

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

ACTIVITES DU POSTE	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC 1 : CONSEILLER LA CLIENTELE DU VETERINAIRE			
<p>- Gérer les appels téléphoniques de la structure vétérinaire</p> <p>- Gérer l'accueil au comptoir et la salle d'attente de la structure vétérinaire</p> <p>- Conseiller et vendre les services et les produits vétérinaires non réglementés</p>	<p>- Accueillir un propriétaire d'animal, en gérant son attente au standard ou au comptoir et en collectant les éléments-clé de sa demande, afin d'en évaluer la priorité et de lui donner une réponse professionnelle adaptée, dans le respect du cadre réglementaire</p> <p>- Désamorcer une situation d'accueil sensible ou difficile avec écoute et empathie, en prenant en compte l'état émotionnel du propriétaire et sa relation à son animal, pour éviter tout risque de conflit, de complication ou d'insatisfaction.</p> <p>- Conduire l'entretien de conseil d'un propriétaire d'animal, en explorant tous les besoins, afin de lui recommander ou de lui vendre les produits et services adaptés à ses attentes et au maintien de son animal</p>	<p>L'évaluation des compétences est basée sur une mise en situation réelle restituée par un entretien d'explicitation.</p> <p>Le candidat explicite successivement à l'oral deux situations vécues significatives de ses compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une situation d'accueil sensible ou difficile avec un propriétaire d'animal - une situation de conseil et de vente d'un produit ou d'un service de la structure vétérinaire ayant nécessité une argumentation soutenue 	<p><i>Les deux situations présentées et les réponses aux questions du jury sont explicitées en démontrant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - l'utilisation des signaux de communication et leur intérêt pour la qualité de la relation client (<i>veille à adapter son expression du visage à la situation, sa posture et sa gestuelle, à orienter son regard vers le client, à soigner sa tenue professionnelle, manifeste des signaux d'intérêt pour le client, prend soin d'accompagner le client vers une autre pièce ou vers la sortie, veille à s'exprimer sur un ton de voix avenant, avec un vocabulaire adapté, utilise les formules de bienvenue et de politesse, pratique une écoute active...</i>) - le respect des étapes-clé de l'entretien avec le propriétaire d'animal (<i>réalise une prise de contact adaptée, conduit un questionnement précis, met en attente seulement après l'identification du motif, gère l'attente lors des doubles appels ou de la gestion simultanée d'un accueil comptoir et téléphone, propose une réponse adéquate à la demande, reformule, utilise une conclusion adaptée au cas, prend congé de manière adéquate...</i>) - l'adaptation de la communication à l'état émotionnel du propriétaire d'animal (<i>manifeste son acceptation du point de vue du client, adapte une posture d'écoute, choisit ses mots et expressions de manière adaptée à la situation, manifeste des signaux d'empathie ou d'apaisement, recherche une solution négociée, gère l'urgence le cas échéant, informe sur la durée d'attente, sur le praticien concerné, sur les moyens mis en œuvre ...</i>) - la pertinence du questionnement pour faire émerger tous les besoins du propriétaire et de l'animal (<i>fait préciser les besoins exprimés, questionne les besoins latents par rapport à la situation, par rapport aux prédispositions de l'animal, évalue le profil des attentes du propriétaire...</i>)

<p>- Entretien de l'espace d'accueil et de vente</p> <p>- Répondre aux messages laissés par les clients</p> <p>- Assurer le suivi de l'animal après sa visite</p>	<p>en bonne santé, dans le respect du cadre réglementaire</p> <p>- Mettre en valeur l'image, les produits et les services de la structure vétérinaire, en utilisant la communication orale, écrite ou visuelle et dans le respect du cadre réglementaire, pour contribuer à fidéliser la clientèle</p> <p>- Communiquer les informations clés entre le propriétaire de l'animal et les personnes concernées de l'équipe soignante, par le moyen adéquat et dans le délai voulu, pour permettre le suivi de la situation</p> <p>- Assurer la relation client après la visite, en utilisant les moyens de communication adéquats, pour contribuer à l'observance des recommandations ou des traitements ainsi qu'à la satisfaction de la clientèle</p>	<p>Le jury d'épreuve (2 évaluateurs) questionne le candidat sur les situations exposées, pour faire émerger les raisonnements et le niveau d'appropriation des connaissances et savoir-faire du candidat.</p> <p>Puis il poursuit avec des questions de variabilité et de diversité, pour évaluer la capacité du candidat à s'adapter à un autre contexte ou à une autre situation.</p> <p>Les compétences du candidat sont évaluées sur une grille critériée.</p>	<p>- la qualité de l'argumentation (<i>présente les caractéristiques et les bénéfices du produit ou du service, argumente en termes d'avantages et de preuves ; choisit des arguments pertinents par rapport aux besoins de l'animal / aux attentes du propriétaire / aux objections du propriétaire ; propose une conclusion adaptée au niveau d'adhésion du propriétaire...</i>)</p> <p>- la mise en valeur des produits ou des services (<i>utilise des méthodes comparatives, calcule le coût journalier, présente les forfaits de soins, utilise des témoignages/ brochures/ échantillons/ démonstrations, s'appuie sur le merchandising, communique via Internet, se rend disponible pour le service après-vente...</i>)</p> <p>- la fiabilité des informations données au client (<i>donne des informations précises/non ambiguës ; des informations pertinentes ; vérifie ses informations ; détecte les urgences cliniques ; donne des informations et conseils conformes aux données médicales / à la physiologie animale / au cadre réglementaire ; utilise des sources d'information fiables ; utilise un niveau de vulgarisation adéquat...</i>)</p> <p>- la transmission des informations essentielles (<i>prend en note les éléments-clé pris sans oubli majeur, sur un support d'information adéquat : dossier client, animal, mail, tableau..., transmet les messages au-x bon-s destinataire-s, dans la forme adaptée, s'assure que les informations ont été transmises et prises en compte ...</i>)</p> <p>- l'importance accordée au suivi client (<i>justifie le choix de la modalité - appel, sms ou email, enquête ; explique le but du suivi - suivi thérapeutique, prise de nouvelles de l'animal, observance des prescriptions, conseils d'accompagnement, feed-back sur la satisfaction, rappel des échéances ; a le souci de donner suite aux demandes clients...</i>)</p> <p>- le respect des limites du rôle de l'ASV (<i>évite tout diagnostic, prescription et délivrance d'un médicament non dérogatoire de sa propre initiative, adopte une posture adéquate par rapport au rôle du vétérinaire, met en évidence la complémentarité des rôles ASV-vétérinaire, respecte le secret professionnel, la déontologie...</i>)</p> <p>- la capacité à transposer ses capacités dans un contexte différent d'accueil vétérinaire (<i>prend du recul, remet en question ses pratiques, s'adapte à un autre environnement, à une problématique différente, recherche les informations ou l'aide nécessaire, ...</i>)</p>
---	---	--	---

ACTIVITES DU POSTE	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC 2 : CONTRIBUER A L'ORGANISATION INTERNE DE LA STRUCTURE VETERINAIRE			
<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer le suivi des stocks et les commandes - Traiter et ranger le courrier, les colis et les livraisons - Tenir à jour les agendas (rendez-vous, tournées, relances clients, opérations de maintenance...) - Tenir à jour les fichiers (clients, fournisseurs, tarifs) et les registres réglementaires - Préparer les documents professionnels nécessaires à l'information des clients, aux 	<p>Organiser les activités de la structure vétérinaire (dont les plannings et la gestion du stock) en tenant compte des priorités et des contraintes - internes, réglementaires ou liées aux clients, pour optimiser le fonctionnement interne</p> <p>Saisir les informations relatives à l'activité vétérinaire, en utilisant les outils informatiques de la structure vétérinaire et en respectant le cadre réglementaire, pour permettre la mise à jour des fichiers et des registres ainsi que l'édition des documents professionnels</p> <p>Contrôler la conformité des données de la structure vétérinaire, en pointant les écarts et les manques,</p>	<p>L'évaluation des compétences est basée sur une mise en situation réelle restituée par un entretien d'explicitation.</p> <p>Le candidat explicite à l'oral une situation vécue significative de ses compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une situation d'organisation interne mobilisant l'un des outils informatiques de la structure et ayant présenté une difficulté particulière ou un imprévu <p>Le jury d'épreuve (2 évaluateurs) questionne le candidat sur la situation</p>	<p><i>La situation présentée et les réponses aux questions du jury sont explicitées en démontrant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - la prise en compte de la contrainte de temps (<i>adapte la durée de RV à l'acte, intègre la durée des déplacements ou des interventions dans le planning des tournées ou des chirurgies ; anticipe les commandes par rapport à la durée du stock de sécurité ; prend en compte les délais de livraison ; prend en compte les délais de prise d'effet ou de validité pour les formalités, le suivi des échéances, les relances, les opérations de maintenance...</i>) - la hiérarchisation des priorités (<i>tient compte de la disponibilité des vétérinaires et des clients pour les RV, évite les RV longs en périodes d'affluence, ordonne les tâches à réaliser par ordre d'urgence et d'importance, tient compte des impératifs réglementaires, des limites de préemption ou de rupture de stock, des situations d'urgence...</i>) - l'utilisation adéquate des fonctions du ou des outils informatiques (<i>identifie les bons champs de saisie, applique une procédure de saisie conforme, maîtrise les fonctions de mise en forme, utilise les requêtes appropriées, édite / enregistre / sauvegarde / classe les documents ...</i>) - l'adéquation des documents professionnels utilisés (<i>distingue les documents-type courants ; explique leur rôle et leur circuit. ex : courrier-type, document d'information client, devis, facture, contrat de soins, carte d'identification, passeport de l'animal, certificats de surveillance sanitaire, bon de commande ou de livraison, bordereau d'envoi, ...</i>) - le respect des procédures et des normes réglementaires (<i>respecte la confidentialité des données personnelles, renseigne les</i>

<p>interventions du vétérinaire et à la facturation</p> <p>- Assurer la tenue de caisse et le suivi des impayés</p>	<p>pour prévenir tout risque d'anomalie compromettant le fonctionnement interne</p>	<p>exposée, pour faire émerger les raisonnements et le niveau d'appropriation des connaissances et savoir-faire du candidat. Puis il poursuit avec des questions de variabilité et de diversité, pour évaluer la capacité du candidat à s'adapter à un autre contexte ou à une autre situation. Les compétences du candidat sont évaluées sur une grille critériée.</p>	<p><i>informations obligatoires, respecte les règles de rangement des médicaments, d'archivage des documents, de tenue des registres...)</i></p> <p>- la vérification des points critiques pour rechercher les anomalies (<i>ex: autocontrôle ses saisies, réalise le pointage du stock ou l'inventaire, rapproche un bon de livraison et un bon de commande, contrôle un solde de caisse, vérifie l'état des encaissements, s'assure de la conformité d'une facture, contrôle la complétude d'un fichier ou d'un registre, vérifie la cohérence du planning, ...)</i></p> <p>- le respect des limites du rôle de l'ASV (<i>s'interdit de signer, d'antidater ou de délivrer tout document professionnel de sa propre initiative...)</i></p> <p>- la capacité à transposer ses capacités dans un contexte différent d'organisation interne vétérinaire (<i>prend du recul, remet en question ses pratiques, s'adapte à un autre environnement, à une problématique différente, recherche les informations ou l'aide nécessaire, ...)</i></p>
---	---	---	---

ACTIVITES DU POSTE	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC 3 : ASSURER L'HYGIENE			
<p>- Prendre en charge les mesures d'hygiène face à un animal contagieux</p> <p>- Eliminer les déchets d'activités de soins</p> <p>- Réaliser le nettoyage et la désinfection des locaux et des équipements professionnels</p> <p>- Réaliser la stérilisation du matériel chirurgical et de soins</p>	<p>- Mettre en œuvre les protocoles d'hygiène des surfaces et de gestion des déchets de soins adaptés au risque infectieux, en se protégeant des risques professionnels, pour éliminer les sources de contamination dans l'environnement</p> <p>- Mettre en œuvre les protocoles d'hygiène du matériel adaptés au type de matériel et au risque infectieux, en se protégeant des risques professionnels, pour prévenir les infections nosocomiales</p> <p>- Mettre en œuvre les mesures d'hygiène pour l'animal et les opérateurs, adaptées au risque infectieux, sans propager l'agent infectieux dans l'environnement, pour prévenir les contaminations directes de l'animal et des soignants</p>	<p>L'évaluation des compétences est basée sur une mise en situation réelle restituée par un entretien d'explicitation.</p> <p>Le candidat explicite à l'oral une situation vécue significative de ses compétences :</p> <p>- une situation d'hygiène ayant présenté un risque particulier de contagion ou de contamination</p> <p>Le jury d'épreuve (2 évaluateurs) questionne le candidat sur les situations exposées, pour faire émerger les raisonnements et le niveau d'appropriation des connaissances et savoir-faire du candidat. Puis il</p>	<p><i>La situation présentée et les réponses aux questions du jury sont explicitées en démontrant :</i></p> <p>- l'évaluation des conséquences potentielles du risque infectieux identifié (évalue le risque de maladie nosocomiale, évalue le risque de contagion entre hospitalisés ou pour les animaux reçus en consultation, évalue le risque zoonose pour les soignants, prend en compte la virulence/les conséquences de l'infection/la résistance de l'agent infectieux, identifie les voies de contamination, prend en compte la sensibilité à l'infection des animaux hospitalisés...)</p> <p>- l'identification de toutes les sources de contamination sans erreur ni oubli (élimine les déjections/sécrétions/poils de l'animal ; repère le trajet de l'animal contagieux ; désinfecte tous les supports contaminés au contact de l'animal : sols, cage, matériel, textiles, instruments ; désinfecte ses mains avant et après chaque contact...)</p> <p>- la conformité du tri des déchets vis à vis de la réglementation (élimine tous les déchets de soins, évalue les risques liés aux différents déchets, catégorise correctement les déchets de soins, choisit le conteneur et la filière d'élimination adéquats...)</p> <p>- le respect des bonnes pratiques d'hygiène des surfaces adaptées au risque contaminant (nettoie les surfaces avant désinfection, choisit le matériel et le produit d'hygiène de surface adéquats, respecte leurs conditions d'utilisation, choisit la fréquence de traitement adéquate, respecte la marche en avant, désinfecte des surfaces les moins contaminées vers les plus contaminées...)</p> <p>- le respect des bonnes pratiques d'hygiène du matériel et des textiles adaptés au risque contaminant (manipule de façon aseptique le matériel et les textiles stériles, remplace les instruments par d'autres stériles si nécessaire, choisit les produits et méthodes adéquats de nettoyage/ désinfection/ stérilisation du matériel et des textiles, prend en compte leur comptabilité avec le matériau, respecte les modes d'utilisation, prend en charge immédiatement les instruments contaminés, contrôle la stérilisation, ...)</p>

<p>- Réaliser la désinfection et l'asepsie du site d'intervention</p> <p>- Réaliser la préparation des opérateurs (soi-même inclus) avant un soin ou une intervention</p>		<p>poursuit avec des questions de variabilité et de diversité, pour évaluer la capacité du candidat à s'adapter à un autre contexte ou à une autre situation.</p> <p>Les compétences du candidat sont évaluées sur une grille critériée</p>	<p>- le respect des bonnes-pratiques adaptées à la prévention des contaminations par contact (<i>choisit le mode adéquat de désinfection des mains, choisit un désinfectant cutané adapté, respecte son mode d'emploi, porte les gants et la tenue chirurgicale dès que nécessaire, change de blouse dès que nécessaire, assure la tonte et la désinfection centrifuge du site de soins ou d'intervention, prend les mesures adéquates de maintien de l'asepsie, les mesures d'isolement des contagieux, installe un pédiluve si nécessaire...</i>)</p> <p>- l'application des mesures de protection individuelles adaptées au risque (<i>se protège/explique comment se protéger du risque zoonose ; protège ses mains, ses yeux et ses voies respiratoires lors de la manipulation des produits d'hygiène ; prend les précautions adéquates lors de l'élimination des déchets d'activités de soins - dont DASRI, piquants, tranchants...</i>)</p> <p>- la capacité à transposer ses capacités dans un contexte différent de risque contaminant en structure vétérinaire (<i>prend du recul, remet en question ses pratiques, s'adapte à un autre environnement, à une problématique différente, recherche les informations ou l'aide nécessaire, ...</i>)</p>
---	--	---	--

ACTIVITES DU POSTE	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC 4 : ASSISTER LE VETERINAIRE EN SOINS ET EN CHIRURGIE			
<ul style="list-style-type: none"> - Préparer et entretenir le matériel médical et chirurgical - Assister le vétérinaire dans la réalisation des soins, des examens et des analyses biologiques - Réaliser les admissions des animaux à opérer ou à hospitaliser - Assister le vétérinaire dans la réalisation des interventions chirurgicales et la surveillance de l'anesthésie - Surveiller les paramètres cliniques et le bien-être des animaux hospitalisés 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à disposition le matériel médico-chirurgical, en sélectionnant le matériel adéquat au complet, et en le présentant au moment opportun, pour permettre la réalisation des actes vétérinaires dans les meilleures conditions - Contenir un animal, en utilisant la méthode d'approche, le mode de contention et le matériel adaptés à son état émotionnel, pour assurer la sécurité de l'animal, du propriétaire et des soignants - Suivre l'évolution d'un animal hospitalisé, en relevant et en enregistrant ses paramètres cliniques ou d'anesthésie, afin de garantir son bien-être, de sécuriser sa prise en charge et de prévenir les complications tout au long de son parcours de soins 	<p>L'évaluation des compétences est basée sur une mise en situation réelle restituée par un entretien d'explicitation.</p> <p>Le candidat explicite à l'oral une situation vécue significative de ses compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une situation d'assistance en hospitalisation ou en chirurgie qui s'est déroulée dans des circonstances non habituelles ou qui a présenté une complication, et qui a nécessité au moins un examen complémentaire <p>Le jury d'épreuve (2 évaluateurs) questionne le candidat sur les situations exposées, pour faire</p>	<p><i>La situation présentée et les réponses aux questions du jury sont explicitées en démontrant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - l'absence d'erreur et d'oubli dans la mise à disposition du matériel (<i>choisit un matériel adapté à l'animal / au site d'intervention / à la nature de l'acte, prépare le matériel de manière exhaustive pour toutes les étapes de l'acte, anticipe ses gestes lors du déroulement de l'acte...</i>) - l'efficacité de la technique de contention (<i>prend un temps d'observation de l'animal, choisit une méthode d'approche adaptée à l'état émotionnel de l'animal, détermine le positionnement de l'animal adapté à l'abord du site de soin, choisit des points de contention pertinents, réalise l'immobilisation nécessaire de l'animal, s'adapte à la technique du praticien, à la présence d'un autre soignant...</i>) - la fiabilité de l'observation des signaux comportementaux et des paramètres de l'animal hospitalisé (<i>détecte les signes de douleur ou de stress, relève tous les paramètres nécessaires sur l'animal hospitalisé ou anesthésié, utilise une méthode / une fréquence de relevé adéquates, détecte les seuils d'alerte, effectue les vérifications nécessaires en cas d'anomalie...</i>) - la traçabilité des informations relatives aux soins et au suivi de l'animal (<i>décrit le mode de coordination des soins, saisit les informations essentielles sur la fiche d'hospitalisation /sur le dossier patient, utilise un tableau de soins, décrit les échanges d'informations avec le propriétaire, explique les modalités du suivi lors du retour à domicile...</i>) - la prise en compte du bien-être de l'animal (<i>porte une attention particulière : à l'animal douloureux, aux besoins physiologiques et comportementaux des hospitalisés, au confort de leur cage, à l'ambiance du chenil/de la chatterie, à la douceur des manipulations, à la sécurisation de l'espace, aux soins de nursing ; utilise le matériel de contention de manière raisonnée...</i>)

<p>- Assurer le suivi de l'animal avant, pendant et après l'hospitalisation</p>	<p>- Manipuler le matériel médico-chirurgical, d'examen ou d'analyse, dans le respect de son mode d'emploi et en se protégeant des risques,-pour effectuer son entretien, contrôler son fonctionnement ou l'utiliser à la demande du praticien.</p> <p>- Réaliser les soins d'hygiène, de nursing ou les traitements non invasifs autorisés aux ASV, dans le respect du bien-être animal, de la prescription et des limites du rôle de l'ASV, pour seconder le vétérinaire dans la prise en charge des animaux médicalisés.</p>	<p>émerger les raisonnements et le niveau d'appropriation des connaissances et savoir-faire du candidat. Puis il poursuit avec des questions de variabilité et de diversité, pour évaluer la capacité du candidat à s'adapter à un autre contexte ou à une autre situation. Les compétences du candidat sont évaluées sur une grille critériée.</p>	<p>- l'absence d'erreur et d'oubli dans la manipulation du matériel, sur le mode d'emploi ou sur les points de contrôle (<i>respecte les étapes d'assemblage, respecte les modalités de conditionnement des prélèvements, respecte le mode d'emploi des appareils, des instruments et du petit matériel, décrit des modalités d'entretien conformes aux préconisations / aux matériaux, vérifie tous les points de contrôle du fonctionnement avant usage, effectue une préparation conforme des examens d'imagerie, réalise des analyses biologiques conformes, réalise une assistance per-opératoire adéquate...</i>)</p> <p>- l'application des mesures de protection individuelles adaptées au risque (<i>porte le matériel de protection adéquat lors d'exposition aux RX, prévient les risques électriques ou chimiques, prend en compte les signaux de peur ou d'agression émis par l'animal, utilise les aides à la contention dès que nécessaire, adopte la posture adéquate pour porter/déplacer un poids ...</i>)</p> <p>- le respect des bonnes pratiques de soins vétérinaires (<i>respecte la prescription du vétérinaire, respecte le mode de préparation des médicaments, applique sans erreur le mode de calcul de la dose ou du débit de fluidothérapie, respecte le mode d'administration des médicaments ou des produits d'hygiène, réalise un pansement de protection conforme...</i>)</p> <p>- le respect des limites du rôle de l'ASV (<i>ne réalise aucun acte vétérinaire, ni prescription ou modification de la prescription, de sa propre initiative...</i>)</p> <p>- la capacité à transposer ses capacités dans un contexte différent d'assistance technique du vétérinaire (<i>prend du recul, remet en question ses pratiques, s'adapte à un autre environnement, à une problématique différente, recherche les informations ou l'aide nécessaire, ...</i>)</p>
---	---	---	---