

Guide des normes de service à la clientèle du conseiller ovin

Pour des services-conseils de qualité.

Ce document propose différentes normes à respecter par le conseiller ovin dans le cadre de ses fonctions de dispensateurs de services-conseils en productions ovine. L'objectif principal est d'offrir à l'ensemble de la clientèle du secteur ovin un service de qualité uniforme. Le conseiller pourra ainsi répondre aux besoins de sa clientèle en s'appuyant sur ces barèmes préétablis et offrir un service à la clientèle de qualité.



Sommaire

| | |
|--|-----------|
| 1. Qualité du service rendu..... | 4 |
| 1.1. Déroulement des visites | 4 |
| 1.1.1. Plan de visite | 4 |
| 1.1.2. Première visite d'un nouveau client | 4 |
| 1.1.3. Première visite annuelle d'un client régulier..... | 4 |
| 1.1.4. Dernière visite annuelle..... | 5 |
| 1.1.5. Retard à un rendez-vous..... | 5 |
| 1.1.6. Annulation d'une visite | 5 |
| 1.2. Suivi de la clientèle | 5 |
| 1.2.1. Mémo d'entrevue..... | 5 |
| 1.2.2. Suivi régulier..... | 6 |
| 1.2.3. Suivi d'une recommandation postale ou courriel | 6 |
| 1.2.4. Retour d'appels | 6 |
| 1.3. Généralités | 6 |
| 1.3.1. L'approche client | 6 |
| 1.3.2. Boîte vocale téléphonique..... | 6 |
| 1.3.3. Avis d'absence | 7 |
| 1.3.4. Priorisation de l'ASE..... | 7 |
| 1.3.5. Liste de distribution de courriels..... | 7 |
| | |
| 2. Obligations administratives | 8 |
| 2.1. Apprès de la clientèle | 8 |
| 2.1.1. Signature du contrat..... | 8 |
| 2.1.2. Facturation et paiement par la clientèle | 8 |
| 2.1.3. Réalisation des heures au contrat..... | 8 |
| 2.2. Apprès de l'Ordre des agronomes du Québec (OAQ) | 8 |
| 2.2.1. Dossier client..... | 9 |
| 2.2.2. Signature du conseiller..... | 9 |
| 2.2.3. Classement des dossiers clients électroniquement..... | 9 |
| 2.3. Section lié à l'administration | 9 |
| 2.3.1. Compilation des informations..... | 9 |
| 2.3.2. Registre de la clientèle | 9 |
| | |
| 3. Procédures assujetties aux services-conseils OVIN..... | 10 |
| 3.1. Analyse sommaire de l'entreprise (ASE)..... | 10 |
| 3.1.1. Description du service | 10 |
| 3.1.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service | 10 |
| 3.1.3. Outils disponibles pour la réalisation du service | 11 |
| 3.2. Suivi annuel des performances | 11 |
| 3.2.1. Description du service | 11 |
| 3.2.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service | 11 |

| | | |
|---------|---|----|
| 3.2.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 12 |
| 3.3. | Suivi alimentaire de l'élevage | 12 |
| 3.3.1. | <i>Description du service</i> | 12 |
| 3.3.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 12 |
| 3.3.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 13 |
| 3.4. | Amélioration génétique et sélection | 13 |
| 3.4.1. | <i>Description du service</i> | 13 |
| 3.4.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 13 |
| 3.4.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 14 |
| 3.5. | Conduite d'élevage en bergerie | 14 |
| 3.5.1. | <i>Description du service</i> | 14 |
| 3.5.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 14 |
| 3.5.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 15 |
| 3.6. | Recommandations en bâtiments et ventilation | 15 |
| 3.6.1. | <i>Description du service</i> | 15 |
| 3.6.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 15 |
| 3.6.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 16 |
| 3.7. | Reproduction (photopériode, CIDR, MGA, etc.) | 17 |
| 3.7.1. | <i>Description du service</i> | 17 |
| 3.7.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 17 |
| 3.7.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 19 |
| 3.8. | Accompagnement pour la certification biologique | 19 |
| 3.8.1. | <i>Description du service</i> | 19 |
| 3.8.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 19 |
| 3.8.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 19 |
| 3.9. | Santé et Hygiène | 20 |
| 3.9.1. | <i>Description du service</i> | 20 |
| 3.9.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 20 |
| 3.9.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 21 |
| 3.10. | Gestion de la qualité du produit | 21 |
| 3.10.1. | <i>Description du service</i> | 21 |
| 3.10.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 21 |
| 3.10.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 22 |
| 3.11. | Appui à l'utilisation des différents outils de prise de données | 22 |
| 3.11.1. | <i>Description du service</i> | 22 |
| 3.11.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 22 |
| 3.11.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 22 |
| 3.12. | Conseils sur différents projets et/ou plan d'action | 22 |
| 3.12.1. | <i>Description du service</i> | 22 |
| 3.12.2. | <i>Procédure à suivre pour la réalisation du service</i> | 23 |
| 3.12.3. | <i>Outils disponibles pour la réalisation du service</i> | 23 |

1. Qualité du service rendu

1.1. Déroulement des visites

1.1.1. Plan de visite

Avant chaque rencontre, le conseiller devrait établir la liste des sujets qui seront traités en fonction des besoins et des objectifs de l'entreprise. Au début de chaque rencontre, le conseiller devrait présenter au client ce plan préétabli du déroulement de sa visite. Celui-ci devrait notamment préciser :

- quels seront les sujets de discussion à l'ordre du jour et leur lien avec les objectifs fixés en début d'année ;
- s'il y aura une visite des bâtiments de ferme et pour quelles raisons ;
- la durée prévue de la rencontre.

Le conseiller devrait valider avec le client que ce plan de visite lui convient et qu'il couvre les questions et besoins qu'il a à ce moment.

1.1.2. Première visite d'un nouveau client

Pour toute première visite à un nouveau client, le conseiller devrait prévoir une période de temps pour les éléments suivants :

- présentation du plan de visite décrit en 1.1.1. ;
- brève présentation de l'historique de l'entreprise par le client ;
- débiter la compilation des informations requises pour la fiche «Portrait d'entreprise» ;
- détermination des objectifs à court, moyen et long terme avec le client ;
- présentation de l'ASE et de ses avantages ;
- identification des objectifs annuels ;
- signature du contrat et remise du chèque si ceci n'a pas été complété lors de la rencontre de prospection ;
- visite de la ferme ;
- remise d'une copie d'un mémo d'entrevue ;
- tout autre élément jugé pertinent par le conseiller et prévu au plan de visite ;
- période de questions et validation de la satisfaction du client suite à la rencontre.

1.1.3. Première visite annuelle d'un client régulier

Pour toute première visite annuelle à la clientèle régulière, le conseiller devrait prévoir une période de temps pour les éléments suivants :

- présentation du plan de visite décrit en 1.1.1. ;
- détermination des objectifs annuels avec le client ;

- rappel sur la pertinence de l'ASE ;
- signature du contrat et remise du chèque ;
- visite de la ferme selon les besoins ;
- remise d'une copie d'un mémo d'entrevue ;
- tout autre élément jugé pertinent par le conseiller et inclus au plan de visite ;
- période de questions et validation de la satisfaction du client suite à la rencontre.

1.1.4. Dernière visite annuelle

Pour toute dernière visite annuelle à la clientèle, le conseiller devrait prévoir une période de temps pour les éléments suivants :

- présentation du plan de visite ;
- rétrospective des interventions réalisées au cours de l'année ;
- validation de l'atteinte des objectifs établis en début d'année et constats quant à l'état de la situation ;
- remise d'une copie d'un mémo d'entrevue ;
- tout autre élément jugé pertinent par le conseiller et inclus au plan de visite ;
- période de questions et validation de la satisfaction du client suite à la rencontre et quant au service offert pour la durée du contrat (éléments à maintenir, à modifier et à améliorer pour mieux répondre à leurs besoins).

1.1.5. Retard à un rendez-vous

Si le conseiller prévoit être en retard à un rendez-vous fixé préalablement avec le client, il devrait l'en aviser le plus tôt possible. Il est préférable de s'arrêter quelques minutes pour réaliser cet appel via le cellulaire plutôt que de laisser le client dans l'attente sans nouvelle.

1.1.6. Annulation d'une visite

En cas de force majeure, le conseiller qui doit annuler une visite devrait en aviser le client le plus rapidement possible et immédiatement convenir d'une nouvelle date de rencontre avec lui. Ce nouveau rendez-vous devrait être dans les semaines suivantes. De plus, le conseiller ne devrait annuler plus d'une fois auprès d'un même client au cours d'un même contrat.

1.2. Suivi de la clientèle

1.2.1. Mémo d'entrevue

Un mémo d'entrevue devrait être complété lors de chaque visite (il peut s'agir d'une tablette autocopiante par exemple). Une copie est remise au client à la fin de la visite et l'autre est ajoutée à son dossier. Cette fiche fait office de preuve de visite et permet de saisir toutes demandes spécifiques du client qui nécessitent un suivi.

1.2.2. Suivi régulier

Un suivi par téléphone ou par courriel, selon la préférence indiquée par le client, pourra être réalisé auprès de la clientèle selon l'intervalle entre les visites. Un tel suivi permettra de vérifier si la clientèle a des besoins particuliers entre temps. Une note au dossier devrait être ajoutée pour chacune de ces communications.

1.2.3. Suivi d'une recommandation postale ou courriel

Suite à l'envoi par courriel ou par la poste, selon la préférence du client, d'un document comportant des recommandations ou encore répondant à une demande spécifique, un suivi téléphonique devrait être effectué dans la semaine suivant cet envoi. Ceci permet notamment de confirmer la réception dudit document, d'offrir les explications nécessaires à sa compréhension, de répondre aux questions du client, et de confirmer que ceci répond effectivement à ses besoins. Une note au dossier devrait être ajoutée pour chacune de ces communications.

1.2.4. Retour d'appels

Le conseiller devrait faire le suivi de ses messages téléphoniques et courriels régulièrement. Un retour d'appel ou de courriel devrait être effectué au plus tard dans les deux jours suivant la réception du message. Une note au dossier devrait être ajoutée pour chacune de ces communications.

1.3. Généralités

1.3.1. L'approche client

Peu importe le type de clients desservis, le conseiller devrait porter la même attention à chacun d'entre eux, être courtois et répondre à ceux-ci de façon la plus professionnelle qu'il soit. Le service rendu doit également rencontrer en tout point les exigences de l'Ordre des agronomes du Québec, notamment quant à la tenue des dossiers clients. Par ailleurs, la clientèle régulière ne devrait pas être négligée au profit de clients ponctuels et en cas de surcharge de travail, le conseiller devrait en aviser son responsable.

1.3.2. Boîte vocale téléphonique/cellulaire

Un message hebdomadaire devrait être enregistré sur la boîte vocale téléphonique/cellulaire du conseiller qui s'annonce comme conseiller ovin et qui précise son horaire de la semaine ou ses disponibilités.

1.3.3. Avis d'absence

L'absence prolongée du conseiller (vacances, congé de maladie, etc.) de plus de 3 jours devrait être mentionnée sur sa boîte vocale et signalée via un message de réponse automatique sur sa boîte de courriels. Aussi, le nom ainsi que les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence doivent être précisés.

1.3.4. Priorisation de l'ASE (Analyse sommaire d'entreprise)

L'ASE devrait être un outil priorisé dans le cadre des services-conseils ovins, puisqu'il permet de diagnostiquer l'entreprise rapidement et d'ainsi établir les points forts et faibles de celle-ci. Il devrait être proposé systématiquement (avec présentation d'un exemple) dès la 1^{re} visite. Advenant que des informations requises pour la réalisation de l'ASE ne soient pas disponibles sur l'entreprise, des objectifs visant à les collecter devraient être prévus à cet effet.

1.3.5. Liste de distribution de courriels

Le conseiller devrait mettre sur pied une liste de distribution par courriels de sa clientèle. Afin d'assurer la protection légale des renseignements personnels, les adresses courriel doivent être mises en copie conforme cachée (cci). Le conseiller devrait maintenir cette liste à jour et acheminer toutes les informations pertinentes en lien avec la production ovine.

2. Obligations administratives

2.1. Auprès de la clientèle

2.1.1. Signature du contrat

La signature des contrats de la clientèle régulière devrait s'effectuer dans un délai raisonnable suivant la date du début d'année financière du réseau Agriconseils soit le 1 avril. Une copie du contrat devrait être remise au client et l'autre conservée à son dossier.

2.1.2. Facturation et paiement par la clientèle

Une facture peut être complétée et remise à la clientèle au même moment que la signature du contrat. Aussi, la récupération du paiement peut également être réalisée par le conseiller lors de la facturation et de la signature du contrat. Il est suggéré de laisser au client la possibilité de demander un paiement étalé dans le temps en remettant 2 ou 3 chèques postdatés avec le dernier paiement encaissable au plus tard le 31 mars (fin d'année financière des réseaux Agriconseils). Un premier chèque devrait toutefois être encaissable en date de la 1^{ère} visite. Cela permet ainsi au conseiller de conserver un fond de roulement minimum en cours d'année financière.

2.1.3. Réalisation des heures au contrat

Les heures signées en début d'année devraient être réalisées en totalité au cours de l'année financière du réseau Agriconseils soit du 1 avril au 31 mars. Advenant une signature tardive par un nouveau client, le nombre d'heures inscrites au contrat devrait être réaliste en fonction du temps résiduel pour compléter le service.

2.2. Auprès de l'Ordre des agronomes du Québec (OAQ)

Les éléments suivants sont directement liés à des exigences légales de l'Ordre des agronomes du Québec (OAQ). Il est donc essentiel de s'y conformer afin de ne pas être en infraction et ainsi s'exposer à des procédures légales.

2.2.1. Dossier client

Chaque dossier client devrait comprendre une fiche de «*Portrait d'entreprise*» dûment complétée (modèle disponible au CEPOQ). Il n'est toutefois pas obligatoire que celle-ci soit complétée dès la 1^{ère} visite.

2.2.2. Signature du conseiller

Toute recommandation écrite remise à la clientèle devrait être suivie de la signature du conseiller. Cette dernière devrait inclure l'acronyme «*agr.*» dans le cas d'un agronome. De plus, les techniciens se doivent d'être sous la supervision d'un agronome pour pouvoir dispenser des services-conseils ovins. Ils doivent, de ce fait, ajouter, dans la version officielle des documents produits, la mention «sous la supervision de Mr/Mme XX, agr.».

2.2.3. Classement des dossiers clients papier/électroniquement

Le technicien, sous la supervision de l'agronome, devra déposer tous les documents en lien au dossier de la clientèle suivie dans un classeur sous clé. Il est également possible, dans le cas où les deux intervenants ne travaillent pas dans le même bureau, que ces documents soient conservés électroniquement dans un serveur. Ces accès devront être réservés uniquement à l'agronome qui réalise la surveillance agronomique ainsi qu'au technicien lié au dossier client.

2.3. Section lié à l'administration

2.3.1. Compilation des informations

Le conseiller devrait fournir à la personne responsable identifiée toutes les informations requises pour le suivi de la réalisation des contrats et les réclamations aux réseaux Agriconseils. Ceci inclut notamment le détail des heures réalisées et les frais de déplacement, et ce, en lien avec l'identification des clients visés.

2.3.2. Registre de la clientèle

Le conseiller devrait tenir un registre personnel de sa clientèle et y effectuer le dénombrement des heures et visites réalisées en cours d'année. Ceci vise à faciliter une planification annuelle efficace des interventions, en plus d'assurer la rencontre des engagements envers la clientèle, entre autres en termes d'heures de services rendus.

3. Procédures assujetties à l'offre de services du conseiller ovin

Pour chacun des services-conseils proposés et pouvant faire partie de l'offre de services du conseiller ovin, il est suggéré de suivre la procédure décrite ici-bas par le conseiller afin d'offrir à la clientèle un service uniforme et professionnel, et ce, pour l'ensemble des régions qu'il prévoit desservir.

3.1. Analyse sommaire de l'entreprise (ASE)




3.1.1. Description du service

Production d'un rapport d'analyse des différents secteurs de production de l'entreprise en roulement (main-d'œuvre, troupeau, alimentation, champs, machinerie, résultats économiques, etc.). Détermination des points forts et points faibles dans le but de faire ressortir les objectifs de performances pour une amélioration de l'efficacité de l'entreprise. Possibilité d'une analyse comparative avec les autres entreprises utilisant le même service.

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 12 à 15 heures

Nombre de visites minimum suggéré : 2 visites

Documents officiels produits :

-  *Rapport d'analyse sommaire de l'entreprise (ASE)*
-  *Diagrammes d'efficacité*
-  *Rapport d'analyse de groupes annuel (si disponible- minimum de 25 participants)*

3.1.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Récupération des données brutes servant à la compilation du *questionnaire en blanc ASE*. Les documents suivants doivent être récupérés lors de la première visite :
 - a. États financiers vérifiés;
 - b. Fiche de compilation des données techniques brutes (carnet d'agnelage, GenOvis, BerGère, etc.);
 - c. Copie des ventes d'agneaux (lait, légers, lourds) ;
 - d. Fiche d'inventaire du troupeau ;
- II. Saisie des données dans le *questionnaire en blanc ASE* puis dans le *questionnaire à compléter* à l'intérieur du *logiciel ASE du CEPOQ*.
- III. À partir du logiciel, générer le rapport individuel (analyse technico-économique) de l'entreprise et compléter celui-ci avec l'ajout de recommandations suivant les résultats du rapport produit.

- IV. À partir du logiciel, générer les diagrammes d'efficacité désirés pour l'entreprise suivie.
- V. Remise et explication du rapport individuel et des diagrammes d'efficacité de l'entreprise lors d'une deuxième visite.
- VI. Remise du rapport d'analyse de groupes à l'entreprise, pour la période analysée, en fin d'année ou au début de l'année suivante.

3.1.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Logiciel web ASE (*Payant*)
- Autres outils disponibles directement sur le site web du logiciel ASE :
 - o Conciliation animaux.xls
 - o guideutilisateurase_mai2014.pdf
 - o fichecompilation_mai2014.pdf

L'achat de la licence ASE est requis pour accéder au logiciel web. Veuillez contacter à ce sujet le CEPOQ au : 418 856-1200, poste 225.

3.2. Suivi annuel des performances

3.2.1. Description du service

Évaluation des performances de productivité ponctuelles et annuelles de l'élevage (mortalité, prolificité, rythme d'agnelage, gain moyen quotidien, fertilité, etc.). Ces données permettent de cibler les points forts et les points faibles et de déterminer les éléments qui doivent être modifiés pour poursuivre l'amélioration de la performance de l'entreprise.

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 3 à 5 heures

Nombre de visites minimum suggéré : 1 visite

Document officiel produit :

 *Rapport d'analyse sommaire de l'entreprise (ASE-Partie technique)*

3.2.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Récupération des données servant à la compilation du *questionnaire ASE-Technique*. Les données brutes sont récupérées à partir des documents suivants lors de la visite :
 - a. Fiche de compilation des données techniques brutes (carnet d'agnelage, GenOvis, BerGère, etc.);
 - b. Copie des ventes d'agneaux (lait, légers, lourds) ;
- II. Saisie des données dans le *questionnaire en blanc (ASE-Technique)* ou directement dans l'ANNEE1-ASE du chiffrier *Analyse Technique_fr.12.07*.

- III. À partir du chiffrier, générer le rapport technique de l'entreprise et compléter celui-ci avec l'ajout de recommandations suivant les résultats du rapport produit. (Voir point 3.2.3, autres outils suggérés, pour compléter le montage de la partie recommandation).
- IV. Le rapport peut être transmis au client, par courrier ou courriel, sans visite requise. Dans ce cas-ci, un suivi téléphonique devrait être effectué auprès de celui-ci pour l'explication de son contenu.

3.2.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Analyse Technique_fr.12.07
 - o Offert gratuitement sur le site internet du CEPOQ : <http://www.cepog.com/section.php?p=99>
- Chiffrier_Prévisionel_Technique_fr.13.08
 - o Offert gratuitement sur le site internet du CEPOQ : <http://www.cepog.com/section.php?p=99>

3.3. Suivi alimentaire de l'élevage


3.3.1. Description du service

Programme alimentaire visant à combler les besoins nutritionnels (énergie, protéines, minéraux et vitamines) de l'animal selon les analyses des fourrages et des concentrés disponibles à la ferme. Programme comblant les attentes nutritionnelles des différents stades de production (gestation, lactation, engraissement, entretien...). Un suivi en continu par la pesée des aliments et l'évolution de l'état de chair permet de réajuster le programme alimentaire au besoin.

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 3 à 5 heures

Nombre de visites minimum suggérées : 1 visite

Document officiel produit :

 Programme alimentaire adapté aux différents stades de production

3.3.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Récupération des données servant à la production du programme alimentaire. Les documents suivants peuvent être récupérés lors de la visite ou encore transmis par le client par courriel ou courrier :
 - a. Copie des analyses de fourrages
 - b. Informations diverses sur l'alimentation actuelle du troupeau (voir page 1 de la *fiche alimentation*).

- II. À partir du logiciel *Oviration 3.1*, élaborer le programme alimentaire et transférer les résultats dans la *fiche alimentation*.
- III. Une fois réalisé, le programme alimentaire peut être transmis au client, par courriel ou courrier. Dans ce cas-ci, un suivi téléphonique devrait être effectué auprès de celui-ci pour l'explication de son contenu.
- IV. Une visite est requise au moins une fois par année pour l'entreprise qui désire obtenir ce service, car elle nécessite, de la part du conseiller, un suivi de l'état général du troupeau.

3.3.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Logiciel *Oviration 3.1* (*Payant*)
- *Fiche_Alimentation_fr.11.08.docx* (*Payant*)

L'achat de la licence *Oviration* est nécessaire pour obtenir le CD d'installation. Veuillez contacter, à ce sujet, le CEPOQ au : 418 856-1200, poste 225.

- Autres outils suggérés pour compléter le dossier (partie recommandation) :
 - o Chiffrier Excel : *calcul_comparatif*
 - Offert gratuitement sur le site internet du CEPOQ : <http://www.cepog.com/publications.php?cat=4>

3.4. Amélioration génétique et sélection

3.4.1. Description du service

Recommandations face au schéma génétique de production de l'entreprise (en fonction des objectifs de production et du marché visé). Encadrement et recommandations pour la sélection des sujets reproducteurs (béliers et femelles d'élevage) et/ou lors de décisions d'achats de futurs sujets. Analyse complète des performances de l'élevage. Interprétation des résultats des différents rapports produits par le programme d'amélioration génétique GenOvis et aide à la sélection selon les performances génétiques et la conformation des sujets.

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 5 à 10 heures

Nombre de visites minimum suggérées : 1 visite

Documents officiels produits :

 *Plan de travail selon le schéma génétique de production de l'entreprise*

3.4.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

Clientèle participante ou non au programme d'évaluation GenOvis :

- I. Élaboration d'un plan de travail selon le schéma génétique de production de l'entreprise et les objectifs de celle-ci.
- II. Une visite est requise pour la remise et l'explication du plan de travail dans le cas où un soutien à l'évaluation des sujets reproducteurs s'avère nécessaire.

3.4.3. Outil disponible pour la réalisation du service

- Site internet GenOvis : <http://www.genovis.ca/>

Le soutien de l'équipe en génétique du CEPOQ est également disponible pour le conseiller ovin qui désire être accompagné dans l'offre de service auprès de sa clientèle ou encore qui souhaite recevoir de la formation spécialisée en génétique.

3.5. Conduite d'élevage en bergerie

3.5.1. Description du service

Planification raisonnée et suivi de la production (organisation des accouplements et rotations en bergerie) et encadrement des principaux paramètres techniques reliés à l'élevage. Par exemple : utilisation du cadran de régie, densité animale, espace mangeoire, organisation du travail dans les bâtiments, régie des sujets d'élevage, régie des pâturages, interventions à la naissance, interventions générales sur les sujets reproducteurs, etc.

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 3 à 10 heures

Nombre de visites minimum suggérées : 1 visite

Document officiel produit : *Aucun spécifiquement*

3.5.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Une visite est requise dans le cadre de ce service pour toutes entreprises en démarrage ou nécessitant un suivi plus rapproché.
- II. Aucun document de travail particulier n'est à produire pour cette demande de service. Il s'agit davantage de transfert d'information ou vulgarisation auprès de la clientèle en lien avec les diverses interventions de base réalisées sur l'entreprise ovine. Il peut tout de même être nécessaire de mettre par écrit les recommandations faites lors de la visite sur l'entreprise.
- III. Il peut être pertinent de compléter, avec le client, la *grille d'auto-évaluation* pour connaître la qualité de ses pratiques d'élevage et ainsi déterminer quels sont les éléments de travail à privilégier en vue de l'amélioration de la conduite d'élevage. La *liste de contrôle* est également un outil intéressant qui permettra de valider si les interventions de base sont bien contrôlées sur l'entreprise.

3.5.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Auto-EvaluationNiveauSucces_fr.11.09 (*Payant*)
- Liste_Controler_fr.08.01 (*Gratuit*)
 - o Offert gratuitement sur le site internet du CEPOQ :
<http://www.cepoq.com/section.php?p=99>

3.6. Recommandations en bâtiments et ventilation

3.6.1. Description du service


Recommandations lors de la planification d'une construction d'élevage selon les besoins de régie de l'éleveur. Propositions d'aménagement intérieur de bâtiment afin de maximiser l'efficacité des opérations liées à l'alimentation, à la manutention ainsi qu'à l'évacuation des fumiers. Analyses diagnostiques des conditions ambiantes.

Un service en ingénierie peut être rendu disponible à l'offre de services permettant ainsi de répondre à des besoins et/ou proposer des solutions bien spécifiques aux différents problèmes rencontrés en ventilation (entrées d'air, ventilateurs, ventilation hivernale et estivale,...).

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 3 à 10 heures

Nombre de visites minimum suggérées : 1 visite

Documents officiels produits :

-  *Analyse-diagnostic des conditions ambiantes*

3.6.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Une visite est requise afin d'évaluer les besoins en aménagement intérieur de bâtiment, de réaliser l'analyse des conditions ambiantes de la bergerie ou encore de déterminer les besoins en ventilation.

Aménagement intérieur de bâtiment :

- I. Pour toute nouvelle construction ou amélioration des bâtiments déjà en place, le conseiller devrait proposer différents plans d'aménagement intérieur selon le type de régie envisagée par le client. Le conseiller peut se référer aux divers modèles présentés dans le Guide d'élevage ovin ou encore dans la banque de plans disponible sur le site : <http://www.agrireseau.qc.ca/>
- II. Le montage de tout nouveau plan d'aménagement intérieur proposé au client peut être réalisé à partir de l'un des chiffriers Excel de photopériode.

Analyse des conditions d'ambiances :

- I. Compléter la *grille d'analyse des conditions ambiantes* sur l'entreprise lorsque les conditions sont les moins favorables soit en période hivernale ou au début du printemps.
- II. Utiliser en complément de la grille, *la trousse d'ambiance* afin de réaliser une analyse plus complète des conditions sur la ferme. Le conseiller devrait prévenir à l'avance le CEPOQ lorsqu'il prévoit en en faire la location. Il devra remettre celle-ci au responsable dans un délai raisonnable et aviser celui-ci de tout bris de matériel ou lorsque du matériel supplémentaire devrait être commandé.
- III. Production d'un rapport des résultats et recommandations qui peut être transmis au client, par courriel ou courrier. Dans ce cas-ci, un suivi téléphonique devrait être effectué auprès de celui-ci pour l'explication de son contenu.

Diagnostic et/ou besoin en ventilation :

Dans le cadre d'une demande pour ce type de service, le conseiller ovin devrait travailler en collaboration avec un ingénieur spécialisé dans ce domaine. Il s'agit ici d'un service en ingénierie, tout document/rapport produit dans ce cadre devrait donc être signé par l'ingénieur qui réalise le dossier.

- I. Fournir, avant tout, une demande de service résumant le besoin de l'entreprise à l'ingénieur qui produira une soumission suivant l'estimation du temps nécessaire à la réalisation du mandat.
- II. Compléter et faire signer au client le contrat de service spécifique pour une demande en ingénierie.
- III. Lors de la visite en bergerie, le conseiller ou l'ingénieur lui-même devraient répondre aux questions suivantes :
 - a) Dimensions (mur à mur intérieur);
 - b) Nombre d'entrées d'air et leur grandeur;
 - c) Nombre de ventilateurs et leur grandeur;
 - d) Hauteur du toit;
 - e) Type de toit (Fenil, cathédral, etc.);
 - f) Direction des vents dominants;
 - g) Type d'isolation;Il devrait également prendre des photos intérieures et extérieures des murs.

3.6.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- AAC TYPE C4.xlsx (pour la production de plan d'aménagement intérieur) (*Payant*)
- Grille diagnostique des conditions d'ambiance en bergerie (*Payant – Format pad*)
- *Offert gratuitement sur le site internet du CEPOQ :*
<http://www.cepog.com/section.php?p=99>
- Trousse d'ambiance (*Payant – En location*)

3.7. Reproduction (photopériode, CIDR, MGA, etc.)

3.7.1. Description du service

Programme de reproduction adapté à l'entreprise, répondant à ses objectifs et intégrant l'ensemble des paramètres requis dans la conduite d'élevage. Plan de production annuelle et de calendriers répondant aux besoins de l'entreprise et visant une amélioration globale des performances de reproduction. Encadrement dans l'implantation de différentes techniques de reproduction à contre-saison (photopériode, MGA, CIDR, effet bélier).

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 5 à 20 heures

Nombre de visites minimum suggérées : 1 visite à 2 visites

Document officiel produit :

 *Plan de production annuel (calendriers basés sur les différentes techniques)*

3.7.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

Mise en place d'un calendrier annuel dans le cadre de l'utilisation de MGA ou CIDR :

- I. Une visite serait requise afin d'établir les objectifs de production de l'éleveur (nombre de groupes annuel, nombre de brebis/groupe, objectif de vente/semaine, etc.) et de prendre en inventaire la répartition des groupes dans l'élevage pour la production du calendrier.
- II. Production du calendrier annuel basé sur l'utilisation de MGA ou CIDR à partir du *chiffrier d'accouplement*. L'utilisation des chiffriers pour la photopériode (ex. : *NOUVEAU 2009 - AAC TYPE C4,5C4*) peuvent également être utilisés pour la production de ce type de calendrier (avec utilisation de MGA ou CIDR).
- III. Le rapport peut être transmis au client, par courrier ou courriel, sans deuxième visite requise. Dans ce cas-ci, un suivi téléphonique devrait être effectué auprès de celui-ci pour l'explication de son contenu.

Mise en place d'un calendrier photopériode classique, un CC4 ou un programme d'extension

Dans le cas de ce type de démarrage, deux visites sont requises puisqu'il implique de nombreuses étapes et nécessite un suivi rapproché de l'entreprise dans sa première année d'implantation.

- I. Lors de la première visite, le conseiller devrait :
 - a) Établir les objectifs de production de l'éleveur en complétant la *grille diagnostic photopériode* ou encore prendre en note toutes les informations essentielles pour bâtir un calendrier de photopériode adapté à l'entreprise ;
 - b) Produire un croquis des bâtiments et prendre leurs mesures complètes ;
 - c) Identifier les contraintes et faire l'évaluation des modifications à prévoir s'il y a lieu ;
 - d) Prendre l'inventaire complet du troupeau (nombre de brebis, béliers, agnelles de remplacement, stades physiologiques de chacun des groupes, traitement de photopériode antérieure) ;

- II. Le conseiller devrait par la suite faire l'analyse des données et produire les documents à remettre au producteur soient :
- a) Calendriers mensuels ;
 - b) Calendriers annuels pour les brebis et pour les béliers ;
 - c) Visuel de production ;
 - d) Fiches de compilation de données personnalisées à l'entreprise (fiche globale, fiche par groupe d'accouplement)
 - e) Le *document de démarrage (IMPORTANT)*. Il devrait contenir tous les éléments recueillis lors de la visite soit :
 - ✓ Inventaire du troupeau complet
 - ✓ Description et dessin des bâtiments
 - ✓ Besoins en espace et capacités des bâtiments
 - ✓ Modifications aux bâtiments proposés et ventilation s'il y a lieu
 - ✓ Fonction de chaque bâtiment ou section (JL, JC, agnelage, lactation, saillie, etc.,)
 - ✓ Répartition des femelles entre les groupes
 - ✓ Recommandations pour les prochaines périodes d'accouplement des brebis (contre-saison, chaleur, préparation, effet bélier, etc.,)
 - ✓ Recommandations pour les échographies
 - ✓ Recommandations sur l'espace (manque d'espace)
 - ✓ Recommandations sur le nombre de béliers à utiliser et sur le remplacement
 - ✓ Recommandations sur les agnelles (achat, introduction de femelles dans les calendriers)
 - ✓ Description des fiches de suivi
 - ✓ Description des éléments présentés dans les calendriers mensuels
 - ✓ Recommandations générales sur un mauvais suivi du protocole et ses impacts
- IV. Une deuxième visite est requise pour la présentation de tous les documents ci-haut mentionnés et prioritairement le *document de démarrage* dont la lecture en totalité devrait être faite avec le client. Le producteur devrait également être sensibilisé à la collecte de données. Celles-ci constituent la base des informations pour assurer le suivi des performances du client. La présentation de la roulette de régie et son fonctionnement peuvent être faits lors de cette même visite selon les besoins du client.
- V. Un suivi téléphonique au mois ou aux deux mois devrait être réalisé par le conseiller afin d'assurer l'implantation adéquate du calendrier (Ex. : demande si les transferts de groupe sont faits, si les béliers ont été mis avec les brebis, nombre de femelles exposées, etc.,)
- VI. *Démarrage sous extension* : Le conseiller devrait signer et faire signer le document de *décharge de responsabilité* à tout client qui désire démarrer sous extension lumineuse et expliquer les risques liés à ce type de régie vue le manque de données jusqu'à maintenant.

Mise à jour d'un calendrier photopériode classique, un CC4 ou un programme d'extension ou autres (MGA, CIDR) :

- I. Dans le cas d'une mise à jour d'un calendrier annuel par le conseiller, aucune visite n'est requise. Le document peut être transmis par courrier ou courriel au client. Toutefois, un suivi téléphonique devrait être effectué auprès de celui-ci pour l'explication de son contenu. S'il s'agit d'une demande ponctuelle où aucune visite n'a encore été réalisée chez le client, il est recommandé d'en effectuer une afin d'évaluer l'état général du troupeau et de constater s'il n'y a pas de changements majeurs dans les groupes qui sont survenus au cours de la dernière année.

3.7.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Logiciel web Photopériode (*Payant*)
- AAC TYPE C4.xlsx (pour la production de plan d'aménagement intérieur) (*Payant*)
- TYPE DE RAPPORT.docx (*Payant*)
- Guide de démarrage photopériode (*Payant – format cahier*)
 - o Offert gratuitement sur le site internet du CEPOQ :
http://www.cepoq.com/admin/useruploads/files/guide_photo_final.pdf
- Chiffrier_Accouplement_fr.08.01.xls (*Payant*)

3.8. Accompagnement pour la certification biologique



3.8.1. Description du service

Encadrement dans la régie d'élevage biologique (analyse des performances, gestion des pâturages, programme alimentaire adapté, plan de production,...). Le tout suivant les exigences établies par les organismes de certification biologique.

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 3 à 5 heures

Nombre de visites minimum suggérées : 1 visite

Documents officiels produits :

-  Programme alimentaire adapté aux exigences bio
-  Programme de gestion des pâturages

3.8.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Selon le service rendu en lien avec l'accompagnement pour la certification biologique, une visite pourra être requise ou non par le conseiller.
- II. Le conseiller n'est pas tenu de connaître toutes les normes canadiennes en production biologique, mais devrait connaître principalement celles qui touchent la production ovine.
- III. Le conseiller pourra offrir, selon son niveau de connaissances de la production biologique, les services-conseils en lien avec celle-ci. Le présent document suggère, ici, deux services soit le programme alimentaire ainsi que du programme de gestion des pâturages.
- IV. Pour la production d'un programme alimentaire, se référer au point 3.3.2

3.8.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Logiciel Oviration 3.1 (*Payant*)
- Fiche_Alimentation_fr.11.08.docx (*Payant*)

Autres documents de référence disponibles pour le conseiller et/ou le client :

- Guide de transition en agriculture biologique : <http://www.agrireseau.qc.ca/agriculturebiologique/Documents/Guide%20de%20transition%20FABQ.pdf>
- Systèmes de production biologique – Liste des substances permises CAN/CGSB-32.311-2006 : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ongc-cgsb/programme-program/normes-standards/internet/bio-org/documents/032-0311-2008-fra.pdf>

3.9. Santé et Hygiène



3.9.1. Description du service

Plan de santé préventif (alimentation, paillage, nettoyage, désinfection, quarantaine, examen du système reproducteur mâle, évaluation de la qualité des pis au tarissement, etc.). Intégration et suivi d'un plan de prévention de la mortalité néonatale et recommandations des soins à administrer aux nouveau-nés. Plan d'action pour la réduction de la mortalité des sujets de l'élevage (cibler les paramètres de réforme, réduire la mortalité en engraissement, etc.). Appui à la participation aux programmes de reconnaissance de statut sanitaire (maedi visna, tremblante, salubrité,...).

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 2 à 5 heures

Nombre de visites minimum suggérées : 1 visite

Documents officiels produits :

-  *Plan de prévention de la mortalité néonatale*
-  *Plan de santé préventif adapté au troupeau*

3.9.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Une visite est requise pour la remise et l'explication du *plan de prévention de la mortalité* chez les agneaux (cartable à remettre au client). La lecture du guide d'utilisation du plan de prévention devrait être effectuée avec le client (voir les étapes décrites à l'intérieur du cartable).
- II. Un suivi téléphonique au mois devrait être réalisé par le conseiller afin de s'assurer de la compilation des données par l'éleveur et répondre, au besoin, aux questions en lien avec les observations recueillies à partir du registre.
- III. Le conseiller travaille de concert avec le vétérinaire attitré à l'entreprise afin d'émettre des recommandations sur les changements à apporter afin de réduire la mortalité des agneaux selon les données recueillies par l'entreprise.
- IV. Le rapport de recommandations peut être transmis au client, par courrier ou courriel, sans visite requise. Dans ce cas-ci, un suivi téléphonique devrait être effectué auprès de celui-ci pour l'explication de son contenu.
- V. Un *plan de santé préventif* peut également être réalisé par le conseiller et le vétérinaire en complément aux recommandations apportées à l'entreprise.

3.9.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Plan de prévention de la mortalité chez les agneaux (*Disponible gratuitement sur le site Internet du CEPOQ ou disponible en format cartable sur commande moyennant des frais*)
 - o http://www.cepoq.com/admin/useruploads/files/mortalit%C3%A9_final.pdf

Autres documents de référence disponibles pour le conseiller et/ou le client :

- Rapport final (Élaboration d'un plan de prévention de la mortalité néonatale en production ovine) : <http://www.cepoq.com/admin/useruploads/files/rapmort.pdf>

3.10. Gestion de la qualité du produit



3.10.1. Description du service

Encadrement de tous les paramètres visant à produire un agneau de qualité selon le type de produit visé par l'entreprise. Par exemple : analyse des classifications des carcasses d'agneaux lourds ; choix des agnelles de remplacement et des béliers reproducteurs ; gestion de l'alimentation et des pâturages ; gestion de la qualité de l'environnement d'élevage.

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 3 à 8 heures

Nombre de visites minimum suggérées : 1 visite

Documents officiels produits :

-  *Analyse annuelle des classifications des carcasses*
-  *Plan d'action pour l'amélioration du produit (lourds, léger, lait)*

3.10.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Une visite est recommandée afin d'établir les objectifs de production de l'éleveur (type de marché visé soit le lait, le légers ou le lourds). Elle permettra également de déterminer la race actuellement établie au sein de l'entreprise, le type de femelle de remplacement priorisé ainsi que le choix de race des béliers utilisés pour la production de l'agneau de marché.
- II. Réaliser la *collecte et l'analyse des résultats de classification* des carcasses afin de relever, s'il y a lieu les problématiques d'élevage (choix de race, alimentation, régie, etc.).
- III. Production d'un *plan d'action* présentant les résultats de classification ainsi que les recommandations basées sur les objectifs établis au préalable avec le client.
- IV. Le plan d'action peut être transmis au client, par courrier ou courriel, sans deuxième visite requise. Dans ce cas-ci, un suivi téléphonique devrait être effectué auprès de celui-ci pour l'explication de son contenu.

3.10.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Calculateur du GMQ décisif
 - o Offert *gratuitement* sur le site internet du CEPOQ :
<http://www.cepog.com/section.php?p=99>

3.11. Appui à l'utilisation des différents outils de prise de données

3.11.1. Description du service

Appui et encadrement pour le travail avec les différents outils de prise de données (ex. : balance électronique, bâton électronique, psion, GenOvis). Interprétation des résultats obtenus par le biais de ces outils.

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 1 à 3 heures

Nombre de visites minimum suggérées : Aucune

Document officiel produit : Aucun

3.11.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Aucune visite n'est requise dans le cadre de ce service. Le conseiller devrait encadrer le client pour le travail avec les différents outils de prise de données. Il devrait donc connaître les outils de prise de données disponibles en production ovine afin d'être en mesure d'en présenter les différentes fonctions ainsi que les points forts et faibles.

3.11.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Join.me (une application de partage d'écran via Internet)

3.12. Conseils sur différents projets et/ou plan d'action

3.12.1. Description du service



Diagnostic complet permettant de déterminer les points forts et les points faibles sur le plan technique affectant la productivité et la rentabilité de l'entreprise. Établir et prioriser, avec le producteur, les différentes pistes d'actions. Élaborer un plan de travail suivant un échéancier

dans le cadre d'un démarrage, expansion ou redressement. Encadrement pour la réalisation d'essais à la ferme.

Estimé des heures prévues pour la réalisation du service : 2 à 19 heures

Nombre de visites minimum suggérées : 1 visite

Documents officiels produits :

-  *Diagnostic et plan d'action dans le cadre de démarrage, expansion ou redressement*
-  *Rapport d'analyse des résultats*

3.12.2. Procédure à suivre pour la réalisation du service

- I. Une visite est requise afin d'établir les objectifs de production de l'éleveur en lien avec son projet de démarrage, expansion ou redressement.
- II. Le conseiller pourra suivre les différentes procédures présentées plus haut selon qu'il s'agisse d'un projet de démarrage, expansion ou redressement et selon le type de projet envisagé (projet impliquant l'aménagement, démarrage de photopériode, accroissement du troupeau, etc.). Il pourra également utiliser les différents outils disponibles.

3.12.3. Outils disponibles pour la réalisation du service

- Logiciel Photopériode (*Payant*)
- Logiciel web ASE (*Payant*)

Autres outils suggérés pour compléter le dossier (partie recommandation) :

- Analyse Technique_fr.12.07
 - o *Offert gratuitement sur le site internet du CEPOQ :*
<http://www.cepoq.com/section.php?p=99>
- Chiffrier_Prévisionel_Technique_fr.13.08
 - o *Offert gratuitement sur le site internet du CEPOQ :*
<http://www.cepoq.com/section.php?p=99>