



ELIANCE

Formation

Référentiel de compétence CQP ATCRA

Ce parcours est composé de 4 blocs de compétences. Chaque bloc de compétences peut être certifié indépendamment. Chaque bloc de compétences validé est définitivement acquis : il est capitalisable pour accéder à la certification totale du CQP.

BLOC 1 : Organisation et supervision de l'activité de son secteur.

Compétence 1 - Organiser l'activité de son secteur, sur une zone géographique :

SF1.1 - Collecter et exploiter les données (mail, appel téléphonique, gestion relation client...) pour organiser et planifier les tournées en répondant aux objectifs de la coopérative.

C1.1.1 - Citer les outils de collecte d'information relatives à l'organisation, les règles de fonctionnement, les modes opératoires et le système d'information

C1.1.2 - Décrire les étapes clés d'une tournée d'un technicien conseil en gestion de la reproduction animale

C1.1.3 - Décrire les caractéristiques des produits et prestations de service délivrées par la coopérative

Les outils de collecte sont connus, maîtrisés et consultés dans les délais

Les demandes de prestation des éleveurs sont identifiées avec précision (type de prestation).

SF1.2 – Elaborer et transmettre le planning d'affectation des collaborateurs en fonction des prestations à réaliser, affecter les collaborateurs sur les tournées en volume et selon les spécificités techniques.).

C1.2.1 - Décrire l'outil de planification et d'affectation des collaborateurs

C1.2.2 - Citer les compétences nécessaires pour dispenser les prestations de service et délivrer les produits.

Les priorités de prestation sont identifiées, les délais d'intervention sont connus et respectés.

Les ressources humaines et les compétences techniques et matérielles sont identifiées en conséquence ; le travail est affecté et reparti en fonction des ressources disponibles.

La réglementation sociale est appliquée en fonction des ressources mobilisables, les plans de charge sont réalisés conformément aux consignes de l'entreprise (fréquence/volume).

SF1.3 – Approvisionner ou veiller à l'approvisionnement du stock en produits et consommables au point d'appel (agence, domicile de l'inséminateur) dans le respect de la réglementation, des règles d'hygiène (environnement) et de sécurité.

C1.3.1 - Décrire les principes et les étapes de gestion de stocks

C1.3.2 - Citer les causes d'un dysfonctionnement de stock

C1.3.3 - Décrire les solutions pour remédier à des dysfonctionnements de stock

Les causes de rupture stock et/ou surstock sont connues et maîtrisées, contrôlées : le cas échéant, des solutions sont mise en œuvre pour écouler notamment les produits périssables



ELIANCE

Formation

SF1.4 – Assurer et/ ou veiller à l’approvisionnement en produits, matériels et consommables des véhicules des techniciens dans le respect de la réglementation, des règles d’hygiène et de sécurité.

C1.4.1 - Citer les produits, outils, matériels nécessaires à l'exécution des prestations des techniciens conseil en gestion de la reproduction animale

C1.4.2 - Citer les points de contrôle et de vigilance à apporter et à réaliser auprès des techniciens conseil en gestion de la reproduction animale avant un départ en tournée

L'approvisionnement des TI est conforme aux attentes de l'entreprise (volume et qualité).

Les points de vérification sont identifiés : état des véhicules (propreté et entretien technique) ,tenues vestimentaires conformes, matériels disponibles et en bon état pour les TI...

Compétence 3 - Suivre l'activité :

SF3.1 – Identifier, exploiter et analyser les documents et supports nécessaires au suivi et à l'exploitation des résultats et données d'activité du « groupe ».

C3.1.1 - Lister toutes les sources et les informations nécessaires au fonctionnement et au suivi de l'activité.

C3.1.2 - Décrire les indicateurs de contrôle de l'activité

C3.1.3 - Décrire les indicateurs qualité de la délivrance des prestations de service et de l'utilisation des produits

L'utilisation des outils de suivi, mesure et de contrôle d'enregistrement des actes est effective et maîtrisée par tous.

L'utilisation des outils de suivi, mesure et de contrôle de l'activité est effective et maîtrisée

SF3.2 - Rendre compte des prestations réalisées par tous les collaborateurs de la zone à l'équipe et sa hiérarchie.

C3.2.1 - Décrire le processus de reporting et de restitution de l'activité du groupe à sa hiérarchie

Des indicateurs de suivi d'activité sont connus (quantité des prestations, moyenne...)

Les indicateurs de qualité (taux de gestation, taux non-retour) sont connus ; les variations d'activité sont identifiées, les causes sont analysées avec les collaborateurs et sa hiérarchie. Le suivi des stocks est réalisé et contrôlé ; en cas d'anomalie, les différentes causes d'écart d'inventaire sont connues et identifiées de manière juste ; les solutions sont identifiées avec les collaborateurs.

SF3.3 – Prévoir, suivre et faire suivre les éléments de facturation et des débiteurs par les collaborateurs.

C3.3.1 - Expliquer les consignes et les modalités de paiement, de son suivi et du rôle de chaque acteur concerné

Les consignes de l'entreprise sont appliquées en matière de non-paiement.

L'état des impayés est analysé et relayé auprès des TI, le suivi des règlements est juste selon les équipements et l'organisation des coopératives.



ELIANCE

Formation

Les personnes et ressources relatives à la facturation et débiteurs sont connus et consultés pour trouver des solutions amiables.

Bloc 2 : Organisation et relai des informations en interne et en externe.

Compétence 8 - Formaliser les informations utiles au fonctionnement de son secteur :

SF8.1 - Identifier, exploiter et transmettre les documents et supports adaptés permettant la traçabilité des activités réalisées par l'équipe.

C8.1.1 - Décrire l'organisation, les règles de fonctionnement, les modes opératoires de son équipe / groupe

C8.1.2 - Lister tous les documents et informations nécessaires à la traçabilité de l'activité de son équipe

Les documents liés à l'activité (compte-rendu, relevés d'analyse, propositions, décisions prises) sont connus et formalisés de manière synthétique, accessibles et adaptés aux interlocuteurs, puis transmis selon les moyens mis à disposition par l'entreprise

SF8.2 - Exploiter, transmettre et mettre à jour régulièrement les documents et supports utiles au fonctionnement du secteur (planning des tournées, des congés ou réunion, compte-rendu, notes internes, consignes d'intervention, bilan), aux équipements et à la santé et sécurité au travail.

C8.2.1 - Décrire les procédures de mise à jour des documents et informations nécessaires au fonctionnement et au suivi de l'activité, des équipements, de santé et de sécurité au travail

Les consignes de l'entreprise sont appliquées en matière de non-paiement.

L'état des impayés est analysé et relayé auprès des TI, le suivi des règlements est juste selon les équipements et l'organisation des coopératives.

Les personnes et ressources relatives à la facturation et débiteurs sont connus et consultés pour trouver des solutions amiables.

Compétence 7 - Communiquer régulièrement à son équipe les informations utiles au fonctionnement de son secteur :

SF7.1 - Transmettre aux membres de l'équipe, à l'oral ou par écrit, les consignes, procédures et informations relatives à l'activité, au fonctionnement du secteur (zone géographique), aux équipements, à la santé et sécurité au travail.

C7.1.1 - Expliquer les techniques de base de la communication écrite et orale

C7.1.2 - Citer les règles, normes et procédures de fonctionnement de l'entreprise (activité, hygiène, sécurité, secteur...)

Les procédures, les modes opératoires, les règles de fonctionnement et de sécurité sont formalisés, transmis et relayés régulièrement auprès de l'ensemble de l'équipe à travers la conduite de réunion et restitution.

SF7.2 - Vérifier l'acquisition et l'application, par les membres de l'équipe en cours d'activité des objectifs et des consignes ou procédures de travail.



ELIANCE

Formation

C7.2.1 - Expliquer les principes et les modalités de contrôle de l'activité des collaborateurs

Les procédures, les modes opératoires, les règles de fonctionnement et de sécurité sont formalisées, transmis et relayés régulièrement auprès de l'ensemble de l'équipe à travers la conduite de réunion et restitution.

SF7.3 - Transmettre à l'équipe les objectifs et les résultats de l'activité (résultats, prestations, services, actions commerciales, taux de pénétration d'une population d'éleveurs...).

C7.3.1 - Citer les indicateurs clés de l'activité d'un groupe / équipe

C7.3.2 - Décrire les différents moyens et canaux de communication adaptés à la transmission d'information à l'équipe

Les indicateurs de suivi de l'activité sont connus, suivis, communiqués et analysés auprès des équipes : suivi du CA, taux de pénétration, objectifs, actualités de la coopérative, connaissance des taux de satisfaction des éleveurs, fréquence des taux d'erreur des saisies d'informations, suivi des outils code barre, suivi des prospections de visites, suivi des comptes rendus des TI, suivi des paiements => autres ?

SF7.4 - Organiser et conduire des réunions avec l'équipe en vue de l'informer sur le suivi des résultats de l'activité, des consignes de travail (prestations et services, actions commerciales), de l'actualité de la coopérative, et des plans d'action à mettre en œuvre.

C7.4.1 - Décrire le principe et les règles d'animation d'une réunion d'équipe

C7.4.2 - Citer les moyens à disposition pour se tenir informé et en veille de l'actualité de sa coopérative

Des réunions d'équipe sont conduites régulièrement. Des restitutions et bilans sont formalisés selon les indicateurs de suivi de l'activité et des objectifs définis.

Compétence 9 – Animer / participer à l'animation du territoire :

SF9.1 – Garantir et veiller à l'animation de réunions vers les éleveurs et les acteurs du territoire (partenaires coopératifs, vétérinaires...) pour les tenir informés de la vie de la coopérative, des nouveaux services, des évolutions du secteur...

C9.1.1 - Connaître le rôle et les missions des acteurs clés de son territoire (partenaires coopératifs, vétérinaires, ...)

C9.1.2 - Décrire les caractéristiques des exploitations agricoles de son territoire

Des réunions préparées et organisées sont animées régulièrement auprès des éleveurs. L'ensemble des prestations, services et produits est connu et leur actualisation et mise à jour sont régulières.

SF9.2 – Mettre en œuvre une veille sur toutes actualités et événements liés à l'élevage à l'échelle du territoire et la relayer auprès de la coopérative.

C9.2.1 - Citer les moyens à disposition pour se tenir informé et en veille sur l'actualité de l'élevage, du territoire

Les partenaires de l'élevage de son territoire sont connus. L'actualité des partenaires est recueillie. L'information est analysée, priorisée et concise avant transmission.



ELIANCE

Formation

Les différents canaux de communication sont utilisés et adaptés pour remonter et descendre toute information vers la coopérative et les personnes référentes le cas échéant.

Bloc 3 : Animation d'une démarche qualité et d'amélioration continue au sein de l'équipe.

Compétence 2 - Adapter et améliorer l'activité, les conditions de réalisation et l'environnement de travail des collaborateurs :

SF2.1 - Identifier les dysfonctionnements, les anomalies et les situations à risques autour des prestations et services délivrés auprès de l'éleveur, en appliquant les méthodes de résolution de problèmes.

C2.1.1 - Citer le principe et les méthodes de diagnostic

Les méthodes de résolutions de problèmes sont connues. La détection des anomalies ou dysfonctionnements est réalisée. Les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques sont connues (pour l'intervenant et les animaux à prendre en charge) ; la charge d'activité et volume d'actes réalisables, les conditions de travail adaptées, les volumes de prestation (EMP, constat de gestation ...) réalisables sont connus.

SF2.2 - Proposer des actions correctives et d'amélioration à sa hiérarchie au regard des objectifs d'activité, du fonctionnement et des situations de dysfonctionnements ou anomalies constatées.

C2.2.1 - Citer le principe et les méthodes de résolution de problèmes et de projet d'amélioration

L'analyse et le diagnostic sont justes et partagés. Des mesures correctives sont proposées, partagées et validées. L'usage du droit de retrait est connu ainsi que les conditions d'application.

SF2.3 – Traiter les réclamations des éleveurs et communiquer les solutions mises en œuvre.

C2.3.1 - Citer les caractéristiques de la démarche qualité et d'amélioration continue

C2.3.2 - Citer les règles et consignes de traitement des réclamations des éleveurs

Les outils de traçabilité des réclamations des éleveurs sont connus et maîtrisés. Les techniques de questionnement et de communication sont connues et maîtrisées. Le contexte de l'éleveur et de sa demande sont analysés.

Les consignes de traitement d'une réclamation sont connues et appliquées avec équité de traitement. Le cadre d'application des consignes relatives au traitement des réclamations est connu et appliqué (standard d'indemnisation, homogénéisation des discours vers les éleveurs...), puis communication auprès des collaborateurs du règlement de la situation.

Des solutions sont définies avec l'éleveur et relayées auprès de l'équipe.

Compétence 4 - Animer des actions de progrès de son secteur :

SF4.1 – Formaliser un plan d'action visant à la mise en œuvre des préconisations d'amélioration retenues.

C4.1.1 - Citer les méthodes et les moyens pour établir un plan d'action d'amélioration continue



ELIANCE

Formation

C4.1.2 - Décrire les indicateurs de suivi d'un plan d'action d'amélioration continue

A partir d'un diagnostic partagé et d'une collecte de solutions proposées par les collaborateurs, un plan d'action est défini : méthode, outils, acteurs, étapes, durée, indicateurs...

SF4.2 – Mettre en œuvre, seul ou avec l'appui des membres de l'équipe ou d'un groupe de travail, un plan d'action de progrès en appliquant les méthodes de gestion de projet.

C4.2.1 - Décrire le principe et les méthodes de gestion de projet

Le plan d'action défini est validé et communiqué à tous les acteurs puis, mis en place, suivi et mesuré selon des indicateurs définis.

SF4.3 – Communiquer auprès des équipes et de la hiérarchie, les résultats et les actions d'amélioration effectives.

C4.3.1 - Décrire le principe et les bonnes pratiques d'animation d'une équipe projet

La mise en œuvre, le suivi et les effets des actions d'améliorations sont communiqués auprès de tous les acteurs.

SF4.4 - Concevoir et mettre en œuvre une évaluation et un suivi des actions d'amélioration.

C4.4.1 - Citer les outils de suivi de la gestion de projet

C4.4.2 - Citer les modalités d'évaluation d'un projet

Un outil d'évaluation et de suivi des actions d'amélioration est formalisé et communiqué auprès des acteurs

Bloc 4 : Encadrement, gestion et animation de son groupe / équipe.

Compétence 5 - Gérer les collaborateurs de l'équipe au quotidien :

SF5.1 - Identifier, appréhender la réglementation sociale appliquée à l'entreprise et participer à la gestion du personnel du groupe / équipe (présence ou absence du personnel, congés, maladie, repos, accident...).

C5.1.1 - Citer les principes de la réglementation sociale en matière de gestion du personnel et de droit du travail (plan de charges journalier, hebdomadaire et mensuel, repos, congés, maladie, contrat de travail, bulletin de salaire, ...)

La réglementation sociale est connue et appliquée. Les formalités administratives relatives à la gestion du personnel sont maîtrisées et expliquées aux collaborateurs.

SF5.2 – Contrôler l'application des consignes et des règles d'organisation, de sécurité et de santé au travail, d'hygiène et d'environnement dans l'unité / l'équipe / le groupe / le secteur.

C5.2.1 - Lister les documents obligatoires en matière de réglementation sociale, santé et sécurité (les statuts, le règlement intérieur et les autres documents réglementaires (DUER...))

La réglementation en matière de sécurité et santé au travail est connue, contrôlée et appliquée auprès des équipes.



ELIANCE

Formation

SF5.3 – Repérer les risques liés à la sécurité et la santé des collaborateurs et faire remonter l'information.

C5.3.1 - Citer les règles de sécurité et de santé au travail et les risques professionnels potentiels

C5.3.2 - Citer les outils de suivi des RPS et risques professionnels

Des outils méthodologiques pour repérer les risques sont formalisés et apportés aux collaborateurs.

Toutes informations relatives aux risques liés à la sécurité et santé des collaborateurs sont remontées à la coopérative.

SF5.4 – Accompagner ou remplacer, le cas échéant, un technicien d'insémination sur une tournée dans un objectif d'intervention prédéfini par l'entreprise, une action spécifique (ex : visite spécialisée, constat de gestation, planning d'accouplement, amélioration de la fécondité du cheptel, actions commerciales, groupages de chaleurs, contention des animaux...).

C5.4.1 - Citer les techniques de base d'encadrement d'un collaborateur sur poste de travail

C5.4.2 - Décrire les caractéristiques techniques des prestations des services délivrés par les techniciens conseil en gestion de la reproduction animale (délai, conditions sanitaires...)

L'organisation des plans de charge est optimisée et certaines activités sont reportées ou assurées par l'animateur en fonction de sa spécialité et ses compétences. L'objectif d'une visite commune auprès d'un éleveur pour une prestation de service ou prestation de conseil est communiquée auprès des différents interlocuteurs et préparée préalablement avec le technicien d'insémination.

SF5.5 - Formaliser et organiser le processus d'intégration des nouveaux membres de l'équipe, veiller à leur formation ou les former, le cas échéant.

C5.5.1 - Décrire le projet de la coopérative, l'organisation de l'équipe et son fonctionnement

C5.5.2 - Décrire les objectifs et les modalités d'intégration d'un collaborateur dans une équipe

C5.5.3 - Citer les principales méthodes pédagogiques et les modalités de formation d'un collaborateur

Le parcours d'intégration est formalisé, connu, maîtrisé, suivi et appliqué : des points et entretiens intermédiaires sont réalisés.

Les valeurs de la coopérative et l'esprit d'équipe sont transmis lors des formations et points intermédiaires. Des solutions sont évoquées lors de difficultés ou problèmes diagnostiqués.

SF5.6 – Animer son équipe en la motivant, en développant un esprit d'équipe, en anticipant et en gérant les conflits de personnes, en suivant et en améliorant les performances individuelles et collectives.

C5.6.1 - Citer les principes de base pour établir une communication efficace avec son équipe

C5.6.2 - Décrire les principes des techniques d'animation d'une équipe

C5.6.3 - Décrire les techniques de base de gestion de conflit

C5.6.4 - Citer les facteurs de motivation individuelle



ELIANCE

Formation

Les règles de vie de l'équipe sont définies et appliquées par tous. Des points réguliers avec chaque membre de l'équipe sont réalisés. Pour réguler les tensions, l'écoute, l'équité, l'empathie, la pédagogie et la prise de recul sont observés pour analyser les causes et aborder des solutions de médiation.

Compétence 6 - Evaluer les compétences de son équipe :

SF6.1 – Apporter des éléments d'appréciation de son équipe (compétences acquises, performances, implication, formation, sanctions...) à l'aide des outils mis en place dans l'entreprise et avec l'appui des personnes adéquates.

C6.1.1 - Décrire et lister les activités et les compétences des différents postes de l'équipe (technicien conseil en gestion de la reproduction animale, ...)

C6.1.2 - Expliquer les principes d'évaluation des compétences d'un collaborateur

C6.1.3 - Expliquer les principes de définition d'un objectif professionnel

Les données utiles pour la préparation d'entretiens individuels (données d'objectifs, de progrès de performance, professionnel...) sont collectées et transmises

SF6.2 – Préparer, participer et/ou conduire les entretiens individuels des membres de l'équipe.

C6.2.1 - Citer les types entretiens d'évaluation et leur fonction (ex : entretien annuel d'évaluation, bilan intermédiaire, entretien professionnel, ...)

C6.2.2 - Citer les outils d'entretien d'évaluation et leurs finalités

C6.2.3 - Citer les étapes et les techniques de conduite d'un entretien d'évaluation

Les indicateurs d'évaluation des capacités professionnelles (techniques, sociales, organisationnelles...) sont identifiés et renseignés selon les consignes et avec l'aide des personnes référentes le cas échéant. Les compétences des personnes de l'équipe sont mesurées et évoquées individuellement avec chaque membre de l'équipe.

SF6.3 – Proposer et/ou participer à l'élaboration des actions de développement des compétences (formation, évolution, mobilité interne), au regard des besoins identifiés des membres de l'équipe.

C6.3.1 - Citer les principales actions de développement de compétences

Des actions de développement des compétences sont proposées : formation, mobilité....