



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

4. Profil de la profession et compétences opérationnelles

Profil de la profession de Gardien/ne d'animaux

Selon le plan de formation (pp 3-4), la dénomination de la profession est « gardienne d'animaux CFC » ou « gardien d'animaux CFC ».

Les gardien/nes d'animaux CFC disposent des aptitudes et du savoir-faire de base garantissant un contact approprié et sans danger avec les animaux. Ils maîtrisent les exigences spécifiques à la détention d'animaux, l'hygiène et la prévention des maladies ainsi qu'à l'administration de l'entreprise. Ils tiennent compte des aspects éthiques et légaux et sont capables de communiquer de manière posée, efficace et objective tant avec le personnel de l'entreprise qu'avec la clientèle.

La législation sur la protection des animaux a un rôle prépondérant dans la définition des exigences requises pour l'exercice de la profession.

Les gardien/nes d'animaux CFC peuvent choisir entre les trois orientations spécifiques à leur formation professionnelle :

- a) Animaux de compagnie
- b) Animaux de laboratoire
- c) Animaux sauvages

L'orientation est déterminée avant le début de la formation professionnelle initiale. L'apprentissage a lieu dans une entreprise correspondant à l'orientation choisie. Pour les animaux de compagnie, l'apprentissage peut avoir lieu dans un salon de toilettage pour chiens. Pour les animaux sauvages, l'apprentissage peut être fait dans un magasin de vente d'animaux mais ne doit pas s'apparenter à un apprentissage de vendeur. Les entreprises qui ne sont pas en mesure de dispenser toutes les disciplines, de par leurs équipements et les espèces animales représentées, prévoient dès le début de la formation les stages complémentaires à effectuer dans d'autres entreprises afin d'éviter toutes lacunes et déterminent quels objectifs évaluateurs seront dispensés par quelle entreprise. Il est d'usage que les



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

salons de toilettage pour chiens s'associent avec des refuges pour animaux qui proposent des stages pratiques annuels.

La formation dispensée au cours des deux premières années tant à l'école professionnelle que dans les cours interentreprises est commune aux trois orientations afin d'assurer une formation de base générale.

La qualité du travail avec les animaux dépend essentiellement de la faculté d'observation. Une prise de décision appropriée dépend d'une perception précise et d'une interprétation pertinente. Il est toutefois difficile en situation de test, comme durant la procédure de qualification, de déterminer avec certitude ce qui a été vu ou non par le/la gardien/ne d'animaux. Les objectifs à atteindre sont donc souvent formulés de manière à ce que, par ses explications, la personne en formation démontre sa capacité à observer les faits essentiels.

Le but du plan de formation est de décrire les objectifs de l'apprentissage de manière explicite en relation directe avec l'activité professionnelle. Les savoir-faire spécifiques aux diverses orientations sont traités séparément par souci de clarté.

Les entreprises, les écoles et les organisateurs de cours interentreprises ont à leur disposition un programme précis et complet de la formation. La coopération entre les entreprises, l'école et les cours interentreprises y gagne aussi en transparence.

- **Orientation Animaux de compagnie**

Les gardien/nes d'animaux de l'orientation Animaux de compagnie travaillent dans des entreprises qui s'occupent d'animaux de compagnie. Ils connaissent les espèces courantes et leurs besoins et sont capables de prendre de manière autonome, sans stress et avec sensibilité, les mesures appropriées pour assurer leur bien-être. Ils connaissent les comportements et les besoins alimentaires des animaux de compagnie et visent à éviter tous conflits. Le bien-être d'un animal pendant la durée de son séjour dans l'entreprise est un facteur essentiel. Les personnes en formation comprennent les procédures d'administration des médicaments et procèdent aux soins corporels usuels. Leurs connaissances en communication leur permettent de mener des entretiens professionnels et d'avoir un comportement adéquat dans des



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

situations particulières. Ils savent discerner au quotidien l'importance d'une communication précise et opportune avec la clientèle pour laquelle ils font preuve d'empathie. Ils savent conseiller les propriétaires d'animaux et se chargent des travaux administratifs.

- **Orientation Animaux de laboratoire**

Les gardien/nes d'animaux de l'orientation Animaux de laboratoire travaillent dans des laboratoires de recherche de l'industrie et des grandes écoles ou dans des élevages spécialisés en animaux de laboratoire. Ils élèvent et soignent les animaux utilisés pour les expériences en laboratoire. Ils connaissent les différentes espèces et races d'animaux utilisés pour les expériences et les méthodes d'élevage et respectent les conditions d'hygiène adaptées. Ils travaillent en étroite collaboration avec des chercheurs et veillent au bien-être des animaux. Une bonne faculté d'observation et un savoir-faire avec les animaux de laboratoire sont indispensables. Les gardien/nes d'animaux de l'orientation Animaux de laboratoire sont capables de procéder aux applications et mesures nécessaires dans le cadre des expériences à effectuer et ont le droit de participer activement aux expériences (LPA du 23 avril 2008). Les directives internes de travail et de documentation leur sont familières et ils les respectent. Ils sont en mesure de communiquer clairement avec leurs supérieurs et les chercheurs et utilisent de manière efficace les systèmes de documentation propres à l'entreprise.

- **Orientation Animaux sauvages**

Les gardien/nes d'animaux de l'orientation Animaux sauvages sont responsables du bien-être des animaux vivant en zoo ou en parc animalier, plus rarement dans des entreprises faisant le commerce d'animaux ou autres entreprises. La variété des espèces et des races d'animaux dépend de la taille de l'entreprise. Elle peut comprendre des représentants d'une ou plusieurs souches d'animaux ou classes de vertébrés ou même d'animaux de compagnie. Les compétences professionnelles spécifiques aux besoins concernant le gîte, les soins, l'alimentation et l'élevage des animaux vivant en aquarium ou terrarium, des oiseaux, des mammifères ou des animaux de compagnie sont à acquérir par les personnes en formation à travers les



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

travaux pratiques. Dans les entreprises de grande taille, elles se concentrent durant leur formation de base sur deux ou trois domaines déterminés, comme par exemple l'aquariophilie. Pour les aptitudes très spéciales, comme l'équitation ou le contact avec les animaux venimeux ou autres animaux dangereux, les personnes en formation bénéficient d'entraînements individuels. Les gardiens d'animaux de l'orientation animaux sauvages se consacrent également à la pédagogie zoologique. Ils répondent aux questions des visiteurs, se chargent d'interviews scolaires et organisent de courtes visites guidées thématiques. Ils documentent leurs travaux selon les exigences spécifiques à l'entreprise.

Compétences opérationnelles

La formation initiale en entreprise a pour but de rendre les professionnels capables d'agir. C'est la raison pour laquelle on parle de compétences opérationnelles. Elles représentent pour ainsi dire la somme de toutes les compétences : professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. La compétence est individuelle et reflète la capacité d'un être humain de se comporter correctement dans une situation, de résoudre une tâche en toute indépendance, de fournir la prestation attendue et d'adopter la bonne attitude à l'égard des individus côtoyés dans l'environnement professionnel.

Le plan de formation (pp 5-8) définit les compétences suivantes :

1. Compétences méthodologiques

Les compétences méthodologiques permettent aux gardien/nes d'animaux une systématisation du travail, une utilisation judicieuse des moyens auxiliaires à leur disposition et la résolution précise et réfléchie des problèmes.

1.1. Approche et action axées sur la qualité

La garantie de la qualité tient un rôle important dans le domaine des soins aux animaux. Des standards de qualité élevés ne sont pas seulement indispensables à la sécurité de l'homme et de l'animal, la satisfaction de la clientèle en dépend également. Les gardiens d'animaux organisent leur travail selon les directives et les



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

normes de qualité de l'entreprise, visant à optimiser leurs prestations et à ne rien négliger.

1.2. Contact correct avec les animaux

Les animaux sont sensibles à la manière dont on les approche et leurs attitudes de fuite, agression, soumission ou confiance en témoignent. Les gardien/nes d'animaux connaissent les réactions des animaux et adaptent leur comportement conformément à chaque cas. Ils font preuve de respect et de retenue envers les animaux mais aussi d'autorité.

1.3. Techniques de travail

Les gardien/nes d'animaux mettent en œuvre des méthodes de travail, divers outils et moyens auxiliaires de manière rationnelle et adaptée leur permettant de garantir ordre et efficacité dans la réalisation de leurs tâches et d'éviter tout dommage.

1.4. Comportement soucieux des coûts

L'alimentation, le matériel et les frais d'énergie constituent la partie essentielle des dépenses relatives à la détention d'animaux. Les gardien/nes d'animaux sont conscients des coûts et des besoins en rapport à l'alimentation animale. Ils utilisent intelligemment les installations, l'eau, les matériaux et produits de consommation à leur disposition afin d'éviter tous coûts inutiles.

1.5. Comportement écologique

L'élevage d'animaux entraîne la production d'une grande quantité de déchets organiques et aussi de déchets nuisibles à l'environnement. Les gardien/nes d'animaux éliminent les déchets selon les directives légales et les règles de l'entreprise en respectant les exigences écologiques. Ils utilisent l'énergie et les ressources avec le souci de respecter l'environnement.

1.6. Stratégies d'information et documentation

Les animaux sont soignés par différentes personnes. Une bonne documentation est donc indispensable à la transmission des informations importantes et à la traçabilité des événements. Les gardien/nes d'animaux documentent les situations de manière



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

compréhensible. Ils garantissent la transmission des informations au sein de l'entreprise et actualisent la documentation interne.

1.7. Travail créatif

Certaines espèces animales, mais aussi les visiteurs sont stimulés par leur environnement. Les gardien/nes d'animaux doivent faire preuve de discernement et d'imagination pour répondre au besoin de diversité.

1.8. Satisfaction de la clientèle

Les gardien/nes d'animaux sont conscients des objectifs de la détention des animaux et des besoins de la clientèle et cherchent à y répondre.

1.9. Stratégies d'apprentissage

Diverses stratégies peuvent être mises en pratique pour favoriser l'apprentissage et le garantir tout au long de la vie. Les styles d'apprentissage étant très individuels, les gardien/nes d'animaux doivent adopter la stratégie la mieux adaptée à leur personnalité et aux situations afin d'apprendre de manière efficace, avec succès et avec plaisir.

2. Compétences sociales et personnelles

Les compétences sociales et personnelles des gardien/nes d'animaux leur permettent une ouverture au dialogue et la maîtrise de situations difficiles sur le plan de la communication et du travail en équipe. Ils développent et affirment ainsi leur personnalité.

2.1 Réflexion et calme

Les animaux observent leurs gardien/nes et réagissent en conséquence au moindre signal. Un comportement calme et réfléchi des gardien/nes agit favorablement sur les animaux et prouve leur compétence à la clientèle.

2.2 Flexibilité

Le travail avec des animaux vivants entraîne souvent des situations imprévues. Les gardien/nes d'animaux s'adaptent à de telles situations et les maîtrisent, assurant ainsi la sécurité et le bien-être de l'homme comme de l'animal.



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

2.3 Conscience professionnelle et autonomie

Les gardien/nes d'animaux travaillent souvent sans surveillance. Ils s'occupent d'animaux vivants dont les exigences ne peuvent pas être reportées. Ils doivent donc travailler de manière consciencieuse et autonome. Ils assument les situations exceptionnelles et accordent les priorités nécessaires.

2.4 Exactitude

Les gardien/nes d'animaux sont conscients que la moindre inexactitude peut entraîner de lourdes conséquences. Ils s'efforcent de travailler avec soin et méticulosité.

2.5 Résistance au stress

Le travail avec les animaux est à la fois physique et émotionnel. Les gardien/nes d'animaux doivent pouvoir résister à ces deux formes de stress. Ils doivent faire face au travail dur, aux situations difficiles et ne pas se laisser déstabiliser par les critiques afin de se protéger du stress.

2.6 Sensibilité

L'état psychique de l'homme et de l'animal est difficile à interpréter de manière objective. C'est pourquoi les gardien/nes d'animaux doivent savoir se mettre à la place de l'homme ou de l'animal afin de mieux les comprendre et de mieux réagir.

2.7 Capacité à gérer des conflits

La détention des animaux est source de situations conflictuelles. Les gardien/nes d'animaux analysent les conflits et recherchent des solutions constructives.

2.8 Aptitude au travail en équipe

La bonne marche d'une entreprise dépend de l'ambiance qui y règne. Les gardien/nes d'animaux doivent s'intégrer à l'équipe et en respecter les normes.

2.9 Apprentissage tout au long de la vie

Les prescriptions et les méthodes relatives à la détention d'animaux changent constamment. Les gardien/nes d'animaux en sont conscients et prêts à s'adapter. Ils



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

doivent acquérir et mettre en pratique les nouvelles connaissances et découvertes tout au long de leur vie.



3. Compétences professionnelles

Niveaux taxonomiques des objectifs évaluateurs

Niveaux taxonomiques	Exemples pratiques
K6 Evaluation Apprécier des informations et des faits sur la base de critères définis	Evaluer les conditions de détention des espèces, races, souches ou individus représentés, sur la base de leurs besoins et caractéristiques anatomiques et physiologiques. Considérer en particulier des critères comme le volume et la structure de l'espace, les facteurs climatiques, la qualité des matériaux, la qualité de l'eau, la nourriture, etc.
K5 Synthèse Combiner divers éléments pour obtenir un tout	Prévoir les dispositions nécessaires pour assurer la réussite des élevages. Tenir compte en particulier des problèmes d'acclimatation, des exigences concernant les installations pour mettre bas, les nichoirs, le matériel pour les nids, et du besoin de tranquillité.
K4 Analyse Considérer chaque élément d'un tout, analyser les rapports entre les différents éléments et définir les caractéristiques structurelles	Comparer certains animaux sauvages et animaux domestiques sur la base de leur taille, leur couleur, leur type de poil, leur reproduction, leur comportement et leurs systèmes organiques.



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

K3 Application Utiliser les informations à disposition dans diverses situations concrètes	Prodiguer aux animaux les différents soins favorisant leur santé : entretien du pelage, des sabots et des griffes, contrôle des dents, etc.
K2 Compréhension Transmettre des informations avec ses propres mots	Décrire les signes d'anxiété, de douleurs ou de maux de différentes espèces animales.
K1 Savoirs Transmettre des informations et en faire usage dans des situations identiques.	Enumérer les principaux signes annonciateurs de rut, d'accouplement et de mise bas.



S V B T
Schweizerischer Verband für
Bildung in Tierpflege

A S F S A
Association Suisse pour la
Formation en Soins Animaliers

Le/la formateur/rice transmet à l'apprenti/e, pendant sa formation professionnelle initiale, toutes les compétences opérationnelles requises et le/la soutient dans son apprentissage. Il est cependant utile que l'apprenti/e soit toujours au clair de l'état de sa formation et qu'il/elle connaisse les objectifs à atteindre.

Pour que l'apprenti/e puisse établir avec succès ses rapports d'apprentissage, il/elle doit prendre la peine de réfléchir chaque semaine aux domaines de compétences dans lesquels il/elle a fait des progrès et à quoi il/elle doit encore travailler.

Références Internet

- Plan de formation : <http://www.tierpfleger.ch>