

SUP-VETO

Modalités d'évaluation & Déroulement de la Formation



TABLE DES MATIERES

Table des Matières.....	0
1. Déroulement de la formation.....	2
2. Les acteurs et leurs rôles	2
3. L'organisation de la formation	2
4. Les Enseignements	3
5. Les immersions professionnelles.....	3
6. Les modalités d'évaluation des compétences.....	4
a) La synthèse des modalités d'évaluation.....	4
b) Les évaluations pédagogiques.....	4
c) Les évaluations de la certification	4
d) Les évaluations professionnelles	4
7. Les règles relatives à l'attribution du titre.....	6
a) Conditions d'attribution du titre d'Auxiliaire de Service Vétérinaire.....	6
b) Conditions de validation de blocs de compétences.....	6
c) Absences, retards et non rendus.....	6
d) Invalidité des évaluations.....	7
e) Fraude aux évaluations	7
8. Les règles relatives à l'attribution du diplôme	7
a) Conditions d'attribution du diplôme	7
b) Conditions de validation des blocs de compétences.....	7
c) Jury de certification	7
d) Composition du jury de certification	7
e) Décisions du Jury de certification	8
f) Communication des décisions du jury de certification.....	8
g) Modalités de rattrapage en cas de validation partielle	8
h) Effet de la décision du jury de certification.....	8
9. Aménagement des épreuves d'évaluation.....	9
10. Informations complémentaires pour les épreuves de certification des blocs de compétences.....	9
a) Bloc 01 : contribuer à la gestion administrative courante de l'établissement vétérinaire selon les protocoles de la structures.....	9
b) Bloc 02 : assurer la relation client de la clinique sous l'autorité du praticien.....	10
c) Bloc 03 : veiller à l'hygiène et la sécurité d'une structure vétérinaire	11
d) Bloc 04 : assister techniquement le vétérinaire.....	11

1. DEROULEMENT DE LA FORMATION

Elle se déroule sur une période de 24 mois, répartie sur 4 semestres, se déroulant entre le mois de septembre N, jusqu'au mois de juin N+2. Les deux premiers semestres correspondent à la première année de formation (AV1). Le troisième et le quatrième semestre correspondent à la seconde année de formation (AV2).

Les trois premiers semestres sont consacrés aux enseignements théoriques et pratiques en plus des périodes de stage. Le quatrième semestre est consacré aux épreuves de certification.

Le cycle de préparation a été créé sur un modèle de formation alternée impliquant une participation importante de l'entreprise tant en termes de temps de présence de l'apprenant que de missions qui lui sont confiées. Au cours de cette formation initiale, vous aurez à réaliser obligatoirement 25 semaines de stage au sein de différentes structures vétérinaires.

2. LES ACTEURS ET LEURS ROLES

- Le centre de formation : le centre de formation est l'école dont vous dépendez. Le centre de formation est habilité par SUP VETO. Il a la charge de la mise en œuvre du cycle de préparation de la certification au sein de ses locaux. Il s'est engagé à respecter les directives du règlement de SUP VETO. Il est votre interlocuteur privilégié. Il a nommé en un référent qui vous accompagnera tout au long de votre cursus.
- Le certificateur : le certificateur a la propriété et l'autorité de la certification professionnelle d'auxiliaire de service vétérinaire. Il habilite et contrôle les centres partenaires, déploie les supports pédagogiques, les sujets d'examens, habilite les jurys, organise le jury de certification, prononce les résultats officiels pour chaque apprenant et délivre le parchemin aux apprenants admis à la certification d'auxiliaire de service vétérinaire.

3. L'ORGANISATION DE LA FORMATION

La formation est articulée autour de 4 blocs de compétences pour un volume horaire total d'environ 900 heures de cours.

Les 4 blocs de compétences sont :

- Bloc 01 – Contribuer à la gestion administrative courante de l'établissement vétérinaire selon les protocoles de la structure
- Bloc 02 – Assurer la relation client de la clinique vétérinaire sous l'autorité du praticien
- Bloc 03 – Veiller à l'hygiène et la sécurité d'une structure vétérinaire
- Bloc 04 – Assister techniquement le vétérinaire

Bloc 01 – Contribuer à la gestion administrative courante de l'établissement vétérinaire selon les protocoles de la structure
--

REFERENTIEL D'ACTIVITE

Gestion du planning des consultations de la structure vétérinaire.
--

Prise de rendez-vous avec les clients de la structure vétérinaire.
--

Gestion des documents professionnels, du courrier et du support de communication de la structure vétérinaire.

Réalisation de l'encaissement de produits et services vétérinaires. Aide à la comptabilité des clients de la structure vétérinaire.

Suivi des stocks de la structure vétérinaire Gestion des commandes de produits vétérinaires.
--

Bloc 02 - Assurer la relation client de la clinique vétérinaire sous l'autorité du praticien

REFERENTIEL D'ACTIVITE

Accueil des clients de la structure vétérinaire au comptoir et par téléphone. Identification des besoins des propriétaires d'animal.
--

Accueil physique de l'animal au sein de la structure vétérinaire.

Gestion des situations d'urgences des clients de la structure vétérinaire.
--

Gestion des insatisfactions des clients de la structure vétérinaire. Gestion des conflits des clients de la structure vétérinaire.
--

Conseils sur l'entretien de l'animal, sur les soins et les produits spécifiques.
--

Vente de produits vétérinaires sans prescription. Mise en valeur des produits ou des services.
--

Gestion du suivi client post consultation.
--

Conseils sur la fin de vie de l'animal de compagnie Accompagnement du deuil du propriétaire d'animal.

Bloc 03 - Veiller à l'hygiène et la sécurité d'une structure vétérinaire
REFERENTIEL D'ACTIVITE
Nettoyage et maintenance des locaux de la structure vétérinaire. Application de la réglementation applicable au tri des déchets.
Nettoyage et désinfection du matériel vétérinaire. Stérilisation du matériel de la structure vétérinaire. Application des règles de radioprotection.
Application des protocoles des mesures d'hygiène spécifiques aux animaux contagieux.
Suivi et application de la gestion des risques professionnels

Bloc 04 - Assister techniquement le vétérinaire
REFERENTIEL D'ACTIVITE
Application des règles d'utilisation et préparation du matériel, des instruments et des espaces de la structure vétérinaire.
Application des méthodes de préparation, d'approche et de contention des animaux.
Assistance du praticien de la structure vétérinaire dans la réalisation des consultations et des examens complémentaires.
Assistance du praticien de la structure vétérinaire dans la réalisation des interventions chirurgicales et suivi des paramètres vitaux.
Suivi et soins de l'animal pendant son hospitalisation.
Restitution des directives vétérinaires après hospitalisation de l'animal auprès du propriétaire.

4. LES ENSEIGNEMENTS

Afin de vous préparer aux épreuves de certification, à votre montée en compétences, ainsi qu'aux différentes périodes de stage, vos enseignements seront :

BLOC 1

- Comptabilité / gestion
- Informatique bureautique (Word, Excel & PowerPoint)
- Logiciel professionnel : VETOCOM ou autres.
- Multimédia
- Droit Social
- Français

BLOC 2

- Techniques accueil /ventes
- Accueil de la clientèle PMR
- Initiation à la langue des Signes
- Accueil Professionnel & Mise en Situation
- Anglais
- Zootechnie
- Parasitologie des carnivores & clinique
- Ethologie canin & félin
- Nutrition
- Législation
- Pharmacologie

BLOC 3

- Hygiène
- Imagerie
- Sécurité au Travail
- Notions d'Eco-Responsabilité

BLOC 4

- Initiation à la biochimie
- Analyses de laboratoire
- Techniques chirurgicales
- TP de chirurgie
- Les Nouveaux Animaux de Compagnie
- Pathologie des carnivores
- Chirurgie
- Les chevaux
- Les animaux de rente
- Pathologie générale
- Physiologie
- Anatomie

5. LES IMMERSIONS PROFESSIONNELLES

L'objectif principal de cette formation est de vous préparer au mieux à la vie professionnelle dans une structure vétérinaire, par une embauche rapide au terme de vos études.

Le cycle de préparation au diplôme a été créé sur un modèle de formation alternée impliquant une participation importante de l'entreprise tant en termes de temps de présence de l'apprenant que de missions qui lui sont confiées.

Pour cela nous demandons à chacun d'entre vous, motivation, volonté, persévérance, travail, implication et professionnalisme dans chaque étape de la formation, tant dans les enseignements qui vous seront dispensés que lors des périodes en entreprise.

Vos immersions professionnelles, qu'elles soient hebdomadaires, bihebdomadaires, ou de longue durée, font partie intégrante de la formation, et elles sont obligatoires. Le calendrier de formation vous propose une durée d'environ 28 semaines. Une durée minimale de 25 semaines¹ est obligatoire en entreprises, sur l'ensemble de la formation (idéalement dans les entreprises différentes).

Les compétences développées lors de vos présences dans une structure, sont capitalisées et rentrent dans l'obtention de votre diplôme, étant donné que vous aurez à réaliser des travaux pour les épreuves de certification, issus directement de vos expériences professionnelles.

Au terme de chacune de vos immersions en entreprise, une évaluation de votre travail (savoir, savoir-faire, et montée en compétences), mais aussi de votre savoir-être sera systématiquement réalisée par votre maître de stage.

6. LES MODALITES D'EVALUATION DES COMPETENCES

a) LA SYNTHESE DES MODALITES D'EVALUATION

L'appréciation des compétences repose sur 3 niveaux d'évaluation :

- Les évaluations pédagogiques : contrôle continu des connaissances
- Les évaluations de la certification : épreuves de certification
- Les évaluations professionnelles : évaluations des immersions professionnelles

b) LES EVALUATIONS PEDAGOGIQUES

Elles sont le contrôle des connaissances pour chaque matière. Elles sont au nombre de deux évaluations minimums par matière enseignée et par semestre².

En cas d'absence à un contrôle de connaissance, que celle-ci soit justifiée ou non, le centre de formation pourra proposer et organiser une session de rattrapage pour les personnes concernées.

c) LES EVALUATIONS DE LA CERTIFICATION

Au terme de votre formation, au cours du quatrième semestre, vous passerez des épreuves de certification pour chaque bloc de compétences. Elles sont organisées au niveau national selon un calendrier précis qui vous sera communiqué par votre centre de formation. Votre centre de formation s'engage à se conformer aux modalités d'évaluation transmises et à organiser les épreuves selon les directives transmises par le certificateur.

Votre centre aura en particulier la charge :

- D'organiser les passages et de vous convoquer par courrier ou mail 15 jours avant chaque épreuve
- De vous rappeler les consignes par écrit,
- De respecter le calendrier imposé par le certificateur,
- De suivre les consignes et les attendus pour chaque épreuve, de s'assurer de leur bon déroulement,
- De veiller à l'égalité des chances de chaque apprenant, notamment en s'adaptant aux besoins matériels et immatériels des apprenants en situation spécifique,
- De recruter les différents jurys,
- De vérifier que les grilles d'évaluation de compétences soient complétées en totalité, y compris les justifications et/ou les commentaires, et qu'elles soient transmises au certificateur,
- De transmettre au certificateur une copie numérique de chaque production écrite en vue de sa correction de contrôle par le certificateur,

d) LES EVALUATIONS PROFESSIONNELLES

Elles seront réalisées par vos maîtres de stage ou tuteurs en entreprise, à l'issue de chaque immersion professionnelle avec le support « Livret des compétences », qui vous est fourni dans un support à part.

¹ En cas d'absence justifiée ou non au cours d'une période en entreprise, celle-ci devra être compensée.

² Une seule évaluation par semestre sera demandée pour les matières suivantes : Logiciel Professionnel, l'accueil des PMR, l'initiation à la langue des signes, et les notions d'Eco-responsabilité.

Ce livret est à conserver précieusement tout au long de votre formation, par vos soins, et il vous sera réclamé en fin de formation pour que le certificateur puisse procéder aux calculs finaux de moyenne par bloc.

BLOC 1 - Contribuer à la gestion administrative courante de l'établissement vétérinaire selon les protocoles de la structure	EVALUATIONS	MODALITES	EXAMINATEUR	REPARTITION de la notation
	<u>Evaluations pédagogiques</u> ➤ Matières concernées : Logiciel professionnel, Bureautique, Comptabilité, Droit, Français, Multimédia	Contrôle des connaissances continu	Votre centre / intervenants	20 %
	<u>Evaluation professionnelle</u> ➤ Durant les périodes de stage	Immersion professionnelle	Maître de stage / tuteur	30 %
	<u>Evaluations de la certification</u> ➤ 3 études de cas nationales	Mise en situation professionnelle ECRITES	Experts métiers	50 %
Ce bloc est validé si la moyenne générale est supérieure ou égale à 10/20				

BLOC 2 - Assurer la relation client de la clinique vétérinaire sous l'autorité du praticien	EVALUATIONS	MODALITES	EXAMINATEUR	REPARTITION de la notation
	<u>Evaluations pédagogiques</u> ➤ Accueil, anglais, zootechnie, éthologie, parasitologie, nutrition, pharmacologie, législation, initiation à la langue des signes	Contrôle des connaissances continu	Votre centre / intervenants	30 %
	<u>Evaluation professionnelle</u> ➤ Durant les périodes de stage	Immersion professionnelle	Maître de stage / tuteur	20 %
	<u>Evaluations de la certification</u> ➤ 10 Training Game	Mise en situation professionnelle JEUX DE ROLES	Experts métiers	50 %
Ce bloc est validé si la moyenne générale est supérieure ou égale à 12/20				

BLOC 3 - Veiller à l'hygiène et la sécurité d'une structure vétérinaire	EVALUATIONS	MODALITES	EXAMINATEUR	REPARTITION de la notation
	<u>Evaluations pédagogiques</u> ➤ Hygiène, imagerie, démarche éco-responsable, la sécurité au travail	Contrôle des connaissances continu	Votre centre / intervenants	20 %
	<u>Evaluation professionnelle</u> ➤ Durant les périodes de stage	Immersion professionnelle	Maître de stage / tuteur	30 %
	<u>Evaluations de la certification</u> ➤ 2 rapports d'expérience ➤ 3 études de cas	Mise en situation professionnelle ECRITES & ORALES	Experts métiers	50 %
Ce bloc est validé si la moyenne générale est supérieure ou égale à 10/20				

	EVALUATIONS	MODALITES	EXAMINATEUR	REPARTITION de la notation
BLOC 4 - Assister techniquement le vétérinaire	<u>Evaluations pédagogiques</u> ➤ Les différentes pathologies, biochimie, techniques chirurgicales, TP de chirurgie, physiologie, anatomie, les NACS	Contrôle des connaissances continu	Votre centre / intervenants	25 %
	<u>Evaluation professionnelle</u> ➤ Durant les périodes de stage	Immersion professionnelle	Maître de stage / tuteur	25 %
	<u>Evaluations de la certification</u> ➤ 2 trainings Game ➤ 1 rapport d'expérience	Mise en situation professionnelle JEUX DE ROLES & ORAL	Experts métiers	50 %
Ce bloc est validé si la moyenne générale est supérieure ou égale à 12/20				

7. LES REGLES RELATIVES A L'ATTRIBUTION DU TITRE

a) CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU TITRE D'AUXILIAIRE DE SERVICE VETERINAIRE

L'attribution du titre est décidée par le jury de certification réuni par SUPVETO s'il considère que vous avez validé **tous** les blocs de compétences qui constituent le titre.

b) CONDITIONS DE VALIDATION DE BLOCS DE COMPETENCES

Chaque bloc de compétences regroupe les contrôles de connaissance, les évaluations professionnelles et les épreuves de certification. Selon les blocs, l'impact de l'un ou de l'autre peut être plus ou moins important. Les conditions d'attribution des blocs sont différentes d'un bloc à l'autre.

Pour obtenir le titre, vous devez avoir validé **tous** les blocs de compétences. Les blocs de compétences validés, le sont à vie.

Les blocs de compétences non validés peuvent être obtenus à l'occasion de rattrapage. On parle de validation partielle.

Dans ce cas, vous recevrez les dates de sessions de rattrapage pour vous positionner sur l'une d'entre elle.

Le délai entre deux sessions sera en fonction du bloc de compétences à rattraper et devra vous permettre d'acquérir les compétences initialement non acquises.

- Pour les blocs 01, 02, 03 et 04 la session d'examen sera l'année suivante.
- Pour le bloc 4 le nouveau dossier comportera le dossier initial consolidé par des nouveaux éléments, vous permettant d'apporter de nouvelles preuves de l'acquisition des compétences non démontrées précédemment.

c) ABSENCES, RETARDS ET NON RENDUS

- La non-réalisation du volume minimum de 25 semaines de stage attesté par le centre et prouvé par les conventions de stage ne permet pas au candidat de se présenter au jury de certification pour l'ensemble des blocs de compétences.
- En cas d'absence non justifiée à une épreuve nationale, la mention « Non Evaluée (NE) » est portée sur la grille d'évaluation ; le domaine de compétences n'est pas évalué et l'apprenant ne remplit pas les conditions pour présenter le bloc de compétences au jury de certification.
- En cas d'absence justifiée à une épreuve nationale, une session de remplacement est organisée après validation par l'organisme certificateur SUPVETO.
- La non-complétion totale ou partielle du formulaire d'évaluation professionnelle ne démontrant pas une aptitude pour chaque bloc de compétence compris entre 1 et 4 ne permet pas à l'apprenant d'être présenté au jury de certification.
- La non-réalisation de la mise en situation professionnelle du bloc 4 ne permet pas à l'apprenant de présenter ce bloc de compétences au jury de certification.

- Aucun retard de rendu des travaux en vue des épreuves de certification n'est accordé³ : La mention « Non Evaluée (NE) » est portée sur la grille d'évaluation ; le domaine de compétences n'est pas évalué et l'apprenant ne peut pas présenter le bloc de compétences au jury de certification.

d) INVALIDITE DES EVALUATIONS

Lorsqu'une infraction (matériel non autorisé, triche, ...) ainsi que le plagiat et la fraude, la tentative de fraude ou la complicité de fraude sont constatés, le certificateur prononce après étude du dossier une invalidité d'évaluation pour les apprenants concernés. L'évaluation n'est pas reportée et conduit à une interdiction de présentation aux épreuves de la certification professionnelle concernée durant 5 ans.

e) FRAUDE AUX EVALUATIONS

Sont considérées comme fraudes pouvant entraîner les sanctions prévues au Règlement de la certification :

- La substitution de personne lors d'un examen ou d'un travail,
- L'exécution par une autre personne d'un travail,
- L'utilisation totale ou partielle d'un texte d'autrui (y compris image, tableau ou tout autre support) : plagiat,
- L'obtention par vol, manœuvre ou corruption ou par tout autre moyen illicite, de textes, tableaux, images,
- La possession ou l'utilisation du support d'un autre candidat,
- La présentation à un examen d'un travail dont le contenu a été obtenu, en totalité ou en partie, par achat ou échange,
- Vol de sujets, copies ou évaluations,
- Possession de documents ou appareils (téléphone, calculatrice...) non autorisés.

8. LES REGLES RELATIVES A L'ATTRIBUTION DU DIPLOME

a) CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU DIPLOME

L'attribution de la certification est étudiée, décidée et validée par **l'unique jury de certification** réunit par le certificateur SUPVETO.

b) CONDITIONS DE VALIDATION DES BLOCS DE COMPETENCES

Les conditions de validation des blocs de compétences sont les suivantes :

- Le **Bloc 01** est validé si la moyenne (% du contrôle continu + % de l'immersion professionnelle + % des épreuves de certifications) est $\geq 10/20$
- Le **Bloc 02** est validé si la moyenne (% du contrôle continu + % de l'immersion professionnelle + % des épreuves de certifications) est $\geq 12/20$
- Le **Bloc 03** est validé si la moyenne (% du contrôle continu + % de l'immersion professionnelle + % des épreuves de certifications) est $\geq 10/20$
- Le **Bloc 04** est validé si la moyenne (% du contrôle continu + % de l'immersion professionnelle + % des épreuves de certifications) est $\geq 12/20$

c) JURY DE CERTIFICATION

Le certificateur SUPVETO est garant de la composition d'un Jury indépendant. Le Jury réalise ses missions dans le cadre de garanties procédurales, par le fait que les décisions du jury et le déroulement de la validation respectent les standards fixés par le référentiel d'évaluation. A l'issue du Jury de Certification, SUPVETO établit un Procès-verbal des décisions d'attribution de la certification professionnelle.

d) COMPOSITION DU JURY DE CERTIFICATION

Le jury de certification est composé de trois membres : deux professionnels du métier visé et un représentant de l'organisme certificateur. Le taux de membres extérieurs est de 67%.

L'indépendance et l'impartialité du jury est garantie par le certificateur SUPVETO. Les professionnels du secteur d'activité exercent le métier visé ou supervisent des personnes l'exerçant et n'ont ni lien de subordination avec SUPVETO, ni de liens personnels ou professionnels avec les candidats qu'ils évaluent. Le représentant de SUPVETO ne fait pas partie des formateurs ayant participé à la formation des candidats.

³ Le calendrier des rendus des travaux à réaliser vous sera communiqué par votre centre de formation au début du troisième semestre.

e) DECISIONS DU JURY DE CERTIFICATION

Le jury de Certification émet une décision sur la validation des blocs de compétences de la certification professionnelle, sur la base du dossier complet de l'apprenant.

- Une validation totale : l'apprenant a validé tous les blocs de compétences de la certification
- Une validation partielle : l'apprenant valide certains des blocs de la certification. Le jury de certification se prononce sur les compétences qui devront être acquises, notamment par la formation ou l'expérience pour récupérer les blocs non validés afin d'obtenir la certification professionnelle
- Un refus de validation : les acquis de l'apprenant n'ont pas permis de valider un seul bloc de compétences.

Un bloc de compétences validé est acquis à vie.

f) COMMUNICATION DES DECISIONS DU JURY DE CERTIFICATION

Après délibération du jury de Certification, une notification de la décision est adressée à chaque apprenant par l'intermédiaire du référent du Centre de formation dont il dépend.

En cas de validation totale, le candidat reçoit :

- Le « Parchemin » officiel (**jusqu'à 6 mois après le Jury National de Certification**),
- Un supplément au Parchemin décrivant les compétences de chaque bloc.

En cas de validation partielle, le candidat reçoit :

- Un certificat de compétences pour chaque bloc validé,
- Les dates des sessions de rattrapage.

Avant l'édition des parchemins et certificats de compétences par le certificateur SUPVETO, vous et votre centre serez invités à vérifier l'ensemble des coordonnées afin d'éviter toute erreur sur ces documents. En cas de demande de modifications ultérieures à l'impression, la réédition est facturée au tarif de 50 € HT/parchemin.

Les originaux des parchemins et les Certificats de compétences sont transmis au centre de formation par courrier recommandé avec accusé de réception. L'exemplaire transmis est unique, il ne sera pas délivré de duplicata. La remise des parchemins est organisée par le centre de formation dans les conditions de son choix.

g) MODALITES DE RATTRAPAGE EN CAS DE VALIDATION PARTIELLE

En cas de validation partielle de la certification, l'apprenant peut demander à bénéficier d'une session de rattrapage pour le ou les blocs non validés.

- Bloc 1 : en cas d'absence ou de résultats inférieurs aux critères minimum, l'apprenant sera autorisé à repasser l'épreuve écrite dans les mêmes conditions l'année suivante.
- Bloc 2 : en cas d'absence ou de résultats inférieurs aux critères minimum, l'apprenant sera autorisé à repasser l'épreuve écrite dans les mêmes conditions l'année suivante.
- Bloc 3 : en cas d'absence ou en cas de résultats inférieurs aux critères minimum, l'apprenant sera autorisé à repasser l'épreuve écrite et l'épreuve orale à partir de 8 mois suivant son passage initial.
- Bloc 4 : en cas d'absence ou en cas de résultats inférieurs aux critères minimum, l'apprenant sera autorisé à repasser l'épreuve écrite et l'épreuve orale à partir de 8 mois suivant son passage initial.

Vous aurez la possibilité de vous présenter 2 fois maximum aux épreuves de rattrapage par bloc. Si après 2 rattrapages vous ne disposez toujours pas des compétences minimales pour valider le ou les blocs en question, vous ne pourrez prétendre à l'obtention totale de la certification.

Les frais d'inscription au rattrapage sont de 50 euros par bloc à rattraper.

Vous devez manifester votre volonté de passer les épreuves de rattrapage auprès de votre centre, qui transmettra la liste générale au certificateur. Après validation par le certificateur, vous recevrez les convocations aux épreuves.

h) EFFET DE LA DECISION DU JURY DE CERTIFICATION

Le jury de certification est souverain, sa décision est définitive et ne peut être remise en cause. Il ne peut être demandé la double correction des évaluations.

Néanmoins dans le cas d'un désaccord portant sur le non-respect des modalités d'évaluation, le centre de formation dispose d'un délai de 2 mois après la publication des résultats du Jury National pour formuler une demande de recours par mail auprès de SUPVETO.

Ce recours n'a pas d'effet suspensif, la décision contestée continue de s'appliquer jusqu'à la nouvelle délibération.

La « Commission Recours » du Jury National de certification se réunit deux mois et demi après la publication des résultats afin d'étudier les demandes de recours et rendre sa décision : soit le maintien, soit la révision de la décision initiale.

A l'issue de la « Commission Recours » :

- SUPVETO établit un procès-verbal et communique les décisions.
- Un nouveau relevé de compétences sera communiqué à l'apprenant, par l'intermédiaire du centre de formation, à la condition, qu'il ait complété correctement son enquête d'employabilité.
- En cas de validation totale, le candidat reçoit :
 - Le « Parchemin » officiel (jusqu'à 6 mois après le Jury National de Certification),
 - Un supplément au Parchemin décrivant les compétences de chaque bloc.
- En cas de validation partielle, le candidat reçoit :
 - Un certificat de compétences pour chaque bloc validé,
 - Les dates des sessions suivantes de rattrapage

9. AMENAGEMENT DES EPREUVES D'EVALUATION

La finalité de la certification professionnelle est de permettre à son titulaire de disposer des compétences nécessaires à l'exercice du métier d'auxiliaire de service vétérinaire. Le principe d'égalité des candidats qui se présentent à une épreuve doit être respecté. Cependant, si un candidat se trouve dans une situation spécifique de handicap, un aménagement doit être prévu.

Des mesures particulières, concernant l'aménagement des épreuves, peuvent être accordées aux candidats présentant un handicap. Ces aménagements doivent permettre aux candidats en situation de handicap de répondre aux épreuves dans les mêmes conditions de travail que les autres. Il s'agit d'un temps majoré, de l'accessibilité des salles d'examen, de la mise à disposition d'un matériel spécifique, de nature à anticiper les aménagements possibles du poste de travail que le futur titulaire pourra être amené à rencontrer dans sa vie professionnelle.

Ces mesures particulières doivent faire l'objet d'une demande écrite et justifiée, dès l'entrée en formation lorsque le handicap est présent ou en cours de formation si un handicap venait à se déclarer. La demande doit être formulée auprès du centre de formation, qui en informera SUPVETO, au moyen d'un dossier comportant les éléments suivants :

- Une demande écrite d'aménagement d'épreuves faite par le candidat, ou par son représentant légal (si mineur), accompagnée des justificatifs nécessaires. Le candidat devra présenter une attestation de la part d'un médecin spécialiste et/ou un dossier médical.
- Rencontrer le référent handicap de votre centre afin d'évaluer les besoins et ainsi définir les actions à mener.
- Le dossier complet est transmis par le centre partenaire à SUPVETO pour validation des aménagements.

10. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES POUR LES EPREUVES DE CERTIFICATION DES BLOCS DE COMPETENCES

Afin de vous préparer sereinement à ces épreuves de certification, un guide vous sera communiqué. Il détaillera toutes les épreuves et les attendus.

Voici néanmoins ci-dessous une synthèse explicative des épreuves de certification.

a) BLOC 01 : CONTRIBUER A LA GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE DE L'ETABLISSEMENT VETERINAIRE SELON LES PROTOCOLES DE LA STRUCTURES

Epreuve nationale articulée autour d'un cas d'une entreprise fictive.

Etudes de cas écrites :

- Partie 1 :
 - Prise de connaissance du sujet > 15 minutes

- Gestion des rendez-vous > 45 minutes
- Administration des dossiers clients / animaux > 30 minutes
- Partie 2 :
 - Prise de connaissance du sujet > 15 minutes
 - Bureautique > 30 minutes
 - Publication à destination de la clientèle > 60 minutes
- Partie 3 :
 - Prise de connaissance du sujet > 15 minutes
 - Gestion de la caisse > 30 minutes
 - Gestion de stocks > 60 minutes

b) BLOC 02 : ASSURER LA RELATION CLIENT DE LA CLINIQUE SOUS L'AUTORITE DU PRATICIEN

Epreuve nationale articulée autour d'un cas d'une entreprise fictive.

Training Game (Jeux de rôle) :

- Partie 1 :
 - Accueil physique et téléphonique > 5 minutes de prise de connaissance du sujet & 15 minutes de jeu de rôle
- Partie 2 :
 - Accueil en Anglais > 5 minutes de prise de connaissance du sujet & 10 minutes de jeu de rôle
- Partie 3 :
 - Accueil adapté > 5 minutes de prise de connaissance du sujet & 10 minutes de jeu de rôle et questions du jury
- Partie 4 :
 - Accueil de l'animal > 5 minutes de prise de connaissance du sujet & 15 minutes de jeu de rôle et questions du jury
- Partie 5 :
 - Accueil d'urgence > 10 minutes de prise de connaissance du sujet & 20 minutes de jeu de rôle et questions du jury
- Partie 6 :
 - Gestion de l'insatisfaction > 5 minutes de prise de connaissance du sujet & 10 minutes de jeu de rôle
- Partie 7 :
 - Délivrance de médicaments > 5 minutes de prise de connaissance du sujet & 10 minutes de jeu de rôle et questions du jury
- Partie 8 :
 - Vente d'un produit non réglementé > 5 minutes de prise de connaissance du sujet & 10 minutes de jeu de rôle
- Partie 9 :
 - Recommandation post consultation > 5 minutes de prise de connaissance du sujet & 10 minutes de jeu de rôle et questions du jury
- Partie 10 :
 - Information sur la fin de vie d'un animal > 5 minutes de prise de connaissance du sujet & 20 minutes de jeu de rôle et questions du jury

Chaque jeu de rôle a pour vocation de révéler en vous les compétences face aux situations mises en œuvre. Vous êtes confronté à un rôliste qui incarne un personnage en fonction du cas de figure, vous incarnez un professionnel auxiliaire de service vétérinaire, en poste dans l'entreprise fictive du cas, et démontrez vos aptitudes et compétences dans chaque situation. Vous connaissez les thèmes pour chacun de vos passages, ainsi que les critères d'évaluation. Selon le thème, vous allez tirer au sort un sujet et le jeu de rôle de déclencher. Pour certains thèmes, le jury pourra approfondir les échanges par des questions complémentaires.

Le jeu de rôle se doit d'être toujours bienveillant. Il n'a pas pour vocation de vous mettre en difficulté, mais, au contraire, doit révéler le meilleur de vous.

Un guide spécifique avec de nombreux conseils vous sera communiqué au moment opportun par votre centre.

c) BLOC 03 : VEILLER A L'HYGIENE ET LA SECURITE D'UNE STRUCTURE VETERINAIRE

Epreuve nationale articulée autour d'un cas d'une entreprise fictive.

Etudes de cas écrites (parties 1, 2, 3, 4, 5) et rapports d'expériences professionnelles (parties 6 et 7)

- Partie 1 :
 - o Protocole de nettoyage : visionnage d'une vidéo > 10 minutes
 - o Identification des erreurs et rédaction des mesures correctives > 20 minutes
- Partie 2 :
 - o Stérilisation / désinfection : visionnage d'une vidéo > 10 minutes
 - o Identification des erreurs et rédaction des mesures correctives > 20 minutes
- Partie 3 :
 - o Maladie infectieuse > rédaction d'un protocole > 90 minutes
- Partie 4 :
 - o Gestion des déchets : visionnage d'une vidéo > 10 minutes
 - o Identification des erreurs et rédaction des mesures correctives > 20 minutes
- Partie 5 :
 - o Risques professionnels : rédaction d'un plan d'actions > 60 minutes
- Partie 6 :
 - o Protocole de nettoyage : création d'une fiche de procédure en amont de l'épreuve, à partir d'une expérience professionnelle du stage de votre choix, minimum 1 page, maximum 3 pages. Présentation à l'oral face à un expert métier et échanges de questions / réponses sur ce thème.
- Partie 7 :
 - o Radioprotection : création d'une fiche de procédure en amont de l'épreuve, à partir d'une expérience professionnelle du stage de votre choix, minimum 1 page, maximum 3 pages. Présentation à l'oral face à un expert métier et échanges de questions / réponses sur ce thème.

d) BLOC 04 : ASSISTER TECHNIQUEMENT LE VETERINAIRE

Training Game (Jeux de rôle parties 1 et 2) et rapport d'expérience professionnelle (partie 3) :

- Partie 1 :
 - o Assistance à la consultation > 10 minutes de préparation + 20 minutes de jeu de rôle
- Partie 2 :
 - o Assistance à la chirurgie > 10 minutes de préparation + 20 minutes de jeu de rôle
- Partie 3 :
 - o Hospitalisation :
 - Rédaction d'un rapport d'hospitalisation reprenant le parcours complet d'un animal hospitalisé lors d'une période de stage de votre choix, minimum 10 pages hors couverture, maximum 15 pages hors couverture.
 - Soutenance à l'oral face à un jury d'experts métier : 15 minutes de présentation + 15 minutes de questions / réponses