de la répartition de l'aliment à l'auge	Mai Lieu de stage	Situation : distribution inégale de l'aliment par le distributeur. Repérage OK. Passage systématique pour égaliser la distribution
	<i>Constat d'une insuffisance de qualité des aliments pendant la préparation ou la distribution</i>	<i>Arrêt de la préparation ou de la distribution Recherche et identification des causes Information du responsable</i>	<i>Non évalué</i>	<i>Non évalué</i>	

Annexe 3 : Exemple de trame de compte rendu d'activité

FORMATION : BPA
Option : Travaux des productions animales
Spécialité : polyculture-élevage
CFA ou CFPPA de...

NOM:
PRENOM:

UCS X :

Compte rendu d'activité des situations de « régulation »

Situation 1 (OI XXX) :

- Description de la situation :
- Diagnostic de la situation concernée : ce que j'ai constaté
- Mise en œuvre de l'action appropriée : ce que j'ai fait
- Justification de l'intervention de l'apprenant : pourquoi

Situation 2 (OI XXX) :

- Description de la situation :
- Diagnostic de la situation concernée : ce que j'ai constaté
- Mise en œuvre de l'action appropriée : ce que j'ai fait
- Justification de l'intervention de l'apprenant : pourquoi

Situation Y (OI XXX) :

- Description de la situation :
- Diagnostic de la situation concernée : ce que j'ai constaté
- Mise en œuvre de l'action appropriée : ce que j'ai fait
- Justification de l'intervention de l'apprenant : pourquoi

Annexe 4 : Exemple de plan d'évaluation

	Situation 1	Situation 2	Situation 3	Situation 4	Situation 5	Situation 6	Situation 7	Situation 8	Situation 9
Période	mars	avril	mai	mai	mai	mai	juin	juin	juin
Lieu	centre	centre	entreprise	centre	entreprise	entreprise	centre	entreprise	entreprise

UC	OI								
UCG 1	11								
	12								
	13								
	14								
UCG 2	21								
	22								
	23								
	24								
UCG 3	31								
	32								
UCO 1	11								
	12								
UCO 2	21								
	22								
	23								
UCS 1	11								
	12								
UCS 2	21								
	22								
UCS 3	31								
	32								
UCARE 1									
UCARE 2									

LA DEMARCHE D'ADAPTATION DES REFERENTIELS

Comme dans tous les diplômes en UC, l'adaptation des référentiels est une étape importante du travail de l'équipe de formateurs. Les trois référentiels : FDA, RC et RE doivent tous être contextualisés aux particularités territoriales de l'emploi du bassin de recrutement de l'établissement. Le chapitre suivant présente les caractéristiques de ces adaptations dans le cas du BPA et la démarche à adopter.

Démarche pour l'adaptation du référentiel national et la création d'UCARE

1. Les adaptations à réaliser

1.1. Adaptation de la FDA

Le référentiel national doit être adapté en fonction des caractéristiques des emplois locaux. Pour cela, des données sur le secteur, fournies par les observatoires régionaux des emplois ou des métiers, les AREFA ou ADEFA, AGRESTE, etc. peuvent être réunies et analysées.

Cette étape comprendra la réunion d'un groupe de professionnels. Son objectif est de mettre en évidence les activités spécifiques au contexte et à l'environnement local (exploitations/entreprises et caractéristiques des emplois salariés).

Ce premier travail doit aboutir aux résultats suivants :

- compléments ou amendements de la FDA (cf. annexe 3),
- mise en évidence d'hypothèses de thèmes d'UCARE. Rappel : les UCARE peuvent correspondre à un approfondissement d'activités décrites dans la FDA nationale ou à des activités nouvelles.

Remarque : le déroulement de cette étape est similaire à celui mis en œuvre dans n'importe quel diplôme en unités capitalisables.

1.2. Adaptation du référentiel de compétences

L'adaptation du référentiel de compétence a pour conséquence l'ajout au référentiel national d'une fiche de descripteurs de compétences à créer pour chacune des UCARE qui sont proposées par le centre.

Les éléments nécessaires à l'élaboration de ces fiches sont recueillis à l'occasion d'entretiens avec des professionnels (cf. plus loin).

Dans le cas d'une UCARE, la fiche de descripteurs de compétences présente un ensemble cohérent de descripteurs, c'est-à-dire d'éléments relatifs à une situation de travail dont la maîtrise révèle l'expression des compétences du salarié en exercice. Ces éléments ne sont pas tous obligatoirement spécifiques à l'UCARE. Ainsi, il est possible de retrouver dans la fiche de descripteurs relatifs à l'UCARE des descripteurs déjà répertoriés dans les fiches de compétences communes et les fiches de compétences spécifiques du référentiel national.

Remarque : les fiches du référentiel de compétences national ont été établies à partir de l'analyse d'un nombre important de situations d'emploi. Cependant, il est possible que certaines configurations particulières mobilisent des savoirs, savoir-faire ou s'effectuent dans un environnement de travail qui n'a pas été envisagé dans la liste des descripteurs alors qu'elles paraissent particulièrement importantes au vu du contexte local. Dans ce cas, vous pouvez rajouter ces éléments dans le référentiel de compétences existant et vous en tiendrez compte dans la formation et l'évaluation correspondante. Cette possibilité doit cependant être limitée aux éléments jugés indispensables et être étayée par des entretiens avec employeurs et salariés, comme dans le cas des UCARE.

2. Les étapes du travail d'adaptation

Les éléments qui suivent sont donnés à titre de guide et ne constituent pas une procédure obligatoire.

- **Réunion de professionnels** (par exemple 2 employeurs et 2 salariés) qui pourront par ailleurs être sollicités pour devenir ensuite membres du jury. Cette réunion a pour objectif :
 - o de faire le point sur le référentiel professionnel et en particulier la FDA par rapport au contexte local,
 - o de compléter cette FDA en rapport notamment avec les hypothèses d'UCARE qui peuvent être soit un approfondissement de fonctions et activités existant dans la FDA nationale, soit des fonctions et activités complémentaires,
 - o de déterminer les caractéristiques et le nombre d'entreprises chez lesquelles des entretiens complémentaires devront être conduits (emplois cibles correspondant aux thèmes des UCARE).

- **Entretiens avec employeurs et salariés** (2 binômes au minimum pour une UCARE)
Les entretiens permettent en particulier de recueillir les matériaux qui vont servir à élaborer les fiches du RC et les référentiels d'évaluation des UCARE. Ils servent également à compléter les référentiels d'évaluation des UCO, des UCS et des UCG. Le choix des entreprises dans lesquelles ils sont conduits est donc essentiel, de même que la collaboration des personnes interviewées qui doivent être bien informées sur les objectifs de ces entretiens.

Ces entretiens ont pour but :

- o 1) de vérifier les hypothèses émises lors de l'élaboration de la FDA
- o 2) d'identifier les descripteurs de compétence liés à l'UCARE
- o 3) de repérer les situations de travail qui pourront permettre de construire la situation d'évaluation

- **Déroulement des entretiens**

Les entretiens concernent les employeurs et les salariés, ils sont ciblés sur les situations de travail dont on a déterminé auparavant qu'elles faisaient l'objet de l'UCARE.

- o Entretien employeur : après avoir exposé le but de ce recueil d'informations, l'entretien est conduit en posant en préambule à l'employeur la question suivante (ou une question équivalente) :

« *Dans quelles situations de travail placeriez-vous un nouveau salarié pour savoir s'il est compétent ?* »

Conseil : de 2 à 4 situations maximum, les classer par ordre d'importance.

Pour chacune des situations identifiées, classées par ordre d'importance (du point de vue de l'employeur), on recueille :

- une description synthétique de la situation,
- la liste (déroulement chronologique) et la description détaillée des activités,
- la liste des connaissances qui selon l'employeur sont nécessaires à la réalisation des activités,
- la liste la plus exhaustive possible des éléments que l'employeur repère pour « juger » de la compétence du salarié (ces éléments peuvent être d'ordre technique, de l'ordre de l'attitude, du comportement, des savoir-faire...)

Ces données sont reportées dans un tableau dont un exemple est présenté en annexe 1 (un tableau par situation de travail analysée avec l'employeur).

Au cours de l'entretien, il faut en outre amener la personne interrogée à distinguer les éléments qui lui paraissent ne pouvoir être acquis qu'après une expérience significative de travail, avec des questions comme : « *parmi tous les éléments propres à permettre l'accomplissement d'une activité avec compétence, quels sont ceux qui vous paraissent demander de l'expérience pour être parfaitement acquis ou maîtrisés ?* ». Ces précisions permettront de distinguer les savoir-faire consolidés par l'expérience dans la fiche du référentiel de compétences.

- Lors de l'entretien avec le salarié, il s'agit de faire valider les situations qui ont été identifiées avec l'employeur en posant la question suivante (ou une question équivalente) :

« *Les situations de travail suivantes qui nous ont été indiquées par votre employeur vous paraissent-elles représentatives de la compétence que doit avoir un nouveau salarié ?* »

Pour chacune des situations, comme avec l'employeur, il faut répertorier les éléments descriptifs de la compétence et les reporter dans le tableau présenté en annexe 2.

- **Synthèse des données recueillies :**

A l'issue des entretiens, le formateur reprend l'ensemble des éléments recueillis, les synthétise, les reformule et les harmonise, voire les complète, afin de réaliser la fiche de descripteurs de compétences du RC. Les définitions des différentes rubriques de cette fiche sont indiquées dans l'annexe 4. Cette étape doit s'effectuer dans une optique de généralisation à partir des cas particuliers qui ont servi de support aux entretiens.

Remarque : ces données vont en particulier servir pour l'élaboration du référentiel d'évaluation de l'UCARE (définition des objectifs de réalisation et de régulation, des points sur lesquels porte l'évaluation et des attendus).

- **Retour - régulation**

Une fois que la fiche de RC d'une UCARE a été réalisée, il est important de vérifier auprès des personnes enquêtées la qualité des informations qui y sont consignées, par exemple au cours d'une réunion. Cette réunion peut permettre en outre aux participants de confronter leurs points de vue et, éventuellement d'apporter des modifications ou des compléments à la fiche.

En résumé, adapter les référentiels professionnels et de compétences du BPA, c'est :

1. une réflexion sur l'adaptation locale et sur les UCARE qui peuvent être proposées par le centre de formation, menée avec des professionnels du secteur...

2. Pour une UCARE donnée,

- des enquêtes-entretiens avec au minimum 2 employeurs et 2 salariés
- une fiche nouvelle à créer dans le référentiel de compétences, à partir de l'analyse des données recueillies

Eventuellement, apporter des compléments au RC national si la configuration des emplois locaux le rend nécessaire. Dans ce cas, on utilise la même méthode que pour créer les fiches UCARE.

3. Conséquences de l'adaptation sur le référentiel d'évaluation

Les compléments apportés dans la (les) nouvelle(s) fiche(s) du référentiel de compétences servent de support au travail à réaliser sur le référentiel d'évaluation :

- écriture du référentiel d'évaluation de l'UCARE, conformément au modèle présent dans le référentiel national (cf. annexe 5),
- adaptations apportées éventuellement aux autres UC (UCG, UCS et notamment UCO pour y intégrer des éléments relatifs à certains savoirs ou savoir-faire).

En résumé, adapter le référentiel d'évaluation lors de la réalisation d'UCARE c'est :

1. Réaliser pour une UCARE donnée,

un référentiel d'évaluation à partir des investigations et sur la base de la fiche du RC correspondante, de l'adaptation de la FDA et de la synthèse des entretiens et des éventuels compléments apportés au RC national.

2. Apporter des compléments aux référentiels d'évaluation des UCO, et éventuellement des UCG et des UCS

- à partir des nouvelles fiches du RC et des éventuels compléments apportés au RC national.

Annexe 1 : Exemple de fiche support entretien employeur

Les éléments recueillies lors de l'analyse d'une situation de travail avec l'employeur sont synthétisés dans le tableau suivant (1 tableau par situation, 4 situations au maximum)

Situation de travail :

..... Priorité :

Description de la situation de travail Que doit-on globalement faire et pourquoi, quel est le contexte de réalisation, les particularités... (buts, environnement de travail, responsabilité/autonomie)*	Activités Description synthétique et chronologique des activités conduites	Activités complémentaires Liste des activités qui ne sont pas déterminantes mais qui peuvent jouer un rôle complémentaire dans la maîtrise de la situation de travail	Ressources de base mobilisées Liste des éléments, des connaissances, des savoirs de base, etc. considérés comme utiles ou nécessaires à la maîtrise de la situation et donc à la compétence (savoirs)	A quoi voit-on, que le salarié est compétent ? Eléments repérés comme révélateurs de la maîtrise de la situation de travail. (savoir-faire, comportements ou attitudes... et indicateurs de réussite)

* entre parenthèses, les rubriques de la fiche du RC qui vont être alimentées grâce aux infos recueillies.

Annexe 2 : Exemple de fiche support entretien salarié

Les éléments recueillis lors de l'analyse d'une situation de travail avec le salarié sont synthétisés dans le tableau suivant (1 tableau par situation, 4 maximum)

Situation de travail :

..... Priorité :

<i>Vous faites quoi exactement ?</i>	Seul ou avec qui ?	En tenant compte de quoi ?	Qu'avez vous besoin de connaître pour mener à bien l'activité ?	Qu'est-ce que vous visez comme résultat en faisant cela ?	Quelles précautions devez-vous prendre ? Quelles qualités faut-il pour réussir ? Quelles attitudes et comportements vous semblent déterminants pour réussir ? (comportements professionnels, savoir-faire...)	A quoi voyez-vous que votre travail est bien fait ?
Liste et chronologie des activités	(autonomie) *	(liste des éléments à prendre en compte pour la réussite de l'action)	(liste des connaissances, savoirs...)	(buts)		(indicateurs de réussite)

* entre parenthèses, les rubriques de la fiche du RC qui vont être alimentées grâce aux infos recueillies.

Annexe 3 : FDA

Fonctions	Activités	
	Spécialité 1	Spécialité 2
Elles regroupent plusieurs activités		
1. Il fait... Fonction exercée dans toutes les spécialités	11. Il fait XXXX Activité commune à toutes les spécialités	
	111 Il fait... 112 Il peut faire Activité exercée dans certains contextes 114. Il	
	12. Il fait YYYYY Activité commune à toutes les spécialités mais déclinée différemment 121. Il 122. Il 123. Il	12. Il fait YYYYY Activité commune à toutes les spécialités mais déclinée différemment 121. Il 122. Il 123. Il 124. Il 125. Il
		13. Il fait ZZZZZ Activité spécifique à une spécialité 131. Il 132. Il 133. Il 134. Il
7. Il peut faire... Fonction exercée dans certains contextes et ici dans certaines spécialités	71. Il 71. Il 72. Il 73. Il 74. Il 72. Il	

Annexe 4 : descripteurs de compétences relatifs à l'UCARE : définition des rubriques

Les définitions ci-dessous sont les mêmes dans le cas des fiches de descripteurs de compétences du référentiel national.

UCARE « XX (intitulé de l'UCARE) »	
Principales situations de travail	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il s'agit des situations identifiées avec les employeurs ➤ ➤ ...
But :	
Description synthétique du but, pour le salarié, du travail réalisé dans le cadre de la ou des situations de travail support de l'UCARE. (on utilise une phrase débutant par un verbe actif)	
Responsabilité / autonomie :	
Description en quelques lignes du niveau de responsabilité du salarié et de son degré d'autonomie dans ces situations support, des possibilités éventuelles d'évolution.	
Environnement de travail :	
Description des principaux éléments du contexte dans lequel s'effectue le de travail, éléments pouvant avoir un impact sur la santé du salarié, relatifs à la pénibilité du de travail, liens fonctionnels, etc.	
Indicateurs de réussite :	
Éléments principaux permettant de considérer que le résultat du de travail confié est conforme aux attentes (donc réalisé avec compétence). Les indicateurs doivent permettre de situer la performance du salarié, on évitera les indicateurs soumis à beaucoup d'autres facteurs ou à trop long terme.	
Savoirs	Savoir-faire de base
Connaissances, savoirs de base nécessaires à la réalisation du travail et à l'expression de la compétence.	Ensemble des connaissances techniques et pratiques mises en œuvre dans le travail. Leur description est faite à l'aide d'un verbe actif à l'infinitif.
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Ces savoir-faire, en général complexes, demandent du temps et de l'expérience pour être acquis en totalité. Le plus souvent, seules les bases permettant de développer ces savoir-faire pourront être acquises en formation. Leur description est faite à l'aide d'un verbe actif à l'infinitif.	<p>Ensemble d'attitudes, de savoir-être qui interviennent dans la réalisation du travail et participent de la compétence globale. Seuls les éléments essentiels pour la maîtrise des situations de travail de l'UCARE sont indiqués dans cette rubrique.</p> <p>Ce comportement est décrit par un verbe à l'infinitif. Cependant, il ne faut pas le confondre avec un savoir-faire.</p> <p><i>Attention : il ne s'agit en aucun cas dans cette rubrique de décrire les qualités ou aptitudes personnelles qu'un employeur souhaiterait voir posséder par un salarié.</i></p>

Annexe 5 : définition des principales rubriques du référentiel d'évaluation

Les définitions ci-dessous concernent UC du référentiel national comme les UCARE.

<p>1. Cas des UCARE ou UC d'évaluation de SF pratiques : OT : Mettre en œuvre ou Réaliser....</p> <p>2. Cas des autres UC : OT : Mobiliser les connaissances... OT : Gérer... OT : Conduire...</p>
--

<p>Prescriptions (à adapter selon le type d'UC)</p> <p>Ex. cas d'une UCARE ou d'une UCS du BPA L'UC comporte une situation d'évaluation qui va permettre la validation des objectifs en situation professionnelle. Les éléments constitutifs de cette UC doivent être adaptés ou élaborés par le centre de formation et consignés ci-dessous. L'évaluation se déroulera en situation réelle de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en entreprise (de stage, d'apprentissage) - en atelier pédagogique. <p>Lorsque la situation ne le permettra pas (situation absente pendant la période de stage, impossible à anticiper, n'existant pas dans l'exploitation, situation présentant un risque trop important, épreuves de rattrapage...) on pourra mettre en œuvre une situation d'évaluation en partie reconstituée.</p>
--

<p>OI de rang 1 : On utilise un verbe d'action Ex : Organiser les opérations...</p>
--

Objectif à évaluer	Points sur lesquels peut porter l'évaluation	Attendus
<p>OI de rang 2</p> <p>Objectifs de réalisation ou de mobilisation de connaissances à évaluer obligatoirement</p> <p>On utilise un verbe d'action Ex : Organiser le poste de travail</p> <p>Le verbe doit permettre (le mieux possible !) de situer le niveau de l'évaluation</p>	<p>Dans cette colonne figure la liste des points sur lesquels peut porter l'évaluation.</p> <p>Ces « points » sont, selon le type d'UC ou d'objectif, les actions ou les notions qui sont abordées pour permettre l'atteinte de l'objectif.</p> <p>On utilise un substantif Ex : cas d'un objectif de réalisation Préparation de.... Réalisation de Vérification de.... Cas d'un objectif de mobilisation de connaissances : Notions de... Principes de...</p>	<p>Cette colonne donne les indicateurs concernant la ou les performances attendues <i>(les critères et niveaux d'exigence doivent être précisés dans la grille d'évaluation)</i></p> <p>Il s'agit de l'action, de la performance qui est attendue du stagiaire pour l'atteinte de l'objectif, sa formulation permet de cadrer le niveau de la performance attendue. La nature de ces attendus est également liée à celle de l'UC ou de l'objectif.</p> <p>L'attendu permet de préciser le contexte de l'évaluation, par ex. : - ... dans le cas d'une exploitation de son territoire...</p>

	<p>Le formateur détermine les points à évaluer pour l'atteinte de l'objectif</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ...au moins sur deux espèces végétales... - ... pour une production donnée... <p>On utilise un substantif : ex :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Justification de... - Utilisation de...dans le respect de. - Déroulement des opérations : chronologie, durée... - Vérification de... - Présentation de... - Description de...
<p><i>Dans la (ou les) situation(s) décrite(s) ci-dessous, on attend de l'apprenant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - qu'il diagnostique la situation concernée - qu'il mette en œuvre l'action-réponse appropriée - qu'il explique et justifie son intervention 		
<p>Objectif de régulation (Réagir à une situation qui nécessite une régulation)</p>	<p>Descriptif de la situation Ex : Détection d'anomalies liées au processus de fabrication</p>	<p>Attendus Ex : Identification de la cause et signalement rapide au responsable Intervention le cas échéant Evaluation des conséquences, des répercussions Propositions d'ajustement</p>

Exemple d'application

dans le cas du BPA Travaux de la vigne et du vin

L'exemple qui suit concerne l'adaptation réalisée pour une UCARE Vente directe.

Il est constitué de :

- les [fiches de synthèse d'entretiens employeurs](#) et [salariés](#) dans le cas d'une situation professionnelle qui va faire l'objet de la création d'une UCARE
- la [FDA adaptée](#) (Fiche Descriptive d'Activités)
- la fiche de [Descripteurs de compétences relatifs à l'UCARE](#)
- le référentiel d'évaluation de l'UCARE, [OT : réaliser la vente directe des produits de l'entreprise](#)

Fiche synthèse entretien employeurs

Les éléments recueillis lors de l'analyse d'une situation professionnelle avec l'employeur sont synthétisés dans le tableau suivant (1 tableau par situation, 4 situations au maximum)

Situation professionnelle :.....vente au caveau.....

..... Priorité : 1

Description de la situation professionnelle Que doit-on globalement faire et pourquoi, quel est le contexte de réalisation, les particularités... (buts, environnement de travail, responsabilité/autonomie)*	Activités Description synthétique et chronologique des activités conduites	Activités complémentaires Liste des activités qui ne sont pas déterminantes mais qui peuvent jouer un rôle complémentaire dans la maîtrise de la situation professionnelle	Ressources de base mobilisées Liste des éléments, des connaissances, des savoirs de base, etc. considérés comme utiles ou nécessaires à la maîtrise de la situation et donc à la compétence (savoirs)	A quoi voit-on, que le salarié est compétent ? Éléments repérés comme révélateurs de la maîtrise de la situation professionnelle. (savoir-faire, comportements ou attitudes... et indicateurs de réussite)
Le but est de vendre du vin en communiquant une bonne image de l'exploitation. L'acte de vente se situera généralement au caveau de l'exploitation et l'ouvrier sera seul et responsable mais peut exceptionnellement se réaliser sur une manifestation extérieure (stand) en duo avec l'employeur	Prépare les produits et les matériels Prévoit les vins à la dégustation Vérifie la propreté des locaux, du matériel et des accessoires Organise le point de vente Accueille les clients seuls ou les groupes Fait déguster Propose l'achat Prépare la commande Délivre les documents obligatoires Réalise l'encaissement Tient à jour ses stocks et sa caisse	Dégustation commentée Participation autonome sur un stand	Bonne connaissance des produits et de leur élaboration (cépage, caractéristiques, vinifications, élevage ...) Connaissance de la région Connaissance des cahiers des charges appellation, agriculture raisonnée ... Connaissances hygiène, Réglementation commerciale liée à la distribution de vin Techniques de communication Techniques de vente	Politesse, respect des consignes et des clients Tenue vestimentaire, hygiène et attitude correctes Correspondance caisse et vente Propreté des locaux et du matériel

* entre parenthèses, les rubriques de la fiche du RC qui vont être alimentées grâce aux infos recueillies.

Fiche synthèse entretien salariés

Les éléments recueillis lors de l'analyse d'une situation professionnelle avec le salarié sont synthétisés dans le tableau suivant (1 tableau par situation, 4 maximum)

Situation professionnelle :

..... Priorité : 1

<p><i>Vous faites quoi exactement ?</i></p> <p>Liste et chronologie des activités</p>	<p>Seul ou avec qui ?</p> <p>(autonomie) *</p>	<p>En tenant compte de quoi ?</p> <p>(liste des éléments à prendre en compte pour la réussite de l'action)</p>	<p>Qu'avez-vous besoin de connaître pour mener à bien l'activité ?</p> <p>(liste des connaissances, savoirs...)</p>	<p>Qu'est-ce que vous visez comme résultat en faisant cela ?</p> <p>(buts)</p>	<p>Quelles précautions devez-vous prendre ? Quelles qualités faut-il pour réussir ?</p> <p>Quelles attitudes et comportements vous semblent déterminants pour réussir ? (comportements professionnels, savoir-faire...)</p>	<p>A quoi voyez-vous que votre travail est bien fait ?</p> <p>(indicateurs de réussite)</p>
<p>accueille les clients au caveau</p> <p>fait déguster les produits</p> <p>conseille, renseigne</p> <p>réalise la vente</p> <p>fait la facture</p> <p>encaisse (CB éventuelle)</p> <p><i>tient un stand dans une manifestation</i></p>	<p>Seul le plus souvent</p>	<p>Etre organisé dans le caveau, ne pas se laisser déborder par les tâches d'entretien ou administratives entre plusieurs clients,</p>	<p>Les techniques de dégustation</p> <p>Les processus d'élaboration du vin</p> <p>La législation commerciale (le nombre de bouteilles autorisées par pays, les documents ...</p>	<p>Vendre le plus de vin possible</p>	<p>Etre propre</p> <p>Avoir de la rigueur</p> <p>Faire attention à ne pas se tromper dans les caractéristiques des produits</p> <p>Etre patient</p> <p>Etre attentif</p> <p>Etre souriant</p> <p>Mémoriser (les clients), les goûts</p>	<p>Les clients sont aimables, ils ont acheté et reviennent</p>

FDA adaptée

Fonctions	Activités	
	Spécialité travaux de la vigne	Spécialité travaux de la cave
<p>6. Il réalise des activités liées au conditionnement et à la vente des produits issus de la viticulture</p>	<p>61 – Il participe aux travaux d’embouteillage de conditionnement, de préparation de commandes et de livraison. Cf. référentiel national</p> <p>62 - Il participe à la vente des produits</p> <p>62.1 Il participe à la vente des produits, que ce soit sur place ou à l’extérieur (marchés, foires, salons...)</p> <p>62.2. Sur les consignes de son responsable, il prépare le matériel : bouteilles, tire bouchons, crachoirs, matériels d’exposition...il le charge et le décharge.</p> <p>62.3. Il installe le stand ou le point de vente. Il met en valeur des produits tout en assurant de leur stabilité. Il maintient la propreté du lieu entre les clients.</p> <p>62.4 Il goûte les vins pour s’assurer qu’il n’y ait pas de défauts (goût de bouchon, oxydation...)</p> <p>62.5 Il accueille des clients à la cave ou sur le stand : il les écoute, les conseille et leur fait déguster les vins, qu’il leur commente.</p> <p>62.6. il réalise la vente et l’encaissement; il délivre la facture.</p> <p>62.7. il enregistre les données utiles pour permettre la gestion du stock et rendre compte aux administrations fiscales.</p>	

Descripteurs de compétences relatifs à l'UCARE

Accueil des clients et vente des produits.	
Principales situations professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation du point de vente, disposition des produits • Accueil des clients • Dégustation commentée • Vente des produits, facturation • Nettoyage du point de vente • ...
<p>BUT: Inciter à l'achat en mettant en valeur les produits, tant par leur présentation dans le point de vente, que par l'accueil et les conseils dispensés à la clientèle.</p> <p>RESPONSABILITE / AUTONOMIE : Le salarié doit gérer le point de vente : il est responsable de la propreté des locaux et des objets mis à disposition de la clientèle (verres, crachoirs, propreté des surfaces de dégustation...). Il choisit en fonction de la clientèle, ou sur indication de son responsable les produits offerts à la dégustation.</p>	
<p>ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL : Cette activité peut s'exercer dans différents contextes : caveau, stand lors d'une manifestation type salon en milieu fermé ou stand sur marché forain, paysan La manipulation des bouteilles, cartons, cubitainers, associée aux manipulations de verres dégustation exigent un souci permanent d'hygiène et propreté. .Sur l'implantation des points de vente, le vendeur est responsable de la sécurité : D'autres types de risques doivent être pris en compte : - pas de vente aux mineurs - pas de présentation instable pouvant entraîner des risques de bris de verre pouvant provoquer des blessures Les conditions de travail peuvent être fatigantes (bruit, chaleur, et station debout prolongée)</p>	
<p>INDICATEURS DE REUSSITE : Propreté des locaux et des matériels Trafic sur le stand Fiabilité des enregistrements Conformité de la facture réalisée Quantité de produits vendus</p>	
Savoirs	Savoir-faire de base
<p>Notions concernant les cépages, les terroirs, et les appellations Notions de vinification, d'assemblage et mode d'élevage de chaque produit Notions de dégustation Connaissance des principales réglementations liées au transport des produits en France et en Europe et hors Europe Réglementation liée à la consommation (en particulier les mineurs) Techniques de vente de base</p>	<p>Appliquer les règles de conservation et de stockage des produits vendus, selon leur nature et leurs caractéristiques Participer à l'entretien des locaux et matériels utilisés (tireuse, verres...) Accueillir le client et lui faire préciser ses besoins, ses goûts Décrire un produit à partir de ses principales caractéristiques techniques Repérer les défauts évidents d'un vin Exposer les caractéristiques du terroir d'origine d'un produit Décrire les étapes de l'élaboration et de l'élevage du produit Conseiller le client dans ses choix Etablir une facture Gérer les priorités en contact clientèle : savoir mettre en attente des clients.</p>
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Auto-évaluer son travail au regard des résultats attendus : Interpréter les besoins du client : entendre les non-dits Adapter en permanence son action en fonction du résultat obtenu : ajuster ses méthodes pour remplir ses objectifs Mettre en valeur les produits dont il faut « pousser » les ventes.</p>	<p>Rendre le point de vente attractif : propre, accueillant Veiller en permanence au respect des règles d'hygiène (matériel utilisé et locaux de vente) Respecter un code vestimentaire conforme à sa fonction La circulation des produits étant réglementée, remplir avec soin les documents attestant des ventes Manifester de l'empathie avec le client : lui donner ce qu'il attend</p>

**Unité Capitalisable d'Adaptation Régionale et à l'Emploi
BPA Travaux de la vigne et du vin**

OT : Réaliser la vente directe des produits de l'entreprise		
<i>Prescriptions</i> Cf. réf national		
Objectifs à évaluer	Points sur lesquels porte l'évaluation	Attendus
OI 1: Préparer le point de vente	Prise de connaissance des consignes, de l'organisation et du cahier des charges	Respect des consignes, de l'organisation, du cahier des charges et des horaires Respect des règles d'hygiène et de sécurité, justification de l'importance de ces règles Description des risques liés à la vente des produits
	Préparation des produits à vendre	Réalisation des opérations de vérification et de contrôle : quantité, références, bouteilles entamées, fond de caisse, facturier, état de propreté des matériels et ustensiles (verres, crachoirs, réfrigérateur ou cave à vin).
	Préparation des matériels nécessaires	Reconnaissance d'une bouteille impropre à la vente (bouchonnée, oxydée, couleuse...)
	Organiser le point de vente	Installation et signalisation dans le point de vente: <ul style="list-style-type: none"> • respect des règles de sécurité • mise en avant des produits
OI 2: Réalisation de la vente	Accueil du client	Formulation de l'intérêt par mots de bienvenue et sourire Vérification des goûts et des besoins en posant les questions pertinentes dans le respect des codes de politesse. Reformulation
	Présentation des produits	Présentation de la gamme, en respectant un ordre pertinent: montée en gamme et en prix. Proposition de dégustation des produits susceptibles d'être choisis
	Proposition de dégustation	Accompagnement commenté de la dégustation avec vérification de l'avis du dégustateur Proposition de vente en respectant les codes de politesse et sans agressivité
	Vente des produits	Réalisation de la préparation des produits et délivrance des documents commerciaux (factures, titres de mouvement...) respectant l'attente des clients
	Rédaction des documents liés à la vente	Encaissement des produits
	Opérations post-vente	Réalisation avec régularité des opérations post-vente (nettoyage des verres et du matériel, rebouchage...) Enregistrement des données commerciales et des stocks

Dans la (ou les) situation(s) décrite(s) ci-dessous, on attend de l'apprenant :

- *qu'il diagnostique la situation concernée*
- *qu'il mette en œuvre l'action-réponse appropriée*
- *qu'il explique et justifie son intervention*

Objectif de régulation (Réagir à une situation qui nécessite une régulation)	Descriptif de la situation	Attendus
	<p>Réalisation d'une vente « difficile » (client peu aimable...)</p> <p>Accueil d'un groupe</p>	<p>Proposition de vente en respectant les codes de politesse et sans "agressivité" .</p> <p>Gestion du temps pour dégustation et volume de vente réalisé</p>

Exemple d'application

**dans le cas du BPA Travaux des productions animales
spécialité Elevage de ruminants ou Polyculture-élevage**

L'exemple qui suit concerne l'adaptation réalisée **pour une UCARE transformation fromagère**. Il est constitué de :

- la [Fiche de synthèse entretiens employeurs](#)
- la [Fiche de synthèse entretiens salariés](#)
- l'[Adaptation de la fiche descriptive du référentiel national pour les UCARE Transformation fromagère \(et une UCARE vente directe à construire\)](#)
- les [Descripteurs de compétence relatifs à l'UCARE](#)
- l'[UCARE : O.T. Mettre en œuvre les opérations liées à la transformation fromagère fermière](#)

Synthèse entretiens employeurs

Les éléments recueillis lors de l'analyse d'une situation professionnelle avec l'employeur sont synthétisés dans le tableau suivant (1 tableau par situation, 4 situations au maximum)

Situation professionnelle : Fabrication fromagère fermière.....

Priorité : 1

Description de la situation professionnelle	Activités	Activités complémentaires	Ressources de base mobilisées	A quoi voit-on, que le salarié est compétent ?
Au sein de la fromagerie, travaillant souvent seul, le salarié réalise l'ensemble des activités de fabrication et d'hygiène, de l'arrivée du lait jusqu'au fromage prêt à vendre. Le respect des procédures de fabrication est sous sa responsabilité	Il se lave les mains Il vérifie la propreté et l'hygiène de la fromagerie Il nettoie le matériel si nécessaire Il filtre le lait Il procède au chauffage le cas échéant Il met le lait en bassine et procède à l'emprésurage Il réalise le moulage et/ou le découpage du caillé Il réalise le salage des fromages Il procède au rangement des fromages en vue de l'affinage Il nettoie et retourne les fromages affinés Il lave les locaux Il lave les ustensiles avant et après utilisation (moules, grilles, bidons...) Il complète les documents de suivi ou d'information	Transfert du lait de la salle de traite à la fromagerie Mise au refroidisseur du lait Conditionnement en vue de la vente	Les composants du lait, leur rôle dans la fabrication Les différents types de fabrication L'acidité d'un lait, repérage, impact Les présures, les techniques d'emprésurage Les mécanismes du caillage, les réactions chimiques à l'œuvre Les moisissures Le rôle du salage Les normes d'hygiène (marche en avant...) Les produits d'entretien et leur emploi	Il respecte les horaires Il est propre et sa tenue vestimentaire est adaptée Il a de la rigueur, il est attentif Son premier geste est le lavage des mains Les consignes ou le cahier des charges AOC sont respectés Son fonctionnement est méthodique Il observe et prend du recul sur son activité Les erreurs sont régulées (discussion, proposition...), il prend des initiatives Il informe rapidement en cas de problème La température est adaptée dans la fromagerie L'enregistrement des données est correct Les gestes sont rapides et précis La texture du caillé est ferme avec sérum au dessus Les fromages sont réguliers Le consommateur est satisfait Pas d'accident de fabrication La taille des fromages et l'aspect sont conformes et homogènes

Synthèse entretiens salariés

Les éléments recueillis lors de l'analyse d'une situation professionnelle avec le salarié sont synthétisés dans le tableau suivant (1 tableau par situation, 4 maximum)

Situation professionnelle : Fabrication fromagère.....

Priorité : 1

<i>Vous faites quoi exactement ?</i>	Seul ou avec qui ? *	En tenant compte de quoi ?	Qu'avez-vous besoin de connaître pour mener à bien l'activité ?	Qu'est-ce que vous visez comme résultat en faisant cela ?	Quelles précautions devez-vous prendre ? Quelles qualités faut-il pour réussir ? Quelles attitudes et comportements vous semblent déterminants pour réussir ?	A quoi voyez-vous que votre travail est bien fait ?
Filtrage du lait Mise à température du lait Démoulage des fromages de la veille Salage Moulage des lactiques de la veille Découpage du caillé (AOC) Salage Extraction du petit lait Réalisation de la vaisselle Nettoyage de la fromagerie Retourner, nettoyage des fromages à l'affinage	Le plus souvent seul	Maîtriser la taille lors du moulage La température de la pièce (18 à 20 °C) Les quantités (mesure) L'acidité du lait Respect du cahier des charges	Fonctionnement des présures et dosages Impact et conséquences de l'acidité du lait Règles d'hygiène Cahier des charges AOC Procédures et consignes de fabrication Produits spécifiques de nettoyage et leurs caractéristiques Les différents germes et leurs développements	Production de fromages Homogénéité des fromages	Etre propre Avoir de la rigueur Ne pas avoir peur d'informer l'employeur Eviter les manipulations du caillé Propreté du matériel, vigilance Délicatesse dans les manipulations Régularité du salage	Le lait est propre Le lait caillé à une bonne texture, il est bien ferme et recouvert par le sérum Fermeté des fromages Aspect correct des fromages Homogénéité et régularité Conformité au cahier des charges

Adaptation de la fiche descriptive du référentiel national pour les UCARE
Transformation fromagère et vente directe

Les points 5 et 6 suivants remplacent les points 5 et 6 proposés au niveau national.

<p>5. Il réalise la transformation fromagère à la ferme dans le respect du procédé défini par l'exploitant ou du cahier des charges le cas échéant</p>	<p>51. Il s'assure des conditions optimales liées à la transformation (température, qualité du lait, hygiène...)</p> <p>52. Il réalise les opérations de fabrication (variables selon les types de fromage) : filtration du lait, chauffage, emprésurage, brassage, découpage du caillé, moulage, pressage, démoulage, salage</p> <p>53. Il réalise les opérations d'affinage</p> <p>54. Il réalise les opérations de nettoyage et d'entretien des locaux et des matériels de fromagerie en utilisant les produits appropriés</p> <p>55. Il enregistre les données de suivi de la fabrication</p>
<p>6. Il vend les fromages de l'exploitation sur place à l'extérieur</p>	<p>61. Il choisit les fromages à commercialiser, prépare les commandes et conditionne les fromages pour le transport et la vente</p> <p>62. Il organise le point de vente à la ferme</p> <p>63. Il accueille le client et lui présente les caractéristiques des fromages proposés à la vente</p> <p>64. Il réalise la vente et l'encaissement</p> <p>65. Il prend les commandes</p> <p>66. Il procède au chargement et au déchargement des véhicules</p> <p>67. Il enregistre toute donnée utile à la gestion du stock</p>

Descripteurs de compétences relatifs à l'UCARE

Transformation fromagère	
Principales situations professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fabrication des fromages ➤ Travaux liés à l'affinage ➤ Travaux de nettoyage ➤ ...
But : Assurer la transformation du lait produit en respectant les consignes, les procédures de fabrication et les règles d'hygiène afin d'obtenir une valorisation optimale de la production	
Responsabilité / autonomie : Le salarié travaille souvent seul, au niveau de la fabrication fromagère. Il agit dans le respect des consignes et des procédures qui lui sont fournies mais est responsable du résultat de la fabrication.	
<i>Environnement de travail :</i> Le salarié assurant la fabrication fromagère passe la totalité de son temps consacré à cette activité dans la fromagerie qui est un lieu fermé au taux d'humidité et d'acidité importants. Il manipule quotidiennement des produits d'entretien et de nettoyage dont il doit respecter strictement les règles d'emploi. Le contrôle des conditions d'hygiène pour lui-même, pour le matériel, pour les installations et dans les locaux est indispensable.	
Indicateurs de réussite : Qualité, régularité des produits Respect des procédures et des cahiers des charges	
Savoirs	Savoir-faire de base
Composants du lait, leur rôle dans la fabrication de fromages Notions de base sur la valeur alimentaire des fromages et leur place dans l'alimentation humaine Notion de rendement fromager Rôles des présures, des ferments et techniques d'emprésurage Mécanismes du caillage, réactions biochimiques à l'œuvre, facteurs d'évolution Principaux types de fabrication fromagère, méthodes de fabrication et modalité d'affinage dans l'espèce laitière support Principaux types de moisissures et condition de développement Rôles et mécanismes d'affinage, évolution du produit, gestion de la température et de l'humidité Principaux matériels de fromagerie (ustensiles, grilles...) et modalités d'utilisation Caractéristiques et les modes d'utilisation des produits d'entretien Importance de l'hygiène en fromagerie, principales règles à respecter Principales réglementations s'appliquant en fromagerie	Maîtriser l'ensemble de la procédure de fabrication Apprécier les besoins en matériel (ustensiles, grilles...) en fonction des quantités de lait ou de caillé Réaliser les différentes opérations liées à la fabrication choisie (filtrage, chauffage, emprésurage, caillage, moulage, salage, pressage, affinage...) Interpréter les indicateurs liés à la fabrication (acidité, température, aspects et texture...) Interpréter les indicateurs liés à l'évolution des fromages pendant l'affinage (moisissures, couleur, croûte...) Contrôler les paramètres d'ambiance (température, humidité, ventilation...) Entretenir et nettoyer de manière adaptée le matériel et les locaux Réaliser les enregistrements
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Réaliser le moulage afin d'obtenir des fromages réguliers et conformes sur la durée Obtenir des fromages réguliers et conformes aux attentes (tailles et apparence, salage, texture...) Adapter, en fonction de caractéristiques (lait, aspect du caillé, paramètres d'ambiance, saison...) certains éléments du processus de fabrication (ajustement de la présure, de ferments, ventilation, quantité de caillé dans les moules...)	Etre attentif à tous les signes utiles à la prévention des accidents de fabrication Etre en permanence attentif au respect des critères d'hygiène et de propreté Effectuer les manipulations avec délicatesse Faire preuve quotidiennement de rigueur sur l'ensemble de la procédure de fabrication

<p style="text-align: center;">UCARE : Objectif Terminal :</p> <p style="text-align: center;">Mettre en œuvre les opérations liées à la transformation</p> <p style="text-align: center;">fromagère fermière</p>		
<p>Prescriptions Voir référentiel national + Les attendus correspondants à l'objectif 2 : <i>Réaliser la fabrication</i> sont précisés en fonction des types de fabrication fromagère. Les 2 situations de régulation sont évaluées.</p>		
Objectifs à évaluer	Points sur lesquels porte l'évaluation	Attendus
<p>OI 1: Préparer le chantier de fabrication</p>	<p>Prise de connaissance des consignes, de l'organisation et du cahier des charges</p>	<p>Description des risques sanitaires propres à l'activité de fabrication fromagère fermière Respect des consignes, de l'organisation, du cahier des charges et des horaires Respect des règles d'hygiène et de sécurité, justification de l'importance de ces règles</p>
	<p>Préparation des installations nécessaires à la fabrication</p>	<p>Réalisation des opérations de vérification et de nettoyage : vêtements de travail, mains, état de propreté de la fromagerie installations et ustensiles (moules, grilles, vaisselle...) Vérification des paramètres d'ambiance Vérification de la texture du caillé</p>
<p>OI 2: Réaliser la fabrication</p>	<p>Filtrage et emprésurage du lait</p>	<p>Déplacement des bidons et récipients dans le respect des règles de sécurité et de manipulation Filtrage du lait Mesure et enregistrement de la quantité de lait et de l'acidité Mise en température du lait (chauffage le cas échéant) Emprésurage du lait et ajout des auxiliaires de fabrication en respectant les doses prescrites par rapport aux quantités</p>
	<p>Opérations de fabrication (moulage, découpe du caillé, salage, démoulage...)</p>	<p>Réalisation avec régularité de toutes les étapes de la fabrication dans le respect des procédures et des règles d'hygiène, en opérant les contrôles nécessaires (A spécifier selon type fabrication)</p>
	<p>Opérations d'affinage et de stockage</p>	<p>Enregistrement des données de fabrication Réalisation des opérations dans le respect des procédures et de la marche en avant Contrôle de l'évolution des fromages et intervention si nécessaire (retournement des fromages, lavage, frottage le cas échéant...)</p>

OI 3: Terminer le chantier de fabrication	Opérations de lavage des ustensiles (moules, vaisselle...)	Réalisation des opérations dans le respect des consignes concernant le choix des produits à utiliser et des procédures de lavage
	Nettoyage et entretien de la fromagerie	Respect des règles d'utilisation des produits Réalisation des opérations de lavage dans le respect des consignes (procédure, choix des produits...)
	Enregistrement des données	Rangement de la fromagerie, préparation pour l'intervention du lendemain Réalisation des enregistrements suivant les consignes : quantités de lait utilisées, quantité de fromages produits, rendement fromager... Enregistrement des anomalies repérées Information et discussion avec l'employeur
<p><i>Dans la (ou les) situation(s) décrite(s) ci-dessous, on attend de l'apprenant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>qu'il diagnostique la situation concernée</i> - <i>qu'il mette en œuvre l'action-réponse appropriée</i> - <i>qu'il explique et justifie son intervention</i> 		
OI 4: Réagir à une situation qui nécessite une régulation 2 points évalués	Descriptif de la situation	Attendus
		<p><i>Dans la (ou les) situation(s) décrite(s) ci-dessous, on attend de l'apprenant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>qu'il diagnostique la situation concernée</i> - <i>qu'il mette en œuvre l'action-réponse appropriée</i> - <i>qu'il explique et justifie son intervention</i>
	Paramètres d'ambiance dégradés dans les locaux de fabrication ou d'affinage (température, aération, humidité...)	Identification des écarts Appréciation de l'impact possible sur la fabrication Mise en œuvre d'une solution de secours si possible Information de l'employeur

Unités capitalisables d'option

UCO 1

OT : Mobiliser les connaissances scientifiques et techniques relatives au vivant et au comportement animal

En surligné jaune, la spécification dans le cadre de la mise en œuvre d'une UCARE
Fabrication fromagère fermière

Prescriptions :

voir référentiel national

OI 11 : Mobiliser des connaissances scientifiques et techniques relatives aux animaux d'élevage

Objectifs à évaluer	Points sur lesquels porte l'évaluation	Attendus
111: Mobiliser les bases d'anatomie et de physiologie animale utiles à son activité professionnelle	Principes de la croissance et du développement des animaux d'élevage Anatomie de l'appareil digestif et bases de la digestion Anatomie de l'appareil génital Bases de la physiologie de la reproduction des animaux d'élevage	Définition de la croissance, définition du développement Identification des régions corporelles d'une espèce donnée, conséquences sur les méthodes de manipulation et de contention Description de l'évolution du poids, des régions corporelles, des tissus et de la composition corporelle et indication des principales conséquences pour la conduite d'élevage Description de l'appareil digestif d'une espèce donnée et du rôle de ses différentes parties Explication du principe de la transformation des aliments par la digestion Description de l'appareil génital d'une espèce donnée et du rôle de ses différentes parties Description synthétique des étapes de la reproduction : puberté, fonctionnement des organes sexuels, fécondation, gestation, mise bas ou ponte
112 : Mobiliser les notions de comportement animal utiles à son activité professionnelle	Principaux signes du comportement des animaux d'élevage : - relatifs à des états physiologiques (chaleurs, mises bas...) - relatifs à des pathologies ou des anomalies - propres à l'espèce	Description des signes du comportement d'une espèce donnée et mise en relation avec l'état physiologique ou l'état de santé qu'ils révèlent Interprétation des signes du comportement des différentes catégories d'animaux de l'élevage dans l'objectif de repérer un comportement anormal ou d'opérer des manipulations et contentions en sécurité.

<p>113 : Mobiliser les connaissances relatives à la santé et au bien-être animal dans le but d'intervenir pour les préserver et de respecter la santé humaine</p>	<p>Moyens de défense de l'organisme Principales pathologies des animaux d'élevage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - causes - prévention et prophylaxie - détection et diagnostic - moyens de lutte - impact des problèmes sanitaires <p>Principales zoonoses</p> <p>Paramètres pris en compte dans la conception des bâtiments et installations permettant la prévention sanitaire et le respect du bien-être animal</p> <p>Règles et opérations permettant d'assurer des conditions sanitaires optimum dans l'élevage</p> <p>Traçabilité des produits de l'élevage</p> <p>Notion de bien-être animal</p>	<p>Énumération des principales pathologies rencontrées dans l'élevage support. Mise en relation avec les conséquences économiques et relatives à la qualité des produits et à la santé humaine. Mise en évidence de l'importance de la prévention</p> <p>Identification des principales zoonoses dans l'élevage support et des moyens de prévention appropriés</p> <p>Description d'une organisation type dans un système d'élevage donné</p> <p>Description des normes en vigueur concernant les bâtiments de transformation fromagère</p> <p>Description des principaux types de traitements et d'interventions (préventifs et curatifs) pratiqués pour chaque catégorie d'animaux d'une espèce d'élevage donnée et des précautions d'utilisation. Description des opérations permettant d'assurer les conditions sanitaires et d'hygiène dans l'élevage support (plan sanitaire d'élevage). Indication des principales réglementations concernant la santé animale que l'exploitation doit respecter.</p> <p>Identification des principales règles sanitaires liées à la transformation fromagère</p> <p>Description des mesures destinées à assurer la traçabilité des produits animaux de l'exploitation</p> <p>Définition du bien-être animal et énumération des principaux facteurs influant sur lui.</p>
---	---	--

<p>114 : Mobiliser les connaissances relatives à l'alimentation des animaux d'élevage en lien avec son activité professionnelle</p>	<p>Notions de base sur la nature et la composition des aliments Catégories d'aliments des animaux d'élevage Notion de valeur alimentaire des aliments Principes du rationnement des animaux et plan d'alimentation</p> <p>Notion de bilan fourrager</p> <p>Facteurs de dégradation des aliments et méthodes de conservation</p> <p>Principales pathologies liées à l'alimentation Principaux impacts de l'alimentation sur la qualité des produits laitiers</p>	<p>Présentation des principaux aliments utilisés dans l'élevage support. Présentation des principaux éléments nutritifs apportés par chaque catégorie d'aliment. Définition de la notion de valeur alimentaire et énumération des facteurs de variation. Présentation des principes de choix des aliments des animaux d'élevage Définition de la notion de ration et des notions de besoins et apports énergétiques et azotés – encombrement Lecture d'un plan d'alimentation en vue de son utilisation. Identification des éléments du bilan fourrager dans le but d'estimer et de prévoir la disponibilité en fourrages et en concentrés à différentes périodes de l'année Identification des causes de dégradation des aliments lors de la récolte, de la transformation ou de la conservation, des risques sur la santé des animaux et la qualité des produits et des moyens de les éviter. Description des symptômes, des causes, des moyens de prévention et de traitement d'une pathologie courante dans l'élevage support Description des principaux effets de l'alimentation sur les caractéristiques d'un lait Identification des conséquences sur la fabrication fromagère Dans le cas d'un problème donné, description des moyens de prévention ou de correction</p>
<p>115 : Mobiliser les connaissances relatives à la reproduction et à la sélection des animaux d'élevage en lien avec son activité professionnelle</p>	<p>Notions d'amélioration génétique Principales méthodes de sélection et croisements Choix des reproducteurs et des réformes</p> <p>Caractéristiques de la reproduction des animaux d'élevage</p> <p>Etapas et suivi de la reproduction Interventions sur le cycle de reproduction - maîtrise des cycles - insémination artificielle - préparation à la reproduction (alimentation, programmes lumineux...) Principales pathologies de la reproduction</p>	<p>Pour une production donnée, énumération des principaux caractères sélectionnés. Présentation d'une méthode de sélection dans une espèce et/ou race et/ou production donnée Énumération des principaux critères de choix des reproducteurs et des réformes en fonction des objectifs de l'élevage Présentation des caractéristiques du cycle de production et de reproduction de l'espèce support, de ses capacités reproductives en vue de la mise en œuvre des activités de suivi de la reproduction Présentation des principales méthodes de préparation à la reproduction et de maîtrise des cycles de l'espèce support dans le but d'en améliorer les résultats. Justification du choix d'une méthode d'intervention ou de diagnostic dans une situation professionnelle donnée. Description des symptômes, des causes, des moyens de prévention et de traitement d'une pathologie courante dans l'élevage support</p>

116 : Mobiliser les connaissances relatives à la lactation nécessaires à son activité professionnelle	Anatomie de la mamelle	Description simple de la mamelle d'une espèce donnée
	Notions de physiologie de la lactation	Explication simple du déclenchement et de l'entretien de la sécrétion lactée d'une espèce donnée
	Composition du lait	Énumération des constituants du lait Identification de leur rôle dans la fabrication de fromages
	Facteurs de variation de la production laitière et de la qualité du lait	Présentation des facteurs influant sur la qualité et la quantité de lait produite et sur la persistance de la lactation d'une espèce donnée
	Principales pathologies de la lactation	Les mammites : description des symptômes, des causes et des moyens de prévention et de traitement
	Principaux éléments relatifs à la transformation fromagère	Présentation des facteurs d'ambiance influant sur la fabrication fromagère (acidité, température, humidité...) et leur impact Explication des techniques d'emprésurage et des mécanismes du caillage Présentation des différents microorganismes ayant un impact sur la fabrication ou l'affinage et les causes de leur présence Présentation des principaux risques liés à l'alimentation humaine

Conduite des entretiens

Les documents suivants concernent la **conduite des entretiens** sur les situations professionnelles, menés auprès des salariés qui occupent les emplois-cible du diplôme et de leurs employeurs ou supérieurs hiérarchiques directs.

- [L'entretien sociologique de type semi directif – un outil pour l'analyse du travail](#)

Ce document a été réalisé dans le cadre du chantier de rénovation du BP REA, qui est conduit suivant les mêmes principes que celui du BPA.

- [Guide d'entretien pour l'employeur](#)
- [Guide d'entretien pour le titulaire de l'emploi \(le salarié\)](#)

D'après Martine David, DRIF Poitou-Charentes, membre du groupe de rénovation du BPA.

L'entretien sociologique de type semi-directif Un outil pour l'analyse du travail

Préambule :

Pour analyser les situations de travail on dispose de deux catégories d'outils :

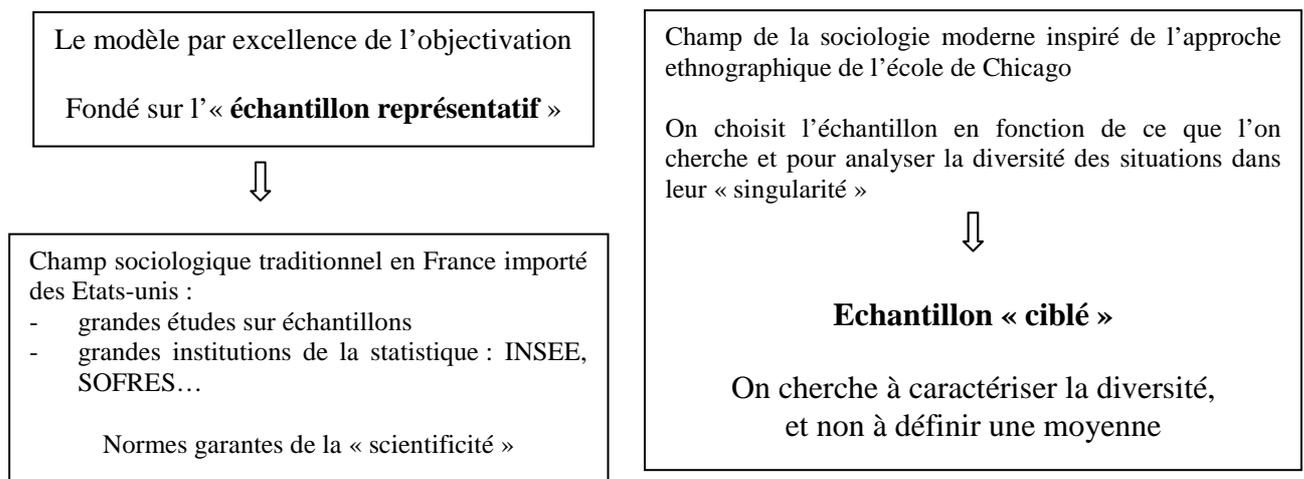
1. **Le travail documentaire** : bibliographie sur le sujet, données et analyses statistiques, analyses économiques, documents d'archives, iconographiques...
2. **Les investigations de terrain** : observation directe, participante, entretiens individuels ou collectifs, enquête par questionnaire, diagnostic de situation...

Le choix de tel ou tel outil dépend du type de questions que l'on se pose, du résultat que l'on vise, et des moyens dont on dispose.

Au risque d'être schématique, on peut dire également qu'il existe deux grands types d'approches selon le matériau sur lequel on travaille et selon les résultats attendus :

- celle qui relève d'une démarche plutôt quantitative, qui utilise des méthodes de type observation directe, mesures, classements, questionnaires...
- celle qui relève d'une démarche plutôt qualitative, où l'on admet que le sujet est souvent en interaction avec le chercheur et difficilement isolable : elle utilise des méthodes d'observation ou l'entretien.

On peut schématiser ainsi la réalité des études sociologiques entre ces deux pôles extrêmes, inspirés par le primat du qualitatif ou du quantitatif :



En fait, dans la plupart des travaux sociologiques, on combine souvent les différents outils en jouant sur leur complémentarité : par exemple, le questionnaire, c'est du recueil de qualitatif standardisé.

On peut combiner les deux approches à condition de rester très prudent lorsqu'on introduit du quantitatif dans du qualitatif : par exemple, on peut quantifier un échantillon ciblé qualitatif, mais, dans ce cas, il est risqué de calculer des pourcentages ou des moyennes.

1. L'entretien semi-directif :

L'entretien semi-directif va en particulier nous permettre de comprendre le sens que les individus donnent à leurs actions, en l'occurrence à leur travail.

L'entretien comporte deux volets : L'information collectée
La relation (face à face)

1.1 L'information collectée :

Le discours produit par les personnes relève de leurs représentations : ce qu'ils disent de ce qu'ils sont et de ce qu'ils font. C'est cela qui nous renseigne sur la façon dont ils agissent et prennent des décisions.

On doit donc être entièrement mobilisé sur le respect de cette personne en train de produire son sens, et c'est ce matériau que constitue son discours qui va nous permettre de comprendre la réalité sociale, historique, professionnelle des personnes enquêtées.

1.2 La relation :

La personne qui mène l'entretien doit avoir une posture **d'écoute active**, afin d'aider la personne à produire son sens et de l'amener plus facilement à parler.

Cela signifie avant tout :

- **Se taire** pour écouter, ne pas avoir peur des blancs (d'une durée raisonnable) dans la conversation afin de permettre à la personne de réfléchir et de suivre le fil de ses idées.
- **Reformuler** les propos de la personne pour l'amener à donner des précisions, valider ou synthétiser ses propos.
- **Questionner** pour aller plus loin, pour viser le degré de précision que l'on attend.
- **Recadrer**, si besoin est, pour éviter de quitter le sujet, sans restreindre le champ de parole de la personne.
- **Relancer** pour permettre d'explicitier l'implicite
- **Rester neutre**, ne pas donner son avis, ne pas abonder dans le sens de la personne, ni la juger, ne pas trahir sa pensée en parlant à sa place.
- Chercher à mettre la personne en confiance, à la détendre afin de faciliter sa parole. Se centrer sur son système de représentations, son système de valeurs. Bref, avoir une **attitude empathique**. Cela peut se traduire par des signes d'acquiescement, de compréhension, d'étonnement...

Plutôt que de chercher à conforter le mythe de la neutralité de l'enquêteur, il vaut mieux prendre conscience de l'inévitable interaction de l'enquêteur sur l'enquêté et se tenir dans une **stricte attitude de respect de la personne** tout en étant clair sur ce que l'on cherche.

L'entrée en relation a également toute son importance : le matériau à récolter commence aux premières difficultés rencontrées éventuellement dans la prise de contact initiale par téléphone. Les modalités de déroulement de l'entretien, les attitudes de la personne, sont également essentielles à prendre en compte pour objectiver la relation enquêteur-enquêté. Les premiers instants de la rencontre sont, à ce titre, stratégiques.

2. Le guide d'entretien :

2.1 La préparation du guide d'entretien :

Avant de préparer un guide d'entretien... tout d'abord **se poser des questions** :

- que cherche-t-on ?
- que veut-on en faire ?
- à quelles questions cherche-t-on à répondre ?
- qui enquêter pour avoir les réponses à nos questions ?

2.2 Le rôle du guide d'entretien :

Le guide d'entretien se distingue du questionnaire écrit, par le fait que la majorité des questions sont ouvertes, ce qui laisse un plus grand espace d'expression à « l'interviewé ».

Un guide d'entretien ne doit donc pas être construit comme une série de questions formulées, il s'agit plutôt **d'une conversation maîtrisée**, allant plutôt du général au particulier, du factuel aux points de vue plus impliquants.

Guider, c'est le meilleur compromis entre :

- laisser la personne aller là où elle veut aller
- et ce que je cherche à savoir : ce qu'il est, ce qu'il fait, ce qu'il dit de ce qu'il fait

2.3 Le déroulement de l'entretien :

Les premiers instants de l'entretien sont stratégiques : l'entrée en matière nécessite de commencer par une phrase bien mise au point, qui doit lever toute ambiguïté sur :

- qui est l'enquêteur
- ce qu'il cherche à faire
- ce qu'on va faire des paroles recueillies

L'amorce n'est jamais directement liée à ce qu'on cherche... on balaye large tout d'abord puis on creuse le sujet qui nous intéresse. Il ne s'agit pas de commencer directement, par exemple, avec la question : « *c'est quoi pour vous un [salarié d'élevage, ouvrier caviste, agriculteur, à adapter selon le cas], c'est quoi un bon professionnel* »... cette question est bien sûr centrale dans notre questionnement, mais elle ne sera amenée que progressivement à partir d'un approfondissement de ce qui a été dit avant.

Il faut « descendre » au niveau de l'individu et de ses pratiques. C'est en passant par des questions sur les pratiques, sur son travail, sur le concret de son quotidien, qui sont les moins impliquantes, qu'il faut enclencher le questionnement, par exemple :

- quand vous êtes dans cette situation, vous faites quoi ?
- avec qui parlez-vous, dans quels lieux, avec quelle fréquence ?
- quand vous êtes en difficulté, comment faites-vous ?
- qu'est-ce qui vous pose des difficultés, problèmes ?
- quelles sont vos préoccupations, avec qui en parlez-vous ?

Comme l'a écrit Bruno LEMERY (sociologue à l'INRA-LISTO) : « **plus les questions seront concrètes et au plus proche des situations de travail, plus la construction théorique sera riche et structurée** ».

Ensuite, seulement, peuvent venir des questions plus impliquantes sur son parcours, son âge...et à la fin seulement, la question « *c'est quoi un [salarié d'élevage, ouvrier caviste, agriculteur, à adapter selon le cas], c'est quoi le métier ?* » peut être posée.

Dans la mesure où l'on doit essayer d'instaurer un climat de confiance et détendu, il faut proscrire tout questionnement de type bureaucratique, proche de l'interrogatoire. Préférer plusieurs questions indirectes à une seule trop directe et brutale, qui ferait appel à des catégories mentales et qui aboutirait à une réponse stéréotypée.

C'est la diversité des réponses que l'on recherche, en se centrant sur la singularité des personnes.

2.4 Enregistrement de l'entretien :

Il est beaucoup plus facile d'exploiter un entretien qui a été enregistré sur bande magnétique, mais pour cela il faut :

- Demander à la personne interviewée l'autorisation d'enregistrer l'entretien.
- Garantir la confidentialité de l'entretien. L'utilisation de la bande sonore sera strictement personnelle et cette dernière sera détruite après son exploitation.
- Eviter de placer le magnétophone de manière trop visible de façon à ne pas gêner la personne interviewée.

2.5 Dépouillement de l'enregistrement :

- Bien entendu, les informations recueillies au cours de l'entretien doivent être retraitées pour pouvoir être exploitées. Pour ce faire, on peut utiliser une grille de dépouillement (par ex. sous excel) qui permet de réaliser des tris automatiques. Pour ceux qui maîtrisent, ce peut être un intermédiaire utile pour remplir la fiche de saisie. C'est une proposition, mais ce n'est pas obligatoire.

N° MAGNETO	IDEES EXPRIMEES	THEME ABORDE : N° 1 A 22 DE LA FICHE DE SAISIE	AUTRE(S) THÈME(S) N° 1 À 22 LE CAS ECHEANT
	Idée n°1 :		
	Idée n° 2 :		
	Idée n°3 :		

3. la fiche technique de l'entreprise

Les données constituant ce qu'on appelle le « talon sociologique » :

- sur l'individu : son âge, sa formation, son statut
- sur l'entreprise : sa taille, SAU, structure juridique, système d'exploitation...

gagnent souvent à être collectées lors des prises de contact préalables (puisqu'elle interfèrent souvent avec les critères d'échantillonnage)... c'est autant de temps de gagné sur l'entretien que l'on réserve pour la collecte d'informations plus qualitatives.

Elle peut être également complétée si nécessaire au cours (plutôt à la fin) de l'entretien. L'important est de ne pas mélanger les genres : dans le cas d'entretiens à mener pour la création ou l'adaptation d'un BPA ou d'un BP REA, on n'est pas en train de faire une étude technico-économique.

4. Questions diverses

- 41. Quelles sont les activités, tâches, que vous ne confieriez jamais à votre salarié ?**
- 42. Quelles sont celles que vous souhaiteriez déléguer à votre salarié, qu'est-ce qui vous en empêche aujourd'hui ?**
- 43. Comment s'organise la répartition du travail entre vous et votre salarié : la journée, la semaine ?**
- 44. Quel type de décisions le salarié est amené à prendre, comment vous rend-il compte de son travail (*échanges réguliers, documents à remplir...*) ?**
- 45. Quelles qualités personnelles ou professionnelles recherchez-vous finalement chez un salarié?**
- 46. Quelle formation votre salarié a-t-il suivi, considérez-vous qu'il est bien formé, quelles connaissances pensez-vous qu'il lui manque ?**
- 47. Quelles évolutions voyez-vous dans les 5 années à venir qui pourraient faire changer vos besoins de main d'œuvre et les compétences de votre (vos) salarié (s) ?**
- 48. Auriez-vous des choses à ajouter par rapport à des thèmes que nous n'aurions pas abordés...?**

EXEMPLE Intitulé de la situation de travail significative : Réalisation de la traite

Description	Activités – « <i>il fait quoi</i> »	Code FCPO	Connaissances à mobiliser	Critères d'évaluation
Préparation de la salle de traite, rationnement des animaux, montée des animaux sur le quai, réalisation de la traite, observation, des animaux, descente du quai, nettoyage.	<ul style="list-style-type: none"> - Il prépare les manchons - Il installe les bidons en bout de ligne - Il met les concentrés dans les auges - Il fait monter le premier lot d'animaux - Il démarre le moteur - Il réalise des soins simples si nécessaire (pas de traitement lourd) - Il masse les mamelles - Il branche les manchons - Il s'assure d'une traite correcte - Il débranche les manchons - Il réalise le post trempage - Il fait descendre le lot - Il fait monter le lot suivant - Il arrête le moteur - Il filtre le lait - Il le met au refroidisseur - Il balaye le quai - Il nettoie les manchons 	<p>F</p> <p>C</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Physiologie de la digestion - Anatomie de la mamelle et physiologie de la sécrétion lactée - Micro-bio: fonctionnement des micro-organismes en objectif lait cru (très important) - Fonctionnement d'une machine à traire 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des horaires - Il n'a pas peur des animaux à la montée au quai - Le plaisir d'être avec les animaux - Le touché de l'animal, pas de dégoût (à la montée au quai, au branchement) - Douceur et souci d confort de l'animal - Reste calme - Ne traite pas deux fois la même brebis - Ne pas « surtraire » - Informe rapidement d'une anomalie constatée - Pose des questions sur des incompréhensions - Recherche des informations complémentaires pour réaliser les activités - Respecte les consignes - Partage ses réflexions - Ne discute pas les choix de l'employeur - Ne pas être obligé de vérifier les tâches simples

GUIDE D'ENTRETIEN POUR LE TITULAIRE DE L'EMPLOI (SALARIE)
(cas du salarié d'élevage, à adapter)

**Enquêteur : présentation du déroulement de l'entretien et des objectifs de l'étude.
Rappel des règles de confidentialité.**

1. Premier balayage des missions et des activités

Que faites-vous régulièrement dans l'entreprise ?- sans préciser pour le moment, seulement globalement, les actions qui se répètent chaque jour, chaque semaine...

Que faites-vous de façon occasionnelle : 1 fois par mois, par an

Etes-vous amené à remplacer l'exploitant ou un autre salarié : pour quelles activités ?

2. Sur la base du déroulement d'une journée, d'une semaine

Décrivez maintenant précisément ce que vous faites...

Faites de même pour les activités plus occasionnelles

Rq : Il faut aider la personne interrogée à ne rien oublier en s'aidant de la FDA et de ce qu'il a répondu en 1

En s'aidant des activités énumérées en 1. et en 2.

Qu'est-ce qui vous semble le plus difficile à réaliser ?

Pour quel type d'activité ou de décision vous devez faire appel à quelqu'un ?

Qu'est-ce qui vous a mis en difficulté par exemple ces jours-ci, ces derniers mois ?

Comment avez-vous résolu le problème ?

Rq : Aider la personne à repérer pourquoi elle éprouve des difficultés, par ex. manque de communication, défaut d'informations, manque de connaissances...

3. Quelles sont les activités qui mobilisent toute votre attention ?

Pour lesquelles êtes-vous particulièrement attentif ?

Pour lesquelles vous sentez-vous responsable ?

Celles dont le résultat vous tient particulièrement à cœur ?

4. Pour les activités repérées en 3. et 4, essayons de répondre aux questions suivantes

Vous faites quoi exactement	Seul ou avec qui	En tenant compte de quoi	Avez-vous besoin de connaître des choses pour faire cela	Qu'est-ce que vous visez comme résultat en faisant cela	Quelles précautions devez vous prendre – quelles qualités faut-il pour réussir	A quoi voyez-vous que votre travail est bien fait

5. Quel type de matériels ou d'installations utilisez-vous ?

*Décrivez ce que vous faites avec ces équipements : simple utilisation, nettoyage, entretien, petites réparations, dépannage, choix ou participation aux choix
L'utilisation de certains d'entre eux vous pose-t-elle difficulté ?*

6. A quels moments parlez-vous avec votre employeur ?

Pour dire quoi ?

Quelles informations vous donne-t-il, celles qui vous servent, celles qui ne vous servent pas, celle qui vous manquent ?

Qu'est-ce que vous avez besoin de lui demander ?

Avez-vous des documents à consulter, des documents à remplir

Diriez-vous que les relations avec votre employeur sont très bonnes, satisfaisantes ou difficiles ?

Avez-vous des contacts avec d'autres personnes, pour quoi faire, régulièrement ou occasionnellement ?

Qu'est-ce qui est difficile dans les relations – y-a-t-il des incidents parfois ?

7. Comment organisez-vous votre travail ?

Comment s'établit le programme de votre journée, de la semaine

Est-ce qu'on vous demande de dire comment s'est passé le travail, à quel moment, régulièrement ou ponctuellement

8. Qu'est-ce qui vous a permis de progresser dans votre métier ?

Que faites vous maintenant que vous ne faisiez pas avant ?

Qu'est-ce que vous faisiez avant et que vous ne faites plus ?

Qu'est-ce que votre patron ne vous confierait pas comme travail – qui le fait, pourquoi ?

Est-ce que vous allez parfois en stage, pour apprendre quoi ?

Est-ce que vous souhaiteriez aller en stage, pour apprendre quoi ?

Avez-vous un diplôme ou une qualification, qu'est-ce vous utilisez le plus de ce que vous avez appris ?

9. Est-ce que vous connaissez le fonctionnement général de l'exploitation ?

Connaissez-vous les objectifs de votre employeur, est-ce qu'il vous en parle ?

Est-ce que vous donnez votre avis sur des décisions importantes ?

10. Est-ce qu'on aurait oublié quelque chose que vous auriez souhaité dire et qui n'a pas été évoqué ?