

CCPQ

Rue A. Lavallée, 1
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

E-mail : ccpq@profor.br
www.enseignement.be

4. HOTELLERIE - ALIMENTATION

4.2. BOUCHERIE - CHARCUTERIE

BOUCHER – CHARCUTIER / BOUCHERE – CHARCUTIERE

PROFIL DE FORMATION (CQ6 P)

PQ ayant généré le PF : Boucher-charcutier/Bouchère-charcutière

Accord du Conseil Général

Le 28 janvier 1999

Confirmation du Parlement

Le 31 mai 1999

LE METIER

PRESENTATION

1. LA JUSTIFICATION DE LA PROPOSITION

Le choix du profil de formation Technicien en boucherie- charcuterie poursuit deux objectifs :

- réaliser la synthèse des exigences de formation exprimées par les deux sortes d'entreprises du secteur : la boucherie- charcuterie indépendante et l'entreprise industrielle ;
- répondre aux objectifs de formation professionnelle que se donne l'enseignement secondaire de plein exercice.

Lors des rencontres des groupes de travail¹, les demandes du monde économique ont été parfois contradictoires.

D'un côté, le boucher- charcutier indépendant demande une polyvalence dans la formation parce qu'il est appelé à gérer l'ensemble de son entreprise. De l'autre côté, l'organisation de l'entreprise industrielle (découpe et charcuterie) et la grande distribution (sites de vente) n'exigent pas cette polyvalence. Au contraire, elles souhaitent des formations spécifiques de boucher et de charcutier, dont elles ont, par ailleurs, un urgent besoin.

Face à ces exigences contradictoires, la Commission consultative s'en est tenue à l'objectif de polyvalence que se donne l'enseignement de plein exercice. Elle tient à donner aux apprenants fréquentant cet opérateur de formation les compétences qui leur permettront, en principe, d'aborder la vie professionnelle avec la base la plus large possible. Ainsi armés, ils pourront s'adapter sans trop de difficultés –c'est du moins l'objectif poursuivi !- aux diverses situations de travail qu'ils rencontreront au cours de leur carrière.

Au sortir de la formation, l'apprenant aura acquis les compétences qui l'autoriseront à espérer pouvoir entrer soit dans une entreprise indépendante traitant de la boucherie et de la charcuterie, soit dans l'entreprise industrielle, soit dans la grande distribution. En cours de carrière même, il pourra, avec un minimum d'adaptation, passer de l'un à l'autre au gré de ses motivations ou des opportunités. L'enseignement secondaire de plein exercice aura rempli un de ses rôles.

¹ Au début des travaux, deux groupes de travail ont fonctionné : l'un autour des bouchers- charcutiers indépendants, l'autre autour des entreprises industrielles.

D'autres opérateurs de formation peuvent réaliser une autre ... découpe et répondre ainsi à la demande expresse de l'entreprise industrielle.

Chaque opérateur de formation intéressé aura ainsi répondu à sa vocation.

2. LE CADRE DE LA FORMATION

La source du profil de formation Technicien en boucherie- charcuterie est le profil de qualification boucher- charcutier dans une entreprise indépendante.

Trois précisions importantes vont définir ici le cadre de la formation qui est décrite dans le profil de formation.

la synthèse

Si l'entreprise indépendante, l'entreprise industrielle et la grande distribution ont exprimé des exigences de formation différentes, le contenu du profil de formation, en réalité, répond aux contenus qu'elles réclament. Avec des intensités différentes de maîtrise sans doute et des approches nouvelles parfois ; mais, puisque l'ensemble est regroupé, l'apprenant, lui, y trouve son compte : formé selon les besoins et les techniques de base qui ont fait la réputation de l'entreprise indépendante, il s'enrichit de l'évolution et des nouveautés d'organisation ou des exigences nouvelles en hygiène alimentaire que développent avec beaucoup d'insistance l'entreprise industrielle et la grande distribution, par exemple.

le technicien en boucherie- charcuterie

A la lecture du profil de formation Technicien en boucherie- charcuterie, l'on se rendra rapidement compte que l'enseignement secondaire de plein exercice ne certifie pas un boucher- charcutier dans le sens qui lui a été donné dans la description du profil de qualification.

Au sortir de sa formation, il ne sera pas patron boucher ni gérant d'une succursale de la grande distribution. Il sera engagé dans un tout premier temps comme ouvrier boucher- charcutier dans une entreprise indépendante ou comme boucher dans une entreprise industrielle ou dans la grande distribution dans lesquelles il recevra une formation complémentaire qui le mettra en harmonie avec leurs exigences spécifiques.

La classification des compétences

La Commission consultative tient à attirer l'attention sur les classifications adoptées.

- Les connaissances

A plusieurs reprises, la Commission consultative a estimé devoir dissocier les connaissances que l'apprenant doit acquérir durant sa formation de la compétence elle-même, qui, étant une « capacité d'agir », ne peut être maîtrisée qu'à travers l'exercice même de la profession et qui, à ce titre, a été classée CEP.

Dans ces cas précis, les connaissances ont été classées CM alors que la compétence proprement dite, la mise en œuvre de la connaissance, a été classée CEP².

La dissociation a été effectuée principalement lorsqu'il s'est agi de législation, qu'elle concerne l'organisation du travail, la gestion, la comptabilité et l'hygiène.

Pourquoi avoir opéré cette dissociation ?

Il est apparu à la Commission consultative que l'unique classification CEP dévolue conjointement à la connaissance et à son application laissait une trop grande liberté d'appréciation aux opérateurs de formation. En effet, les manières d'exercer la compétence en cours de formation sont multiples et pourraient aller de la simple allusion ou mise en contact élémentaire jusqu'à la maîtrise réelle d'un des acquis nécessaires à l'exercice même de la compétence.

La Commission consultative estime que le Technicien en boucherie- charcuterie doit, à la fin de sa formation, posséder les connaissances indispensables sur lesquelles il pourra, au cours de son activité professionnelle, asseoir la maîtrise des compétences qui les intègrent.

- Les compétences transversales

Certaines compétences sont classées CM même lorsqu'elles s'intègrent dans des compétences globales que l'apprenant ne maîtrisera pas en fin de formation. C'est le cas, par exemple de « s'exprimer avec clarté et précision » en 3.4. lié à l'activité « distribuer les tâches aux collaborateurs selon les compétences de chacun ». Et ce pour deux raisons essentiellement :

- il est évident que cette activité et globalement les compétences nécessaires pour la réaliser ne sont pas maîtrisables en fin de formation. L'apprenant, à ce moment, n'est pas à même d'intégrer le tout pour exercer « avec compétence » l'activité. L'ensemble est donc CEP.

Cette classification signifie aussi, que l'ensemble est à mettre en exercice durant la formation. Il ne paraît donc pas illogique d'exiger de l'apprenant, lors de cette mise en exercice, qu'il maîtrise la compétence partielle « s'exprimer avec clarté et précision ». Cette compétence est maîtrisable et doit être un objectif de formation parce que ...

elle est une compétence transversale et qu'à ce titre elle doit être poursuivie en tout temps et en tous lieux et qu'elle doit être maîtrisée en fin de formation quelle que soit l'activité qui la requiert.

² La compétence dont il est question ici est une compétence partielle, intermédiaire. La compétence, dans son sens professionnel, intègre souvent plus que des connaissances et a besoin aussi, pour s'exprimer, de capacités, d'habiletés et d'attitudes (voir le cahier 1 des profils de qualification, page 5).

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions consultatives, nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au CQ6 de l'enseignement secondaire technique de qualification.

Annick Marchesini

**Présidente de la Commission
consultative
Hôtellerie-Alimentation.**

**Emile Bertrand,
Charles Petitjean**

Chargés de mission.

Ont collaboré à l'élaboration des profils de qualification du secteur BOUCHERIE

- des représentants
 - de la Fédération francophone des bouchers-charcutiers
 - des entreprises industrielles et de la grande distribution
 - de la Fédération nationale des fabricants de produits et conserves de viandes
 - de l'Institut d'expertise vétérinaire

- des représentants
 - des Organisations syndicales interprofessionnelles et professionnelles
 - de l'Inspection de la Communauté française
 - de l'Enseignement secondaire
 - de l'Enseignement spécial
 - de l'Enseignement de promotion sociale
 - de l'Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi (FOREM)
 - de l'Institut bruxellois francophone pour la Formation professionnelle (IBFFP)
 - de l'Institut de Formation permanente pour les Classes moyennes et les petites et moyennes entreprises (IFPME).

Nous les remercions pour leur précieuse collaboration.

TABLE DES MATIERES

	page
Fonction 01 Acheter les viandes et les produits auxiliaires	8
Fonction 02 Entreposer	11
Fonction 03 Planifier - Organiser	12
Fonction04 Découper	14
Fonction 05 Désosser	17
Fonction 06 Préparer la charcuterie et les spécialités	19
Fonction 07 Fabriquer la charcuterie et les spécialités	21
Fonction 08 Conserver	24
Fonction 09 Préparer à la vente	25
Fonction 10 Servir	27

Fonction 11	Résoudre les problèmes	31
Fonction 12	Porter secours	32
Fonction 13	Contrôler	33
Fonction 14	Nettoyer – désinfecter	35
Fonction 15	Gérer	36
Fonction 16	S'intégrer dans les milieux professionnels	39
Fonction 17	Se perfectionner	40
Fonction 18	Former	41

	<ul style="list-style-type: none"> • la conformation • l'ossature • ... 		
<ul style="list-style-type: none"> - le bétail abattu 	<ul style="list-style-type: none"> - prendre en compte les critères de qualité : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • le degré d'engraissement • la couleur de la viande • ... - établir le rapport qualité- prix 	CM	Après avoir analysé les principaux critères de qualité d'un quartier de viande –bœuf, porc ou agneau-, l'apprenant établit le rapport qualité – prix avec le plus de précision possible en justifiant sa réponse.
1.2. identifier l'expertise vétérinaire	<ul style="list-style-type: none"> - décoder les différentes sortes d'estampille <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • ovale • 	CM	
1.3. acheter les produits de saison	<ul style="list-style-type: none"> - le gibier - ... 	CM	L'apprenant apprécie correctement l'état de fraîcheur du gibier et de la volaille.
1.4. acheter les matières auxiliaires selon l'état de la réserve et les prévisions de vente	<ul style="list-style-type: none"> - établir le rapport qualité- prix - identifier les matières auxiliaires : <ul style="list-style-type: none"> • le sel • les révélateurs et les conservateurs de couleur autorisés <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • les nitrates • ... • les liants <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • les phosphates • ... • les sucres : <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • le lactose • ... 	CM	Au début de son travail, l'apprenant vérifie l'état de la réserve et, si nécessaire, la complète pour qu'elle réponde à tous les besoins de la journée en ce qui concerne son travail personnel.

<p>1.5. réceptionner et contrôler les matières livrées (quantité et qualité)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaître les besoins de la réserve - avoir une vue globale des besoins selon les périodes - connaître l'utilisation des fiches manuscrites ou d'un logiciel pour tenir à jour l'état de la réserve - utiliser correctement le téléphone et le fax - s'exprimer clairement et avec précision - connaître les commandes effectuées - comparer les commandes et les bons de livraison - connaître et identifier les critères de qualité <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • la température • le pH • ... - décider, après justification, de refuser la marchandise livrée si nécessaire - connaître, identifier et vérifier les documents légaux accompagnant la livraison <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • la traçabilité • ... 	<p>CM CM CM CM CM CM CM</p>	<p>En simulation, l'apprenant réceptionne trois demi-bêtes et prend la décision de les accepter ou de les refuser. Il justifie sa décision.</p>
--	--	--	---

Fonction 02: Entreposer

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1.après l'abattage mettre la viande en maturation	<ul style="list-style-type: none">- connaître et appliquer les règles de maturation en fonction des catégories, du poids, de la qualité des viandes- connaître et appliquer les règles d'hygiène- <u>Exemple</u> :<ul style="list-style-type: none">• aucun contact de la carcasse avec le sol• ...- connaître l'utilisation et utiliser correctement le frigo	CM CM CM	L'apprenant analyse et critique l'agencement d'un frigo normal dans lequel la viande est en maturation.

Fonction 03: Planifier – Organiser

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1.établir avec souplesse le plan de travail journalier et hebdomadaire – le sien – celui de ses collaborateurs en fonction des prévisions de vente	– évaluer avec le plus de précision possible les prévisions de vente : <u>Exemples :</u> • festivités • promotions • ...	CEP	
	– connaître tous les postes de travail : <u>Exemples :</u> • découpe • charcuterie • ...	CEP	
	– connaître et tenir compte des capacités de chaque collaborateur en y intégrant au besoin des périodes de formation	CEP	
	– coordonner le tout afin que le travail se déroule correctement et sans perte de temps	CEP	
3.2.déterminer les horaires et les congés ...	– connaître la législation du travail et l'utilisation des documents officiels	CM	
	– l'appliquer	CEP	
	– connaître l'utilisation des documents officiels	CM	
	– les utiliser	CEP	
	– connaître et appliquer le règlement de travail de la maison	CEP	
	– veiller à la bonne marche de la boucherie – tout en restant attentif aux souhaits des collaborateurs	CEP CEP	

<p>3.3. ... en tenant compte</p> <ul style="list-style-type: none"> - des heures prestées - des absences pour maladies - des arrivées tardives 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>tenir note des données avec précision et ponctualité</i> 	<p>CEP</p>	
<p>3.4. distribuer les tâches aux collaborateurs selon les compétences de chacun</p>	<ul style="list-style-type: none"> - s'exprimer avec clarté et précision - <i>connaître et coordonner les différentes situations de travail</i> - <i>connaître professionnellement et humainement chaque collaborateur</i> 	<p>CM CEP CEP</p>	
<p>3.5. prendre les mesures d'organisation et de vente qui promeuvent l'établissement et ses produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>avoir la volonté de progresser</i> - connaître les moyens de promotion dans le respect de la réglementation en vigueur : <u>Exemples :</u> • publicité • réclames • ... - <i>les utiliser</i> 	<p>CEP CM CEP</p>	

Fonction 04: Découper

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1.effectuer la grande découpe des diverses carcasses	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et identifier les différentes carcasses <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • bovin • porc • ... 	CM	L'apprenant effectue correctement toutes les opérations <ul style="list-style-type: none"> - de la découpe au classement des morceaux, y compris les morceaux destinés à la charcuterie- - en utilisant pour chacune d'elles les instruments appropriés
	<ul style="list-style-type: none"> - connaître l'utilisation des instruments de découpe : <u>Exemple:</u> <ul style="list-style-type: none"> • scie manuelle, électrique • couteaux • ... 	CM	
	<ul style="list-style-type: none"> - les utiliser correctement et selon les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur 	CM	
	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles d'hygiène dans le sens de la procédure HACCP : <ul style="list-style-type: none"> • personnelle <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • hygiène corporelle • propreté des vêtements de travail • ... • applicables au matériel, aux instruments de travail <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • entretien méticuleux des couteaux • nettoyage des machines après chaque utilisation • ... • applicables aux ateliers et aux installations 	CM	

4.2.séparer les grosses pièces	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et identifier les grosses pièces des différentes carcasses : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • quartier avant • quartier arrière 	CM
	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et identifier les parties des quartiers : <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • les trois parties du quartier avant d'un bovin : épaule, poitrine, collier • ... 	CM
	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les différentes techniques de découpe (la grande découpe): <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • suspendu par la côte • ... 	CM
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les instruments de la découpe : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • couteaux • fusil • ... 	CM
	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur : <ul style="list-style-type: none"> • port des vêtements spéciaux : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • cote de mailles • gant • ... • l'utilisation des instruments de découpe • le plan de travail • ... 	CM
	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle et de travail - instruments et locaux- 	CM

	<p>dans le sens de la procédure HACCP</p> <p>– connaître et appliquer les techniques d'ergonomie</p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• pour la manipulation des quartiers• pour la manipulation des machines• ...	CM	
--	---	----	--

Fonction 05: Désosser

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1.désosser, séparer, parer, peler les différentes pièces de viande	– connaître et identifier avec précision les différentes pièces de viande : <u>Exemple :</u>	CM	
	• le quartier avant du bovin : jarret, nerveux d'épaule ...		
	• ...		
	– identifier les instruments pour effectuer « la petite découpe » et les utiliser selon leur spécificité : <u>Exemple :</u>	CM	
	• couteaux spécifiques		
	• ...		
	– connaître et appliquer les techniques adéquates : <u>Exemples :</u>	CM	
• pour découper			
• pour ôter les tissus nerveux			
• ...			
– découper avec précision pour ne pas entamer les différentes pièces de viande	CM		
– connaître et appliquer les règles de sécurité dans l'utilisation des instruments et dans le port des vêtements réglementaires selon la réglementation en vigueur	CM		
– connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle, alimentaire et de travail dans le sens de la procédure HACCP	CM		
5.2.classer les morceaux suivant les	– connaître et identifier les différentes catégories	CM	

différentes catégories	<p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • le porc : <ul style="list-style-type: none"> • jambon • poitrine • tête • ... • <p>– travailler avec ordre</p>	CM	
5.3.séparer les morceaux utilisés en charcuterie	<p>– connaître et identifier les morceaux utilisés en charcuterie :</p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • chutes de viandes • ... <p>– travailler avec ordre</p> <p>– travailler avec économie en évitant les gaspillages</p>	CM CM CM	

Fonction 06: Préparer la charcuterie et les spécialités

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>6.1.rassembler les matières nécessaires à la fabrication programmée des produits à base de viande</p>	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les matières nécessaires à la production programmée : <ul style="list-style-type: none"> • matières premières : <ul style="list-style-type: none"> • pièces de viande <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • jarret de porc • lard dorsal • ... • chutes de viande • les abats • matières auxiliaires : <ul style="list-style-type: none"> • épices, aromates • additifs chimiques • agents de liaison 	CM	<p>L'apprenant effectue la préparation et la réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'une charcuterie de base faisant appel à la salaison et une faisant appel à la cuisson • de la saucisse fraîche ordinaire • de la viande hachée <p>- en utilisant, pour chaque étape, les instruments et le matériel adéquats,</p> <p>- en appliquant avec rigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> • la législation en vigueur • toutes les règles de sécurité • toutes les règles d'hygiène alimentaire, personnelle et de travail.
	<ul style="list-style-type: none"> - prendre connaissance du plan de production et des fiches de production 	CM	
	<ul style="list-style-type: none"> - les comprendre 	CM	
	<ul style="list-style-type: none"> - en suivre les indications concernant la composition et les quantités dans le respect des normes légales <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • rapport eau/ protéines • maximum de graisse • ... 	CM	
<ul style="list-style-type: none"> - identifier les moyens de pesage et de mesure et en connaître l'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • thermomètre 	CM		

	<ul style="list-style-type: none"> • hygromètre • ... 		
	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre et appliquer le diagramme des flux (suite logique des manipulations des matières alimentaires) <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • le froid vers le chaud • ... 	CM	
	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle et alimentaire dans le sens de la procédure HACCP 	CM	

- haché simple
- ...
- préparations à base de foie
Exemple :
 - pâté de campagne
 - ...
- préparations à base de sang
Exemple :
 - boudin noir
 - ...
- préparations prêtes à consommer
Exemples :
 - rosbif, rôti cuits
 - vol-au-vent
 - ...

- connaître et appliquer les règles de sécurité
 - portant sur l'utilisation des machines :
 - comprendre et respecter les règles d'utilisation
 - utiliser les dispositifs de sécurité prévus sur les machines
Exemple :
 - sur le hache viande
 - sur le cutter
 - ...
 - portant sur l'installation et l'utilisation des appareils électriques
Exemple :
 - installation hermétique
 - ...
 - portant sur l'installation et l'utilisation des appareils au gaz
Exemple :
 - fermer le robinet après usage
 - ...
- connaître et appliquer les règles d'hygiène

CM

CM

7.2.garnir les préparations	<p>personnelle et de travail -instruments, machines, matériel et surfaces- dans le sens de la procédure HACCP</p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • effectuer la maintenance du matériel • ... <p>– être conscient de l'importance de la présentation</p> <p>– connaître les règles d'harmonie des formes, du goût et des couleurs</p> <p>– <i>les appliquer</i></p> <p>– respecter la conformité des matériaux des garnitures avec les normes alimentaires</p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ne pas utiliser des garnitures présentant un danger pour le client • ... 	<p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CM</p>	
-----------------------------	--	--	--

<p>9.3.dresser l'étalage</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ... - <i>connaître les appellations spécifiques</i> - <i>organiser l'étalage selon un certain ordre, selon certains critères en tenant compte de la législation</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>mettre en évidence les nouveautés, les promotions</i> • <i>tenir compte de :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>la situation de l'entreprise</i> • <i>la saison</i> • <i>séparer physiquement certains produits</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>la viande de cheval</i> • <i>la volaille</i> - <i>afficher des étiquettes claires et précises</i> - <i>écrire correctement</i> - <i>veiller au coup d'œil</i> - <i>s'autocritiquer</i> - <i>rechercher l'originalité particulièrement lors des périodes de fêtes</i> 	<p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>	
------------------------------	--	--	--

Fonction 10. Servir

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
10.1. accueillir le client	<ul style="list-style-type: none"> – <i>adapter l'accueil à la personnalité du client</i> – <i>avoir la mémoire des noms</i> – être aimable – s'exprimer correctement – connaître et appliquer les règles de politesse <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • dans l'expression • dans une tenue nette et propre • ... <ul style="list-style-type: none"> – connaître la législation en vigueur <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • interdire la présence de chien ... • ... <p>– <i>l'appliquer</i></p>	CEP CEP CM CM CM CEP	En simulation, l'apprenant accueille des clients selon les règles définies.
10.2. répondre aux demandes des clients concernant les pièces de viandes et réaliser leurs commandes	<ul style="list-style-type: none"> – s'exprimer clairement et avec politesse – <i>connaître et appliquer les règles de passage des clients suivies par la maison</i> – <i>prendre l'initiative d'interpeller le client</i> – <i>écouter le client</i> – <i>exploiter adroitement la connaissance qu'il a des clients :</i> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>l'indécis</i> • <i>l'économe</i> • ... <ul style="list-style-type: none"> – <i>être conscient que le lien de confiance qu'il crée et maintient avec le client est une arme efficace vis-à-vis de la concurrence</i> 	CM CEP CEP CEP CEP CEP	

	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et identifier toutes les pièces de viande - <i>comprendre les demandes et y répondre</i> - <i>comprendre les commandes et les exécuter en respectant le contenu particulièrement en ce qui concerne le poids (être honnête)</i> - <i>travailler avec rapidité et ordre</i> - <i>rester calme</i> - connaître les règles d'hygiène personnelle et du travail dans le sens de la procédure HACCP - <i>les appliquer</i> - connaître les techniques pour réaliser un emballage soigné et solide en suivant l'évolution du mode de la vente <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • la technique du pré- emballage • ... - <i>les appliquer</i> - <i>utiliser un emballage adéquat</i> 	<p>CM CEP CEP</p> <p>CEP CEP</p> <p>CM CEP</p> <p>CM</p>	
10.4.encaisser	<ul style="list-style-type: none"> - connaître la législation en vigueur - l'appliquer - <i>connaître l'utilisation de la caisse enregistreuse et l'utiliser correctement</i> - connaître les éléments d'arithmétique dont il a besoin - connaître et identifier les différents modes de paiement : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • le chèque- repas • la carte de paiement • ... - <i>les intégrer dans l'encaissement</i> - connaître et appliquer les règles d'hygiène <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • bien se laver les mains 	<p>CEP CEP</p> <p>CM CEP CEP</p> <p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>En simulation, l'apprenant calcule, sans machine, une note et effectue son encaissement.</p>

<p>10.5.répondre aux demandes des clients concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les renseignements pratiques d'utilisation <ul style="list-style-type: none"> • destination culinaire • mode de préparation - les problèmes rencontrés par le marché de la viande 	<ul style="list-style-type: none"> • ... - s'exprimer avec clarté et précision - <i>avoir le souci de rendre service</i> - être aimable - <i>être patient</i> - <i>connaître les renseignements pratiques demandés</i> - <i>chercher à s'informer</i> - <i>connaître les problèmes et les réponses :</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>l'utilisation des hormones</i> • <i>l'utilisation des additifs</i> • ... - <i>chercher à s'informer</i> - <i>savoir argumenter</i> - <i>être persuasif</i> 	<p>CM CEP CM CEP CEP CEP CEP CEP CEP</p>	
<p>10.6.s'informer de la satisfaction du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>avoir le souci de fidéliser le client</i> 	<p>CEP</p>	
<p>10.7.répondre aux réclamations des clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> - écouter les clients - <i>comprendre leurs réclamations</i> - rester aimable - <i>être patient</i> - <i>chercher des alternatives</i> - <i>prendre les décisions adéquates</i> 	<p>CM CEP CM CEP CEP CEP</p>	
<p>10.8.enregistrer, préparer et livrer éventuellement les commandes à domicile</p>	<ul style="list-style-type: none"> - enregistrer correctement les commandes - écrire avec clarté - <i>préparer les commandes avec précision</i> - les livrer avec ponctualité - connaître la réglementation en vigueur <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • la dérogation à la réglementation générale du transport de viande 	<p>CM CM CEP CM CM</p>	

| - *l'appliquer*

| CEP |

Fonction 11: Résoudre les problèmes

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
11.1.résoudre les problèmes matériels courants	<ul style="list-style-type: none">- <i>connaître et identifier les critères de bon fonctionnement du matériel</i>- <i>analyser correctement la situation à problème</i>- <i>connaître la solution et décider de l'appliquer</i>- <i>décider de faire appel à son supérieur</i>	CEP CEP CEP CM	
11.2.faire appel aux spécialistes en cas de besoin	<ul style="list-style-type: none">- <i>analyser correctement la situation</i>- <i>décider de faire appel aux spécialistes</i>- <i>réagir rapidement</i>	CEP CEP CEP	

Fonction 12: Porter secours

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>12.1.apporter les premiers soins lors de petits accidents (petites brûlures, coupures ...)</p> <p>12.2.faire appel aux services de secours en cas d'accident grave</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et identifier les petits accidents - connaître et appliquer les premiers soins - <i>identifier l'accident grave</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>électrocution</i> • <i>coupure d'artère</i> • ... - <i>garder son calme</i> - <i>réagir rapidement</i> - <i>décider de faire appel aux secours à partir des numéros de téléphone affichés dans les lieux de travail</i> 	<p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>	

Fonction 13: Contrôler

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
13.1.contrôler le travail des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> – <i>les observer avec attention et rapidité</i> – <i>connaître parfaitement toutes les situations et les fiches de travail</i> – <i>intervenir rapidement si nécessaire</i> – <i>agir avec autorité</i> – <i>être discret et ne jamais prendre les clients à témoin</i> 	CEP CEP CEP CEP CM	
13.2.contrôler le respect des règles de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> – <i>connaître les règles de sécurité et percevoir leur application</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>portant sur l'utilisation des machines</i> • <i>portant sur l'installation et l'utilisation des appareils électriques et au gaz</i> • <i>portant sur le port des vêtements de travail prévus par la loi</i> 	CEP	
13.3.contrôler les règles d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> – <i>connaître les règles d'hygiène et percevoir leur application dans le sens de la procédure HACCP</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>concernant la viande</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>pendant le transport</i> <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>camion frigorifique</i> • ... • <i>dans l'entreprise : entreposage, manipulation, conservation, à la vente</i> • <i>concernant le personnel</i> • <i>concernant le matériel, les instruments de travail</i> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>entretien méticuleux des couteaux</i> • <i>nettoyage des machines après chaque</i> 	CEP	

<p>13.4. contrôler l'entreposage des viandes, des préparations et des matières auxiliaires</p>	<p style="text-align: center;"><i>utilisation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ... • <i>concernant les ateliers et les installations frigorifiques</i> <ul style="list-style-type: none"> – <i>observer avec attention et rapidité</i> – <i>intervenir rapidement en cas de nécessité</i> – <i>les appliquer personnellement</i> – <i>être intransigeant</i> – <i>connaître les règles de conservation</i> – <i>les faire appliquer rigoureusement</i> 	<p>CEP CEP CEP CEP CEP CEP</p>	
--	---	---	--

Fonction 15: gérer

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>15.1 gérer le patrimoine immobilier et mobilier</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendre les mesures qui évitent sa détérioration - établir le plan d'entretien des locaux et du matériel <p>15.2. calculer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les prix de revient des carcasses, du rendement à la découpe - les prix de vente <ul style="list-style-type: none"> • de la viande 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>observer le patrimoine</i> - <i>déceler les défauts</i> - <i>connaître les mesures à prendre</i> - <i>les prendre</i> - <i>travailler avec ordre pour ne rien oublier</i> - <i>respecter l'ordre logique des opérations d'entretien</i> - connaître et appliquer la méthode de calcul selon qu'il s'agit : <ul style="list-style-type: none"> • d'animaux vivants • de carcasse ou de quartiers - connaître les lois du marché <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • la taxation forfaitaire • la taxation réelle • ... - <i>les appliquer</i> - connaître la méthode de calcul en y intégrant : <ul style="list-style-type: none"> • les frais indirects : <ul style="list-style-type: none"> • le personnel • l'énergie • l'amortissement • ... • la marge bénéficiaire - <i>l'appliquer</i> 	<p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CM</p> <p>CEP</p>	

• des charcuteries achetées et fabriquées	<ul style="list-style-type: none"> – connaître la méthode de calcul : <ul style="list-style-type: none"> • les frais directs : matières • les frais indirects : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • frais de fabrication selon le cas • frais de vente • ... – <i>l'appliquer</i> 	CM CEP
15.3.remplir les documents obligatoires de gestion	<ul style="list-style-type: none"> – connaître l'utilisation des documents manuscrits de la gestion commerciale – <i>les utiliser</i> – connaître l'utilisation d'un logiciel adapté à la gestion générale : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • la comptabilité • la gestion de l'hygiène • ... – <i>l'utiliser</i> – connaître les éléments de comptabilité dont il a besoin : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • le registre des recettes et des dépenses • le journalier • ... – <i>les appliquer</i> 	CM CEP CM CEP CM CEP
15.4.remplir le carnet de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> – travailler avec ponctualité – <i>travailler avec ordre et précision</i> – connaître l'utilisation du carnet de contrôle et l'utiliser selon les directives – travailler avec ponctualité – travailler avec ordre et précision 	CM CEP CM CM
15.5.payer et classer les factures	<ul style="list-style-type: none"> – comprendre le contenu 	CM

<p>15.6.faire appel à des spécialistes (comptables, fédérations professionnelles ou interprofessionnelles) pour la comptabilité et la gestion financière</p>	<ul style="list-style-type: none"> • des factures • des documents de transport • des notes d'envoi <p>– connaître et identifier les différents modes de classement</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • classement chronologique • classement alphabétique • ... <p>– en connaître les utilisations adéquates</p> <p>– <i>les utiliser</i></p> <p>– connaître les moyens de paiement correctement</p> <ul style="list-style-type: none"> • traditionnels • nouveaux <p>– <i>les utiliser</i></p> <p>– travailler avec ponctualité</p> <p>– <i>travailler avec ordre et précision</i></p> <p>– <i>être prudent en s'informant de la crédibilité du comptable</i></p> <p>– <i>rester capable de contrôler les services du comptable en comprenant les opérations de gestion et de comptabilité et en suivant l'évolution de la législation :</i></p> <p><u>Exemples</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>le résultat d'exploitation et l'interprétation des données</i> • <i>l'analyse détaillée des frais et des activités de l'entreprise</i> • <i>la T.V.A.</i> • <i>la comptabilité de 3e catégorie</i> • ... 	<p>CM</p> <p>CM CEP</p> <p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CM CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>	
--	--	--	--

Fonction 16: S'intégrer dans les milieux professionnels

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
16.1.participer, comme membre actif si possible, : – aux réunions et aux activités des organisations professionnelles locales et provinciales – aux associations des commerçants du quartier	– <i>avoir conscience de l'intérêt à s'intégrer dans la vie de ces associations</i> – <i>posséder le sens des relations</i> – <i>savoir prendre des responsabilités</i>	CEP CEP CEP	

Fonction 17: Se perfectionner

ACTIVITES DECRITE DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
17.1.suivre l'évolution de la législation	– <i>souci d'être en accord avec les lois</i>	CEP	
17.2.s'informer des nouveautés : – produits – technologies	– <i>être curieux</i> – <i>avoir conscience de l'importance de progresser</i> – <i>faire preuve de perspicacité et aller chercher les informations là où elles se trouvent</i> <u>Exemples :</u> • <i>formations de perfectionnement</i> • <i>foires</i> • <i>...</i>	CEP CEP CEP	
17.3.participer à des concours	– <i>souci de se comparer aux autres pour situer l'entreprise</i>	CEP	
17.4.créer des spécialités nouvelles en anticipant, éventuellement, la demande du client	– <i>avoir la volonté de progresser</i> – <i>posséder le sens de la formation</i> – <i>être conscient qu'il faut se renouveler et répondre à la demande de la clientèle pour faire face valablement à la concurrence</i>	CEP CEP CEP	

