



Intitulé : Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire

L'utilisation du masculin dans le présent référentiel a pour seul but d'alléger le texte et s'applique sans discrimination aux personnes des deux sexes

Contribuer à la gestion administrative courante de l'établissement vétérinaire selon les protocoles de la structure

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A1 : Organisation de la planification et gestion de la documentation d'une clinique vétérinaire	C1.1 Fixer les rendez-vous des clients auprès de la clinique vétérinaire En utilisant le logiciel dédié (tel que Vétocom, Vetup, Bourgelat...) En ouvrant les plages de planning libres sur les plateformes de réservation en ligne (tel que Pilpoils, CaptainVet, mon rdv véto...) En tenant compte des priorités au regard de la situation et du suivi de l'animal et des disponibilités du personnel soignant En s'assurant de l'accessibilité des informations relatives à la planification mise à jour par les différentes parties prenantes Afin d'assurer la planification coordonnée et la fluidité des consultations et des interventions des praticiens de la structure.	C1.1 à C1.5 Etude de cas individuelle écrite portant sur une situation inspirée d'un contexte professionnel, visant l'organisation de l'intégralité des services présents dans la clinique vétérinaire : • Optimisation du planning, organisation temporelle de l'activité, • Gestion des documents professionnels et de communication, • Gestion des opérations comptable • Gestion de stocks et de matériels. Pour les compétences 1.1 et 1.2 : étude de cas devant outil informatique avec progiciel professionnel. Cas en deux parties : 1) gestion des rdvs 2) administration des dossiers clients/animaux	Le candidat démontre sa capacité à fixer des rendez-vous et à optimiser la gestion du planning de la clinique vétérinaire : Ce1.1.1 La prise de rendez-vous est enregistrée dans le logiciel vétérinaire dédié à un créneau opportun au regard des plages de consultations/d'interventions dédiées et de la nature de la demande du client/situation de l'animal. Elle comporte toutes les informations nécessaires à son enregistrement (coordonnées du propriétaire, données d'identification de l'animal, nature de la consultation avec descriptif de la situation de l'animal) Ce1.1.2 Le planning est organisé selon les directives en termes de durées et de spécificités des créneaux dédiés à chaque activité (chirurgie, anesthésies, rdvs extérieurs...), des priorités relatives à la situation de l'animal, des disponibilités des praticiens et en fonction de la prise de rendez-vous directe ou en ligne Ce1.1.3 La programmation des relances automatiques est paramétrée selon les usages de la clinique. Les informations relatives aux rendez-vous sont transmises de manière adaptée à la situation personnelle du client.

	C1.2 Assurer la création et le suivi des dossiers clients, patients, fournisseurs, En saisissant et en traitant les informations conformément à un logiciel métier dédié, En mettant à jour les contenus des dossiers au regard des informations propres à chaque partie prenante En appliquant les règles de confidentialité et de sécurité Pour garantir l'actualisation et l'accès à des informations exhaustives et fiables nécessaires au bon fonctionnement de l'activité de la clinique vétérinaire. C1.3 Assurer la communication écrite et visuelle interne et externe de la clinique vétérinaire En utilisant les outils de bureautique (tels que tableur, traitement de texte) et de mise en forme (tels que Canvas, logiciel de présentation de diapositives) En tenant compte des règles orthographiques et de syntaxe En veillant à l'accessibilité au contenu de cette communication à tous les publics En tenant compte de la réglementation en vigueur Afin de garantir la bonne diffusion des informations au sein de la clinique et en dehors.	<u>Durée :</u> 15 minutes de prise de connaissance du sujet 45 minutes pour la gestion des rdvs 30 minutes pour la gestion des dossiers et les relances Total épreuve : 1h30 Pour la compétence .1.3 Étude de cas en deux parties : 1) note de service interne 2) une publication à destination de la clientèle (y compris les personnes nécessitant une adaptation spécifique) <u>Durée :</u> 15 minutes de prise de connaissance du sujet 30 minutes pour la réalisation du premier support 60 minutes pour la réalisation deuxième support Total épreuve : 1h45	<i>Le candidat démontre sa capacité à créer et à mettre à jour les dossiers clients de la clinique vétérinaire :</i> Ce1.2.1 Les dossiers des clients, patients, sont vérifiés, complets et actualisés, au regard de toutes informations reçues à mesures des échanges avec les différentes parties prenantes Ce1.2.2 Les fonctionnalités du logiciel dédié sont utilisées correctement au regard de la nature des consignes et informations à traiter. Ce1.2.3 Les relances client envoyées comporte toutes les informations nécessaires (ex. les animaux concernés), en fonction de son type (ex. relance vaccin, APE, API, impayé) <i>Le candidat démontre sa capacité à concevoir des supports de communication à destination de la clientèle et de l'équipe :</i> Ce1.3.1 Les supports de communication pour la salle d'attente sont conformes aux directives et respectent la charte éthique de la clinique ainsi que la réglementation en vigueur Ce1.3.2 La rédaction d'une note de service interne est conforme aux directives, sa mise en page permet une compréhension accessible du message : les éléments de la note, tels que visuel/iconographie, couleurs, mots clés sont justifiés au regard du message de la note et expliqués par le candidat. L'élaboration de la note fait appel à l'utilisation de plusieurs logiciels (Word, Excel, image...) Ce1.3.3 La rédaction est conforme aux règles d'orthographe et de syntaxe français Ce1.3.4 Une version inclusive des documents est proposée (notamment pour les clients en situation de déficience visuelle)
--	---	---	--

A2 Contribution au suivi des entrées comptables et de stocks de la clinique vétérinaire	C1.4 Réaliser les opérations courantes comptables et financières de la structure vétérinaire En effectuant les encaissements En émettant les factures En saisissant les opérations comptables de base Afin de faciliter la gestion documentaire propre à la facturation de la structure.	Pour les compétences 1.4 et 1.5 > étude de cas en deux parties : 1) gestion de la caisse 2) inventaire et approvisionnement le tout sur outil informatique <u>Durée :</u> 15 minutes de prise de connaissance du sujet 15 minutes pour la réalisation de la fiche de caisse 30 minutes pour les stocks Total épreuve 1h00	<i>Le candidat démontre sa capacité et sa rigueur dans la réalisation les opérations courantes comptables du quotidien d'une structure vétérinaire :</i> Ce1.4.1 La fiche de caisse est mathématiquement et comptablement juste et retranscrit l'activité comptable du jour Ce1.4.2 L'ensemble des mouvements financiers journaliers sont enregistrées dans le logiciel de la clinique et sont conformes à l'activité du jour Ce1.4.3 La facturation définie par le responsable est à jour dans le logiciel dédié
	C1.5 Gérer les stocks de fournitures nécessaires au fonctionnement courant de la clinique vétérinaire, En réalisant un inventaire des fournitures disponibles, En tenant compte des dates de péremption, En relevant les besoins des professionnels de santé et des équipes, En utilisant un logiciel dédié Afin d'anticiper les besoins et d'éviter les ruptures et le surstockage.	<i>Chaque modalité d'évaluation du bloc permet la mise en œuvre des aménagements nécessaires aux situations spécifiques de handicap, déclarées par le candidat.</i>	<i>Le candidat démontre sa capacité à suivre et gérer efficacement les stocks de consommables d'une structure vétérinaire :</i> Ce1.5.1 L'inventaire informatisé réalisé assure l'exactitude des stocks de la structure. Ce1.5.2 Les produits dont la date de validité est expirée sont retirés des stocks, le principe du FIFO est mis en place Ce1.5.3 L'approvisionnement proposé s'appuie sur les historiques de consommation et sur les besoins des équipes et ne fait apparaître ni surstockage ni rupture empêchant la continuité du bon fonctionnement de la clinique

Assurer la relation client de la clinique vétérinaire sous l'autorité du praticien

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A1 : Accueil téléphonique et physique des usagers de la clinique vétérinaire.	C2.1 Accueillir le client physiquement et/ou par téléphone En adoptant une posture et une communication professionnelles adaptées au profil et à la situation du public accueilli En mobilisant du vocabulaire anglophone le cas échéant, En collectant les informations nécessaires relatives à la demande du client et à la situation de l'animal, En garantissant la confidentialité des échanges, En l'orientant dans ses démarches Afin d'assurer la qualité de la réception des usagers conformément aux règles de sécurité.	C2.1 à C2.8 Mises en situation professionnelle individuelles orales reconstituées sous forme de training Game, portant sur des situations diverses, visant : - La gestion de la relation avec le propriétaire de l'animal (accueil, urgence, insatisfaction, vente, fin de vie de l'animal), - Des conseils prodigués aux clients sous l'autorité du vétérinaire (entretien, soins, produits spécifiques aux animaux). Pour la compétence 2.1 Training Game en 3 parties : 1) Accueil physique et téléphonique 2) accueil en anglais 3) accueil adapté <u>Durée :</u> 1) 5 minutes de prise de connaissance du sujet 15 minutes de jeux de rôle Total épreuve : 20 minutes	Le candidat démontre sa capacité à accueillir, renseigner et / ou guider le client lors de sa prise de contact physique et téléphonique avec la structure vétérinaire : Ce2.1.1 L'accueil physique et téléphonique permet une communication avenante (sourire, posture professionnelle...), adaptée à la situation et permet une identification claire du besoin du client Ce2.1.2 Les spécificités des situations des clients sont prises en compte et permettent une prise en charge adaptée (posture/volume de voix/ débit, gestes d'accueil du langage des signes, guidage physique des déficients visuels...) Ce2.1.3 La collecte d'informations respecte les règles de confidentialité. Les informations recueillies sont complètes et vérifiées Ce2.1.4 Les doubles appels et un accueil simultané au comptoir et par téléphone sont gérés de manière professionnelle (confidentialité, gestion des priorités et des temps d'attente...) Ce2.1.5 Dans le cadre de l'accueil en anglais, les points essentiels évoqués par le client sont compris. Le discours d'accueil est simple et cohérent. Les explications sont claires et le candidat démontre un niveau d'anglais à l'oral de minimum A2

	C2.2 Accueillir physiquement l'animal au sein de la clinique vétérinaire, En tenant compte de sa race et de son espèce, de son état et de son comportement En tenant compte des règles d'hygiène et de sécurité En sollicitant des renforts le cas échéant Afin de garantir son bien-être et sa prise en charge ainsi que la sécurité de l'ensemble des usagers de la structure.	2) 5 minutes de prise de connaissance du sujet 10 minutes de jeux de rôle Total épreuve : 15 minutes 3) 5 minutes de prise de connaissance du sujet 10 minutes de jeux de rôle + questions sur le thème Total épreuve : 15 minutes Pour la compétence 2.2 Training Game accueil physique de l'animal <u>Durée :</u> 1) 5 minutes de prise de connaissance du sujet 15 minutes de jeux de rôle + questions sur le thème Total épreuve : 20 minutes	<i>Le candidat démontre sa capacité à prendre en charge l'arrivée et l'attente de l'animal en fonction de sa race, de son espèce et de son état dans la structure vétérinaire :</i> Ce2.2.1 L'accueil physique des animaux est adapté à l'espèce et à son bien-être (séparation chiens / chats, période d'ovulation, température de la pièce...) Ce2.2.2 Le candidat sollicite du renfort pour faire face aux situations particulières (animaux mordeurs, animal trop lourd, fractures...) afin de garantir sa sécurité et celle de l'animal Ce2.2.3 Les règles d'hygiène générales notamment en termes de limitation de la contagion sont respectées
A2 : Prise en charge spécifique et médiation liée à l'accueil des usagers en clinique vétérinaire	C2.3 Identifier les situations d'urgence En questionnant le propriétaire de l'animal et en observant l'état général de l'animal si présent physiquement, En s'assurant auprès du vétérinaire du caractère urgent de la situation,	Pour la compétence 2.3 Training Game situations d'urgence <u>Durée :</u> 1) 10 minutes de prise de connaissance du sujet 20 minutes de jeux de rôle + questions sur le thème	<i>Le candidat démontre sa capacité à adapter son accueil en gérant les priorités et les situations conflictuelles :</i> Ce2.3.1 Les questions posées au propriétaire permettent une compréhension claire et rapide de la situation. Les spécificités des situations des clients sont prises en compte et permettent une

	En conseillant le cas échéant le propriétaire sur les mesures conservatoires durant le transport de l'animal vers la clinique, Afin de transmettre au vétérinaire des informations utiles et précises lui permettant de statuer sur le caractère d'urgence. C2.4 Désamorcer les situations conflictuelles ou de tension avec le propriétaire de l'animal En tenant compte de l'état émotionnel et de la situation personnelle des usagers, En utilisant des techniques de communication non violente, de médiation et de gestion de crise/des conflits, Afin de faciliter la communication et de rassurer le client.	Total épreuve : 30 minutes Pour la compétence 2.4 Training Game gestion des conflits <u>Durée :</u> 1) 5 minutes de prise de connaissance du sujet 10 minutes de jeux de rôle Total épreuve : 15 minutes	prise en charge adaptée (posture/volume de voix/débit et autres moyens de communication adaptés le cas échéant) Ce2.3.2 La posture est bienveillante et rassurante (prise de parole structurée, calme, indication des étapes à suivre...) Les techniques de questionnement favorisent l'expression du client sur l'état de son animal Ce2.3.3 Les mesures conservatoires données au propriétaire sont avérées et permettent de mieux prendre soin de son animal au regard de sa situation, en attendant la prise en charge vétérinaire Ce2.3.4 Les informations fournies au vétérinaire à propos de la situation d'urgence sont exhaustives (précises, conformes et pertinentes...) par rapport à la situation Ce2.4.1 Les éléments de contexte qui sont susceptibles d'être à l'origine des tensions, d'insatisfaction ou autres situations conflictuelles sont identifiés Ce2.4.2 Les techniques de résolution de conflits permettent de créer un dialogue. La posture est calme et professionnelle Ce2.4.3 Les propositions suggérées sont constructives : elles apportent aux clients des éléments factuels et des informations adéquates au regard de la situation initiale Ce2.4.4 Le compte rendu effectué auprès du vétérinaire est complet et conforme à la réalité des faits
--	--	---	--

A3 Préparation des produits vétérinaires réglementés et conseils et vente de produits vétérinaires non réglementés	C2.5 Conseiller le client sur l'application des prescriptions médicales et recommandations du vétérinaire En adaptant les explications relatives aux prescriptions au profil de l'interlocuteur, En clarifiant les termes techniques, En sollicitant les explications du vétérinaire le cas échéant, Pour aider le client dans la mise en œuvre du traitement prescrit. C2.6 Conduire l'entretien de conseil et de vente d'un produit ou d'un service relatif à un produit vétérinaire non réglementé (et sans prescription), En tenant compte des besoins et attentes du client et de l'animal, En mettant en valeur les bénéfices pour l'animal selon son espèce et sa race Afin de satisfaire et fidéliser la clientèle.	Pour la compétence 2.5 Training Game conseil client <u>Durée :</u> 1) 5 minutes de prise de connaissance du sujet 10 minutes de jeux de rôle + questions sur le thème Total épreuve : 15 minutes Pour la compétence 2.6 Training Game vente <u>Durée :</u> 1) 5 minutes de prise de connaissance du sujet 10 minutes de jeux de rôle Total épreuve : 15 minutes	<i>Le candidat démontre sa capacité de transmission des consignes du vétérinaire</i> Ce2.5.1 La réglementation de délivrance des médicaments vétérinaires est connue et respectée Ce2.5.2 Les renseignements sur les soins et les produits spécifiques sont exhaustifs au regard de la marche à suivre. Ils sont conformes à la posologie prescrite et aux voies d'admissions spécifiques à chaque traitement Ce2.5.3 Le vétérinaire est consulté en cas de doute ou pour répondre à une question dépassant le champ de compétence du candidat <i>Le candidat démontre sa capacité de conseils et de vente auprès de la clientèle :</i> Ce2.6.1 Le conseil de vente est adapté aux besoins exprimés par le propriétaire, aux caractéristiques de l'animal ainsi qu'à son bien être Ce2.6.2 L'argumentaire commercial met en valeur les produits et les services de la structure : les avantages sont exposés, les descriptions sont exhaustives, les réponses aux questions du clients sont complètes Ce2.6.3 Les techniques de vente utilisées permettent d'instaurer un climat de confiance et de fidéliser le client
---	---	---	---

A4 Suivi post consultation en clinique vétérinaire ou liées à la fin de vie de l'animal	C2.7 Assurer le suivi client post consultation En interrogeant le propriétaire sur l'état de l'animal et ses évolutions, En utilisant les moyens de communication adéquats (sms, mail, téléphone...), Afin de recueillir les informations à porter au dossier de l'animal et d'en référer au vétérinaire. C2.8 Informer le propriétaire des procédures et démarches liées à la fin de vie et décès de l'animal En l'informant des déclarations à effectuer le cas échéant En l'orientant vers les établissement et services concernés (crématorium, équarisseur...) En adaptant la posture et les propos au regard de sa situation personnelle et émotionnelle Afin de mettre à sa disposition les différentes options possibles et de l'orienter dans les démarches associées.	Pour la compétence 2.7 Training Game suivi client <u>Durée :</u> 1) 5 minutes de prise de connaissance du sujet 10 minutes de jeux de rôle + questions sur le thème Total épreuve : 15 minutes Pour la compétence 2.8 Training Game situation de fin de vie d'un animal <u>Durée :</u> 1) 5 minutes de prise de connaissance du sujet 20 minutes de jeux de rôle + questions sur le thème Total épreuve : 25 minutes <i>Chaque modalité d'évaluation du bloc permet la mise en œuvre des aménagements nécessaires aux situations spécifiques de handicap, déclarées par le candidat.</i>	<i>Le candidat démontre sa capacité à assurer le suivi et la restitution des informations post consultation ou liées à la fin de vie de son animal :</i> Ce2.7.1 Le suivi de la relation client est effectué selon les directives de la structure (mode de communication, fréquence...) Ce2.7.2 Les questions posées au propriétaire de l'animal permettent d'en identifier l'état et de relever les évolutions Ce2.7.3 Le retour fait au vétérinaire est exhaustif, tracé et argumenté et permet à celui-ci d'apprécier l'évolution de l'état de santé de l'animal Ce2.8.1 Les informations sur les démarches à effectuer à la suite du décès de l'animal permettent au client de disposer de l'ensemble des obligations et des choix possibles concernant la fin de vie de son animal Ce2.8.2 La déclaration administrative de la fin de vie de l'animal est effectuée et conforme à la réglementation en vigueur Ce2.8.3 Les paroles sont réconfortantes et adaptées à la situation émotionnelle du client. La posture et la distanciation professionnelle sont maintenues
--	---	---	---

Veiller à l'hygiène et la sécurité d'une structure vétérinaire

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A1 Déploiement des mesures d'hygiène, de nettoyage des locaux et du matériel de la clinique vétérinaire	C3.1 Mettre en œuvre des opérations d'hygiène des locaux de la clinique vétérinaire, En appliquant les protocoles qualité en matière d'hygiène et désinfection des structures vétérinaires, En éliminant les sources de contaminations sans écotoxicité, Afin d'assurer la sécurité sanitaire des usagers tout en respectant une démarche éco-responsable.	Pour la compétence 3.1 : Mise en situation professionnelle réelle individuelle dans l'entreprise d'accueil, occasionnant la rédaction d'un rapport d'expérience professionnelle, visant la description des situations portant sur l'hygiène et la sécurité de cliniques vétérinaires, sous la forme d'une fiche de procédure. Présentation d'une fiche de procédure à l'oral, devant le jury composé d'experts métiers. <u>Durée :</u> 5 minutes de présentation orale / contextualisation + 10 minutes de questions sur le thème Totale épreuve : 15 minutes	<i>Le candidat démontre sa maîtrise des procédures d'hygiène et de stérilisation pour les locaux, les équipements et les instruments, en prenant en compte l'éco-responsabilité :</i> Ce3.1.1 Les caractéristiques et usages des différents produits nettoyants et désinfectants sont appliqués Ce3.1.2 Le protocole de prévention des risques chimiques, physiques et biologiques est adapté en fonction de la situation. Il est complet et conforme aux réglementations Ce3.1.3 La démarche écoresponsable de l'établissement vétérinaire est respectée Ce3.1.4 Le protocole de nettoyage-désinfection des surfaces, des sols et des mobiliers est appliqué et adapté aux activités de la structure vétérinaire

	C3.2 Désinfecter les instruments et le matériel vétérinaire, En appliquant les protocoles d'hygiène et de désinfection des appareils, du matériel et des textiles professionnels, En stérilisant les instruments et le matériel de chirurgie, En respectant les méthodes d'emballage et de stockage Afin de maîtriser tout risque de transmission de maladies infectieuses.	Pour la compétence 3.2 : Mise en situation individuelle écrite reconstituée, à partir de deux vidéos fournies par le certificateur, tournées en clinique vétérinaire sur le protocole de nettoyage du matériel de chirurgie et du protocole de stérilisation. Le candidat relève les erreurs et préconise les mesures correctives. <u>Durée :</u> 10 minutes de visionnage de la vidéo protocole de nettoyage 20 minutes de rédaction 10 minutes de visionnage de la vidéo stérilisation 20 minutes de rédaction Total épreuve : 1 heure	Ce3.2.1 Les erreurs concernant le protocole de nettoyage et de désinfection sont identifiées Ce3.2.2 Les risques de transmission de germes concernant le protocole de nettoyage sont repérés et les mesures correctives proposées permettent de rectifier les erreurs Ce3.2.3 Les erreurs concernant les techniques et les appareils utilisés pour la stérilisation des instruments et textiles sont identifiées Ce3.2.4 Les risques de transmission de germes concernant la stérilisation sont repérés et les mesures correctives proposées permettent de rectifier les erreurs
	C3.3 Mettre en œuvre les protocoles de biosécurité lors de la détection des animaux contagieux dans la clinique vétérinaire, En appliquant des mesures d'hygiène spécifiques, aux locaux, matériel et personnes, Afin d'éliminer les sources de contamination directes et indirectes des locaux, soignants et usagers au sein de la structure.	Pour la compétence 3.3 : Etude de cas individuelle écrite portant sur une situation professionnelle fictive, visant à identifier différentes situations de contagions possibles. Le candidat décrit le protocole afférant à la situation de contagion. <u>Durée :</u> 15 minutes de prise de connaissance du sujet + 75 minutes de rédaction Total épreuve : 1h 30 minutes	Ce3.3.1 Le risque de transmission des maladies infectieuses est correctement identifié en fonction de la pathologie diagnostiquée par le vétérinaire et de la situation de l'animal Ce3.3.2 Les principes physiques de minimisation du risque de contagion sont correctement décrits de l'accueil de l'animal jusqu'à son départ. La description tient compte de l'éviction des contacts, de la séparation des animaux, et de l'utilisation du matériel dédié Ce3.3.3 Le protocole spécifique de nettoyage-désinfection est sélectionné et justifié selon chaque type d'agent infectieux

A2 Prévention des risques professionnels physiques, chimiques, biologiques, psychosociaux et environnementaux au sein d'une clinique vétérinaire	C3.4 Traiter les déchets issus des activités de soins vétérinaires et de l'activité générale de la clinique En les triant, En les remettant aux filières de traitement et d'élimination appropriées, En appliquant la réglementation en vigueur spécifique aux déchets dangereux et non dangereux, Afin d'éviter les contaminations et prévenir les risques sanitaires et environnementaux.	Pour la compétence 3.4 : Mise en situation individuelle écrite reconstituée, à partir d'une vidéo fournie par le certificateur tournée en clinique vétérinaire sur la gestion de l'élimination des déchets. Le candidat relève les erreurs et préconise les mesures correctives. <u>Durée :</u> 10 minutes de visionnage de la vidéo protocole de nettoyage 20 minutes de rédaction Total épreuve : 30 minutes	<i>Le candidat démontre sa capacité à traiter tous types de déchets afférant à l'activité d'une structure vétérinaire et de préconiser une démarche éco-responsable :</i> Ce3.4.1 Les déchets faisant l'objet d'une procédure d'élimination spécifique sont tous identifiés Ce3.4.2 Les erreurs concernant l'élimination des déchets soumis à la réglementation en vigueur sont identifiées et accompagnées de préconisations de mesures correctives adéquates Ce3.4.3 Une préconisation sur le tri des déchets non dangereux est exposée et permet de gagner en efficacité dans la démarche éco-responsable d'une clinique vétérinaire
	C3.5 Respecter les protocoles de la radioprotection dans la structure vétérinaire, En minimisant le temps de présence et le nombre de visites dans les zones exposées identifiées, En mettant les équipements de protection individuels spécifiques (tablier, protège thyroïde, gants, lunettes, dosimètre), Afin de prévenir les risques liés aux générateurs de rayons X.	Pour la compétence 3.5 : Mise en situation professionnelle réelle individuelle dans l'entreprise d'accueil, occasionnant la rédaction d'un rapport d'expérience professionnelle, visant la description des situations portant sur l'hygiène et la sécurité de cliniques vétérinaires, sous la forme d'une fiche de procédure. Présentation d'une fiche de procédure à l'oral, devant le jury composé d'experts métiers. <u>Durée :</u> 5 minutes de présentation orale / contextualisation + 10 minutes	<i>Le candidat démontre sa maîtrise sur la sécurité au sein d'une structure vétérinaire, notamment en matière de protocole de radioprotection et de prévention des risques professionnels :</i> Ce 3.5.1 Les protocoles de radioprotection sont respectés et mis en œuvre dans leur intégralité Ce 3.5.2 Les équipements de protection individuels sont portés systématiquement et en totalité lors de chaque exposition aux rayons X Ce 3.5.3 Les risques encourus par le non-respect des protocoles de radioprotection sont connus et exposés par le candidat

		de questions sur le thème - Totale épreuve : 15 minutes	
	C3.6 Déployer les mesures de protection individuelle et collective au sein de la clinique vétérinaire, En appliquant les préconisations du DUERP Afin de limiter la survenue et la fréquence des accidents et atténuer leur gravité.	Pour la compétence 3.6 : Etude de cas individuel écrite portant sur une situation professionnelle fictive, visant à identifier les différentes situations de prévention des risques chimiques, biologiques et physiques. Le candidat décrit les mesures de prévention en adéquation avec le risque concerné. <u>Durée :</u> 15 minutes de prise de connaissance du sujet + 45 minutes de rédaction Total épreuve : 1 heure <i>Chaque modalité d'évaluation du bloc permet la mise en œuvre des aménagements nécessaires aux situations spécifiques de handicap, déclarées par le candidat.</i>	Ce3.6.1 Les situations de prévention des risques chimiques, biologiques, psychosociaux et physiques sont identifiées et exhaustives en fonction de la situation exposée dans l'étude de cas Ce3.6.2 Les mesures de prévention des risques chimiques, physiques, psychosociaux et biologiques proposées répondent à la gestion des risques et permettent de limiter et/ou d'éliminer les risques identifiés

Assister techniquement le vétérinaire

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A1 Préparation de l'espace dédié et de l'animal aux interventions vétérinaires	C4.1 Préparer la zone de consultation et l'animal En aménageant la zone en fonction de la nature de l'examen et de l'animal concerné En appliquant les méthodes d'approche de l'animal En tenant compte de l'espèce, de son état émotionnel, de sa condition médicale En disposant les instruments et fournitures et consommables requis Pour contribuer au bon déroulement de la consultation du vétérinaire.	Pour les compétences 4.1 - 4.2- 4.3 Mise en situation professionnelle individuelle pratique reconstituée dans une salle équipée avec le matériel nécessaire. Le candidat réalise les opérations suivantes devant un jury composé d'experts métiers. • La préparation de l'animal • Les contentions • L'identification et la préparation du matériel en fonction du cas proposé • L'assistance au vétérinaire • La logistique des prélèvements et la traçabilité des résultats Le jury de l'atelier pratique questionne le candidat sur l'ensemble des points spécifiques aux prélèvements biologiques et aux paramètres vitaux monitorés.	<i>Le candidat démontre sa capacité à préparer la salle et l'animal en vue d'une consultation réalisée par le vétérinaire :</i> Ce4.1.1 La zone de consultation est organisée et permet de recevoir l'animal en toute sécurité Ce4.1.2 Les instruments et fournitures nécessaires à la consultation sont prévus et/ou fournis au vétérinaire au fil de la consultation et selon ses demandes Ce4.1.3 L'approche de l'animal est réalisée conformément au protocole requis, en fonction de sa race et de son espèce, et limite le stress de l'animal et la prise de risque de l'équipe soignante Ce4.1.4 La zone est rangée à l'issue de la consultation et permet d'accueillir une prochaine intervention
A2 Assistance du praticien de la structure vétérinaire dans la réalisation des consultations et des examens complémentaires	C4.2 Assister techniquement le vétérinaire lors des consultations et des examens complémentaires, En préparant le matériel spécifique aux examens complémentaires En mettant à disposition les instruments et le matériel nécessaire, En aidant à la sécurisation des gestes et soins pratiqués En maintenant et en apaisant l'animal		<i>Le candidat démontre sa capacité à assister le vétérinaire durant une consultation, durant les différentes phases d'examens complémentaires et assurer la logistique des prélèvements :</i> Ce4.2.1 Le matériel préparé est adapté au regard de l'animal et de la consultation et/ou examen complémentaire Ce4.2.2 La préparation de l'animal est conforme à la consultation ou à l'examen

	Pour faciliter la consultation, les prélèvements et contribuer à un déroulement fluide du travail.	<u>Durée :</u> 5 minutes de prise de connaissance du jet 5 minutes de préparation du matériel 20 minutes jeux de rôle + questions sur le thème Total de l'épreuve : 30 minutes	complémentaire. Les protocoles vétérinaires sont respectés. Ce4.2.3 Les règles liées à la manipulation et à la sécurité du matériel et des instruments de la structure vétérinaire sont respectées Ce4.2.4 La contention de l'animal lors de la phase de consultation et/ou d'examens complémentaires est réalisée en sécurité avec des gestes maîtrisés et adaptés à l'acte, à l'animal et à sa condition pathologique Ce4.2.5 La manipulation de l'animal est adéquate à la situation, à l'espèce et à la pathologie et permet au vétérinaire d'exercer sa consultation dans les meilleures conditions
	C4.3 Assurer la logistique des prélèvements biologiques et des données afférentes En appliquant les consignes vétérinaires En s'assurant de la traçabilité interne et auprès des laboratoires externes En tenant compte des impératifs de conditions de stockage, de conservation et de modes de transports En saisissant les résultats d'examen dans les dossiers médicaux et en les archivant Afin de garantir la fiabilité et la traçabilité des résultats des analyses et examens.		Ce4.3.1 Les consignes de manipulation et de conservation des prélèvements de l'animal sont respectées Ce4.3.2 Le cas échéant, la fiche du laboratoire est complétée conformément aux directives demandées par le laboratoire externe Ce4.3.3 Le mode de conversation et de transport sélectionné est approprié au type d'analyse Ce4.3.4 La réception et l'archivage des résultats sont conformes aux consignes de la structure. Les résultats sont mis à disposition des parties concernées. Une relance à échéance est effectuée auprès du laboratoire concerné le cas échéant.

A3 Assistance du praticien de la structure vétérinaire dans le cadre de la réalisation de ses interventions chirurgicales	C4.4 Assister le ou les vétérinaires lors de l'intervention chirurgicale En préparant le bloc chirurgical avant la chirurgie En préparant l'animal avant l'intervention, En s'assurant du respect du protocole lié à la bulle stérile En présentant au praticien les éléments demandés En maintenant le champ opératoire ordonné et opérationnel pendant toute la durée de la chirurgie Afin de contribuer au bon déroulement et conditions de réalisation des actes chirurgicaux vétérinaires.	Pour les compétences 4.4 – 4.5 Mise en situation professionnelle individuelle pratique reconstituée dans une salle équipée avec le matériel nécessaire. Le candidat réalise les opérations suivantes devant un jury composé d'experts métiers. • Les préparations (matériel, salle, animal) • Les contentions • Les protocoles de stérilisation • L'assistance au vétérinaire • Le suivi des paramètres vitaux et des constantes <u>Durée :</u> 5 minutes de prise de connaissance du jet 5 minutes de préparation du matériel 20 minutes jeux de rôle + questions sur le thème Total de l'épreuve : 30 minutes	<i>Le candidat démontre sa capacité à assister les vétérinaires dans la phase chirurgicale d'un animal :</i> Ce4.4.1 La préparation du bloc chirurgical est conforme à l'intervention programmée et respecte les directives du vétérinaire Ce4.4.2 La préparation de l'animal est réalisée dans le respect des protocoles de sécurité et adaptée à l'acte chirurgical concerné, à l'animal et à sa condition pathologique selon les directives du vétérinaire Ce4.4.3 La préparation du matériel et sa présentation sont adaptées à l'animal et à l'acte chirurgical prévu Ce4.4.4 Les règles sanitaires et de sécurité lors de l'utilisation du matériel et des instruments de la structure vétérinaire sont respectées dans les limites de la fonction du candidat Ce4.4.5 Les protocoles de stérilisation sont totalement appliqués et respectés afin de garantir la bulle stérile tout au long de l'acte chirurgicale (habillage, instruments, matériels, consommables...) Ce4.4.6 L'assistance per-opératoire permet de faciliter les gestes chirurgicaux du vétérinaire en présentant au vétérinaire les éléments conformes à ses demandes Ce4.4.7 Le protocole de nettoyage et de désinfection du matériel, des instruments et du bloc est appliqué
--	--	---	---

	C4.5 Suivre les paramètres vitaux monitorés pendant l'intervention chirurgicale En suivant les constantes de l'animal sur l'équipement d'anesthésie de la clinique En vérifiant les réflexes vitaux de l'animal Afin d'alerter le praticien sur une éventuelle anomalie.		Ce4.5.1 Les principaux paramètres vitaux suivis per-anesthésie sont connus et identifiés sur les différents appareils de monitoring Ce4.5.2 Les points d'alerte sont détectés à temps et avec exactitude en fonction de sa race et de son espèce, à partir des données des équipements ou des réflexes constatés sur l'animal Ce4.5.3 Les informations communiquées au praticien sont justes dans leurs contenus et dans leur temporalité au regard de la situation de l'animal et du contexte de l'intervention
A4 Suivi de l'animal pendant l'hospitalisation et la convalescence	C4.6 Assurer le suivi de l'animal post opération En respectant les directives du vétérinaire et sous le contrôle de ce dernier, En relevant régulièrement les paramètres physiologiques et cliniques, En signalant tout écart ou complication au vétérinaire Afin d'alerter rapidement le praticien le cas échéant et permettre une prise en charge rapide.	Pour les compétences 4.6 - 4.7- 4.8 Mise en situation professionnelle individuelle réelle écrite et orale au sein de l'entreprise d'accueil. Le candidat décrit le suivi réalisé sur un animal hospitalisé. Le dossier explique et détaille : ● Le parcours de l'animal avant, pendant et après son hospitalisation ● Le suivi des soins de l'animal hospitalisé ● Les renseignements et conseils qu'il a prodigué au client. Une synthèse du dossier est présentée à l'oral devant un jury d'experts métiers et fait	<i>Le candidat démontre sa capacité à assurer le suivi d'un animal hospitalisé dans la clinique jusqu'à sa sortie et sa reprise par le propriétaire :</i> Ce4.6.1 Les consignes de suivi post opératoires sont assimilées et respectées (type d'alimentation, isolement...) Ce4.6.2 Les techniques de mesure des paramètres vitaux sont appropriées en fonction de la race et de l'espèce concerné (ex. relevés de température, de fréquence respiratoire...) Ce4.6.3 Les données de suivi sont consignées de manière exhaustive sur la feuille d'hospitalisation Ce4.6.4 Chaque donnée factuelle relative à un signe de détresse, suspicion d'anomalie clinique, ou seuil d'alerte dépassé est rapporté au vétérinaire

	C4.7 Prodiguer les soins aux animaux hospitalisés dans les limites du périmètre métier de l'ASV, En tenant compte des caractéristiques de soins à réaliser propre à chaque espèce, En assurant les gestes d'hygiène sur les animaux et leur environnement, Afin d'assurer à l'animal les meilleures conditions dans sa convalescence. C4.8 Restituer les directives du vétérinaire en matière de traitements et soins post opératoires à prodiguer à l'animal, En adoptant une posture et une communication professionnelles adaptées au profil et à la situation du propriétaire de l'animal, Afin de l'aider à assurer le rétablissement optimal et la guérison de l'animal.	l'objet d'un échange questions réponses. <u>Durée :</u> 15 minutes de présentation à l'aide de la synthèse 15 minutes de questions du jury sur le thème Total de l'épreuve : 30 minutes <i>Chaque modalité d'évaluation du bloc permet la mise en œuvre des aménagements nécessaires aux situations spécifiques de handicap, déclarées par le candidat.</i>	Ce4.7.1 Les soins d'hygiène de base et de bien-être animal sont réalisés systématiquement (ex. sorties hygiéniques pour les chiens, changement des litières pour les chats et NAC, pansage pour les chevaux...) Ce4.8.1 Les explications sont conformes aux prescriptions du vétérinaire Ce4.8.2 La communication est adaptée à la situation spécifique des clients, les termes techniques, le débit, le volume par exemple sont ajustés au regard de la situation de l'interlocuteur Ce4.8.3 Le candidat s'assure de la bonne compréhension des consignes, il s'enquiert de la compréhension de ses propos par les clients, et de son besoin de clarification le cas échéant Ce4.8.4 Le candidat rappelle les horaires de la cliniques et les conditions générales de suivi et de permanence des soins.
--	--	--	--