

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. BOULANGERIE - PATISSERIE

BOULANGER – PATISSIER / BOULANGERE – PATISSIERE

PROFIL DE FORMATION (CQ6 P)

PQ ayant généré le PF : Boulanger-pâtissier/Boulangère-pâtissière	Accord du Conseil Général	Le 26 octobre 2000
	Confirmation du Parlement	Le 19 juillet 2001

LE METIER

Le boulanger-pâtissier/ la boulangère-pâtissière réalise les opérations de fabrication:

- du pain et des pains spéciaux,
- de toutes sortes de - pâtisseries,
 - viennoiseries,
 - tartes ,
 - gâteaux divers ...

Il/elle exécute ces opérations à l'aide d'équipements mécanisés ou automatisés.

Les métiers de la boulangerie-pâtisserie requièrent de la part de ceux et celles qui les exercent la capacité de travailler pendant la nuit. Ils exigent une santé leur permettant de résister aux maladies professionnelles.

Les boulangers-pâtisseries travaillent dans:

- des entreprises artisanales,
- des PME,
- des entreprises industrielles...

Remerciements

NOUS REMERCIONS TOUTES LES PERSONNES, TOUS LES ORGANISMES PROFESSIONNELS, QUI, A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT , ONT APPORTE LEUR COOPERATION ET LEUR SOUTIEN.

Annick Marchesini

Présidente de la commission consultative
"Hôtellerie - Alimentation"

Charles Petitjean.
Nicole Montigny - Milling.

Chargés de mission.

Ont collaboré à l'élaboration du profil:

➤ Les représentants :

- de la Fédération francophone des Boulangers-Pâtisseries,
- 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'institut de formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises (IFPME).

TABLE DES MATIERES

Le métier		Page 2
Remerciements		Page 3
Table des matières		Page 4
Fonction.01	Planifier, organiser le travail.	Page 5
Fonction.02	Fabriquer les produits de boulangerie.	Page 8
Fonction.03	Fabriquer les produits de pâtisserie.	Page 13
Fonction.04	Conserver	Page 19
Fonction.05	Préparer à la vente.	Page 22
Fonction.06	Prendre les commandes et servir.	Page 23
Fonction.07	Nettoyer - désinfecter - ranger.	Page 27
Fonction.08	Contrôler le travail, prévenir et résoudre le problème.	Page 28
Fonction.09	S'intégrer dans les milieux professionnels.	Page 31
Fonction.10	Se perfectionner.	Page 32
Fonction.11	Former.	Page 33
Fonction.12	Ouvrir le commerce	Page 35
Fonction.13	Gérer	Page 37

Fonction 01: Planifier – organiser le travail

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>1.1. Etablir avec souplesse le plan de travail journalier et hebdomadaire</p> <ul style="list-style-type: none"> – le sien – celui des collaborateurs en fonction des prévisions de vente et des tournées éventuelles à réaliser. 	<p>1.1.1. <i>Evaluer avec le plus de précision possible les prévisions de vente.</i></p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>festivités</i> • <i>promotions</i> • ... 	<p>CEF/ CEP</p>	
	<p>1.1.2. <i>Utiliser correctement le bordereau de fabrication.</i></p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) restitue correctement le mode d'utilisation.</p>
	<p>1.1.3. <i>Utiliser le bordereau de fabrication en fonction du calcul de rendement.</i></p>	<p>CEF/ CEP</p>	
	<p>1.1.4. <i>Agencer l'atelier pour qu'il favorise une organisation optimale du travail.</i></p>	<p>CEF/ CEP</p>	
<p>1.2. Distribuer les tâches aux collaborateurs selon les compétences de chacun.</p>	<p>1.2.1. <i>Utiliser correctement le logiciel adéquat pour éditer les fiches de fabrication.</i></p>	<p>CEF/ CEP</p>	
	<p>1.2.2. <i>Tenir compte des capacités de production du matériel.</i></p>	<p>CM</p>	<p>Il/elle adapte les quantités requises en fonction du matériel disponible.</p>
	<p>1.2.3. <i>Appliquer la succession chronologique et intégrée des activités relevant de la boulangerie et de la pâtisserie :</i></p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>débuter par la fabrication du pain</i> • <i>y intercaler le début de la grosse pâtisserie</i> • ... 	<p>CEF/ CEP</p>	

	1.2.4. Participer à tous les postes de travail.	CM	Il/elle est polyvalent(e)
	1.2.5. <i>Maîtriser tous les postes de travail.</i>	CEF/ CEP	
	1.2.5. <i>Tenir compte des capacités de chaque collaborateur et y intégrant au besoin des périodes de formation, dues éventuellement à l'utilisation de nouveau matériel.</i>	CEF/ CEP	
	1.2.6. <i>Coordonner le tout afin que le travail se déroule correctement et sans perte de temps.</i>	CEF/ CEP	
	1.2.7. <i>Cerner humainement chaque collaborateur et en tenir compte.</i>	CEP	
	1.2.8. S'exprimer avec clarté et précision.	CM	
	1.2.9. Comprendre et utiliser à bon escient les termes professionnels.	CM	
1.3. Déterminer les horaires et les congés ...	1.3.1. <i>Appliquer la législation du travail et utiliser les documents officiels à bon escient.</i> <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>convention collective du travail</i> • ... 	CEF/ CEP	
	1.3.2. <i>Appliquer le règlement de travail du personnel.</i>	CEF/ CEP	
	1.3.3. <i>Veiller à la bonne marche de l'entreprise tout en restant attentif aux souhaits des collaborateurs.</i>	CEF/ CEP	
1.4. ... en tenant compte <ul style="list-style-type: none"> – des heures prestées – des absences pour maladies 	1.4.1. <i>Tenir note des données avec précision et ponctualité.</i>	CEF/ CEP	

<ul style="list-style-type: none"> – des arrivées tardives – des productions à réaliser. 			
<p>1.5. Prendre les mesures d'organisation et de vente qui promeuvent l'établissement et ses produits.</p>	<p>1.5.1. <i>Avoir la volonté de progresser.</i></p>	<p>CEF</p>	
	<p>1.5.2. <i>Utiliser les moyens de promotion dans le respect de la réglementation en vigueur :</i></p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>publicité</i> • <i>réclames</i> • <i>...</i> 	<p>CEF</p>	

Fonction 02: Fabriquer les produits de boulangerie.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. Réunir les matières premières et auxiliaires selon les produits de boulangerie à fabriquer.	2.1.1. Lire, comprendre et appliquer la fiche de fabrication.	CM	
	2.1.2. Lire, comprendre et appliquer la fiche technique des produits à fabriquer.	CM	Il/elle identifie les produits.
	2.1.3. Lire et décoder les étiquettes figurant sur les contenants des matières.	CM	
	2.1.4. Appliquer les règles d'hygiène selon la législation en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique.	CM	
	2.1.5. <i>Si exportation, appliquer les règles de la procédure légale en vigueur..</i>	CEF	
	2.1.6. Identifier les matières utilisées pour la fabrication des produits de boulangerie en ayant la connaissance de leur origine et de leur traçabilité, de leur composition et de leur rôle respectif. <ul style="list-style-type: none"> • matières premières <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • farine • levure • ... • matières auxiliaires <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • adjuvants • additifs • matières grasses • ... • les produits industriels <u>Exemple :</u> 	CM	

<ul style="list-style-type: none"> • les pâtes congelées • ... 		
<p>2.1.7. Identifier les qualités organoleptiques des matières utilisées.</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • état d'humidité de la farine, de la levure • produits lactés • matières grasses ... 	CM	
<p>2.1.8. Identifier les produits de boulangerie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les différentes sortes de pain : <ul style="list-style-type: none"> • pain blanc • pains spéciaux • pain précuit • les pistolets • les pâtes " à snack " • les produits de la fine boulangerie : • les produits de luxe tendres : cramique, craquelin... • la pâte levée feuilletée : croissant ... • la pâte congelée • ... 	CM	
<p>2.1.9. Appliquer les proportions des matières intervenant dans les différents produits dans le respect de la législation en vigueur.</p>	CM	
<p>2.1.10. Appliquer les techniques ergonomiques pour le transport des matières.</p>	CM	
<p>2.1.11. Utiliser correctement les instruments de mesure.</p>	CM	
<p>2.1.12. Travailler avec précision.</p>	CM	

	2.1.13. Avoir le sens de l'économie des matières utilisées.	CM	
2.2. Exécuter les différentes étapes de la fabrication: - des produits frais - des produits congelés et précuits: <ul style="list-style-type: none"> • pâte congelée • pâte feuilletée congelée • pâte levée feuilletée congelée - pain précuit 	2.2.1. Lire, comprendre et appliquer la fiche technique des produits à fabriquer.	CM	
	2.2.2. Appliquer les règles d'hygiène selon la réglementation en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique.	CM	
	2.2.3. <i>Si exportation, appliquer les règles de la procédure légale en vigueur.</i>	CEF	
	2.2.4. Appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur.	CM	
	2.2.5. Respecter les délais de fabrication.	CM	
	2.2.6. Comprendre et utiliser les termes professionnels à bon escient.	CM	
	2.2.7. <i>Remédier en compensant les matières si nécessaire.</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>fermentation plus longue</i> • <i>autre levain</i> • ... 	CEF	
	2.2.8. Appliquer les techniques ergonomiques concernant le maintien durant le travail.	CM	

<p>2.2.9. Identifier et utiliser selon les normes le matériel “ actualisé ” nécessaire à la fabrication des différents produits de boulangerie.</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pétrin • armoire à fermentation contrôlée • four • lamineuse • ... 	CM	
<p>2.2.10. S'adapter rapidement au matériel nouveau.</p>	CM	
<p>2.2.11. Réaliser correctement les étapes successives: fabrication, cuisson, conservation des différents produits.</p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pour le pain : • panification en direct : mélange et pétrissage, pointage, division et façonnage, 1ère fermentation en pâton ... • panification sur "poolish" (à l'ancienne) • panification sur levain • ... 	CM	
<p>2.2.12. Identifier et appliquer les normes de qualité du travail requises à chaque étape de la fabrication des différents produits.</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • dosage précis des composants • calcul précis de la température de l'eau • durée du pétrissage • élasticité de la pâte • taux d'humidité • degré de fermentation • durée de la cuisson • le refroidissement • ... 	CM	

<p>2.2.13. Identifier les défauts apparaissant éventuellement durant les étapes de la fabrication.</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pâte trop froide • excès de vapeur • ... 	CM	
<p>2.2.14. Appliquer les remèdes aux défauts constatés.</p>	CEF	
<p>2.2.15. Identifier et utiliser selon les normes le matériel “ actualisé ” nécessaire à la fabrication des différents produits congelés et précuits</p> <p><u>Exemples:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • congélateur à chocs thermiques • ... 	CM	
<p>2.2.16. Appliquer les proportions spécifiques des matières intervenant dans les différents produits congelés et précuits dans le respect de la législation en vigueur.</p> <p><u>Exemples:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • davantage de levure • moins d'eau • ... 	CM	
<p>2.2.17. Identifier et réaliser correctement les étapes successives de la fabrication à la conservation, de la décongélation à la cuisson, des différents produits congelés et précuits.</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pétrissage • conditions de congélation • 1ère et 2e cuissons pour les précuits • terminaux de cuisson (back off) • ... 	CM	

Fonction 03. Fabriquer les produits de pâtisserie.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Réunir les matières nécessaires à la fabrication programmée des produits de pâtisserie.	3.1.1. Comprendre et appliquer la fiche de fabrication.	CM	
	3.1.2. Lire et comprendre les fiches techniques de fabrication et en suivre les indications quantitatives avec précision.	CM	
	3.1.3. Lire et décoder les étiquettes figurant sur les contenants des matières: préciser l' origine, la composition et le rôle respectif de ces différentes matières. <u>Exemples :</u> distinguer avec rigueur : <ul style="list-style-type: none"> • les produits naturels • les mix (nature, effets) • ... 	CM	
	3.1.4. Appliquer les règles d'hygiène selon la législation en vigueur et en respect du Guide de Bonne Pratique.	CM	
	3.1.5. <i>Si exportation, appliquer la procédure légale en vigueur.</i>	CEF	
	3.1.6. Identifier les matières et en connaître la traçabilité et l'utilisation. <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • farine • produits laitiers • arômes • additifs alimentaires 	CM	

	<ul style="list-style-type: none"> • levure chimique • acides alimentaires • fruits lyophilisés • ... 		
	3.1.7. Appliquer les techniques ergonomiques concernant le transport des matières.	CM	
	3.1.8. Utiliser correctement les instruments de mesure.	CM	
	3.1.9. Travailler avec précision.	CM	
	3.1.10. Avoir le sens de l'économie des matières utilisées.	CM	
3.2. Exécuter les recettes.	3.2.1. Lire, comprendre et appliquer les fiches de production.	CM	
	3.2.2. Comprendre et utiliser à bon escient les termes professionnels.	CM	
	3.2.3. Appliquer les techniques ergonomiques concernant le maintien durant le travail.	CM	
	3.2.4. Appliquer les règles d'hygiène selon la législation en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique: <ul style="list-style-type: none"> • alimentaire (produits glacés ...) • personnelle • du travail : matériel et surfaces de travail • ... 	CM	
	3.2.5. <i>Si exportation, appliquer la procédure légale en vigueur.</i>	CEF	
	3.2.6. Appliquer les règles de sécurité selon la législation en vigueur. <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • utilisation du matériel fonctionnant à l'électricité, 	CM	

	<p>au gaz</p> <ul style="list-style-type: none"> • ... 		
	3.2.7. Respecter les délais de fabrication.	CM	
3.3. Réaliser les productions de base fraîches	<p>3.3.1. Identifier le matériel, en connaître l'objet d'utilisation et l'utiliser correctement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • le petit matériel <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • chinois • fouet • thermomètre pour le travail du sucre • ... • le gros matériel <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • broyeuse • batteur- mélangeur • fouet électrique • ... • les instruments de mesure • la tempéreuse pour le travail du chocolat • ... 	CM	
	<p>3.3.2. Appliquer correctement les techniques et les procédures de fabrication des productions de base et en connaître l'utilisation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les pâtes : <ul style="list-style-type: none"> • à choux • grasses • à biscuits(génoise, vanille, à dessert ...) • feuilletées • les pâtisseries salées 	CM	

<ul style="list-style-type: none"> • les crèmes <ul style="list-style-type: none"> • pâtissière • fraîche • frangipane • bavaroise • anglaise • au beurre • le massepain <ul style="list-style-type: none"> • cuit • cru • les meringues • les spéculoos • ... • les pâtes de fruits • les gelées et confitures 		
<p>3.3.3. Connaître et appliquer correctement les techniques élémentaires du travail du chocolat.</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • la fonte et la mise à température • le moulage • le dressage • le trempage des intérieurs en chocolat • ... 	CM	
<p>3.3.4. Appliquer correctement les techniques élémentaires du travail du sucre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sirops de sucre : cuisson et contrôle • fondant 	CM	
<p>3.3.5. Appliquer correctement les techniques élémentaires du travail des produits glacés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • crème glacée <ul style="list-style-type: none"> • cuisson • pasteurisation • maturation • turbinage • moulage et démoulage 	CM	

	<ul style="list-style-type: none"> • ... • sauces et coulis • sorbets • ... 		
	3.3.6. Appliquer la législation particulière concernant la fabrication de la crème glacée, de la glace à l'eau ...	CM	
3.4. Réaliser les productions de base congelée.	3.4.1. Respecter les étapes successives de la fabrication à la conservation, de la décongélation à la cuisson des différentes productions de base.	CM	
3.5. Réaliser les assemblages en fonction des recettes à réaliser, y compris les pièces sur commande.	3.5.1. Sélectionner les recettes nécessaires à la réalisation du produit fini : <ul style="list-style-type: none"> • en utilisant les préparations de base et le matériel adéquat, • en appliquant le processus de fabrication. 	CM	
	3.5.2. Développer le sens du goût et des arômes.	CM	
	3.5.3. <i>Prendre connaissance des pièces à réaliser en fonction des circonstances, sélectionner les techniques de réalisation et les appliquer correctement.</i> <ul style="list-style-type: none"> • communion • ... 	CEF	
	3.5.4. <i>Connaître les spécialités régionales et être capable de les réaliser.</i>	CEF	
3.6. Décorer les réalisations.	3.6.1. Soigner la présentation des pièces à vendre pour attirer le consommateur.	CM	
	3.6.2. <i>Utiliser correctement les techniques de décoration :</i>	CEF	

	<ul style="list-style-type: none"> • sucre <u>Exemples :</u> • sucre soufflé • sucre filé • pastillage • ... • massepain • fruits • ... 		
	3.6.3. Développer le sens esthétique (formes, couleurs...).	CM	
	3.6.4. <i>Tenir compte, pour la décoration, des impératifs de l'exposition des pièces pour la vente.</i>	CEF	
	3.6.5. Faire preuve de précision, de patience et de doigté.	CM	

Fonction 04: Conserver.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1. Entreposer les matières premières.	4.1.1. Appliquer les règles de conservation correspondant aux différentes matières. <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • farine : endroit aéré ... • matières grasses : fraîcheur ... • ... 	CM	
	4.1.2. Appliquer les règles d'hygiène selon la législation en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique.	CM	
	4.1.3. Appliquer les techniques ergonomiques concernant le transport des matières.	CM	
4.2. Congeler les produits de boulangerie. – pâte congelée – pain précuit – pâte levée feuilletée congelée – pâte feuilletée congelée	4.2.1. Respecter les conditions de conservation. <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • taux d'humidité élevé • ... 	CM	
	4.2.2. Identifier les différents appareils de congélation et les utiliser correctement.	CM	
	4.2.3. Appliquer les techniques de rotation des produits congelés.	CM	
	4.2.4. Appliquer les règles d'hygiène spécifique au froid selon la législation en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique.	CM	

	4.2.5. <i>Si exportation, appliquer la procédure légale en vigueur.</i>	CEF	
4.3. Conserver les pains frais.	4.3.1. Appliquer les techniques permettant une conservation optimale. <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • accélérer le refroidissement • travailler avec du levain • ... 	CM	
4.4. Entreposer les produits de pâtisserie proposés à la vente.	4.4.1. Appliquer les règles d'hygiène alimentaire (garanties surtout par l'utilisation d'un comptoir-frigo et/ou d'un conservateur) selon la législation en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique.	CM	
	4.4.2. <i>Si exportation, appliquer la procédure légale en vigueur.</i>	CEF	
	4.4.3. <i>Fabriquer en tenant compte du débit.</i>	CEF	
	4.4.4. Utiliser le matériel de stockage et l'emballage adéquats. <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • comptoir- frigo. • ... 	CM	
	4.4.5. Respecter les délais de fraîcheur.	CM	
4.5. Entreposer les produits de pâtisserie non utilisés, non vendus.	4.5.1. <i>Appliquer les méthodes limitées de conservation.</i> <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • fraîcheur (température) pour certains produits. 	CEF	
	4.5.2. <i>Repérer les critères de fraîcheur (qualité) pour sélectionner les produits à réutiliser ou à éliminer.</i>	CEF	

	4.5.3. Avoir conscience des responsabilités assumées vis-à-vis de la santé des consommateurs .	CM	
4.6. Conserver les produits glacés.	4.6.1. Respecter avec une extrême rigueur les normes de conservation selon la législation.	CM	

Fonction 05: Préparer à la vente.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1. Agencer le magasin.	5.1.1. Appliquer les règles d'un agencement fonctionnel et harmonieux <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • décoration harmonieuse extérieure (façade) et intérieur • disposition du comptoir d'exposition, des machines • ... 	CEF	
5.2. Dresser l'étalage.	5.2.1. Participer à l'organisation de l'étalage.	CM	Il/elle est conscient(e) de l'importance capitale de la présentation, du " coup d'œil " de l'étalage pour attirer le consommateur.
	5.2.2. Utiliser correctement le matériel de présentation.	CM	
	5.2.3. Organiser l'étalage selon un certain ordre, selon certains critères. <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en évidence les nouveautés, les promotions • tenir compte de : <ul style="list-style-type: none"> • la situation de l'entreprise • la saison 	CEF	
	5.2.4. Afficher des étiquettes claires, précises en appliquant la législation en vigueur (prix, poids).	CM	
	5.2.5. Ecrire correctement.	CM	
	5.2.6. S'auto-critiquer.	CEF	
	5.2.7. Rechercher l'originalité particulièrement lors des périodes de fêtes.	CEF	

Fonction 06: Prendre les commandes et servir.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
6.1. Accueillir le client.	6.1.1. Adapter l'accueil à la personnalité du client.	CEF	
	6.1.2. Avoir la mémoire des noms.	CEP	
	6.1.3. Etre aimable.	CM	
	6.1.4. S'exprimer correctement.	CM	
	6.1.5. Veiller à sa présentation extérieure: <u>Exemples :</u> • propreté corporelle • netteté vestimentaire • ...	CM	
	6.1.6. Appliquer les règles de politesse et de savoir-vivre: <u>Exemples :</u> • dans l'expression : salutation ... • ...	CM	
	6.1.7. Appliquer la législation en vigueur: <u>Exemple :</u> • interdire la présence d'animaux, de fumée • ...	CM	
6.2. Répondre aux demandes de renseignements des clients sur la composition des produits présentés à la vente.	6.2.1. S'exprimer clairement et avec politesse.	CM	
	6.2.2. Ecouter le client.	CM	

	6.2.3. Etre patient.	CM	
	6.2.4. Connaître la composition des produits présentés à la vente.	CM	
	6.2.5. S'assurer de la bonne compréhension par le client des termes professionnels utilisés.	CM	
6.3. Conseiller le client pour les grosses commandes notamment à fabriquer.	6.3.1. <i>Distinguer les différentes circonstances pour lesquelles de grosses commandes peuvent être demandées et y adapter les conseils:</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>baptême</i> • <i>mariage</i> • ... 	CEF	
	6.3.2. <i>Respecter l'assortiment disponible et possible.</i>	CEF.	
	6.3.3. <i>Appliquer le coefficient du calcul du volume de la commande à fabriquer en fonction de divers paramètres:</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>l'équilibre général des mets servis</i> • <i>le nombre de convives</i> • ... 	CEF	
6.4. Enregistrer les commandes à réaliser.	6.4.1. Noter une commande simple: <ul style="list-style-type: none"> - écrire lisiblement - s'exprimer correctement - appliquer les règles de politesse 	CM	
	6.4.2. <i>Noter une commande spéciale.</i>	CEF/ CEP	
6.5. Couper le pain.	6.5.1. Utiliser correctement la machine à couper le pain.	CM	

	6.5.2. Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène selon les législations en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique.	CM	
6.6. Emballer les commandes.	6.6.1. Utiliser l'emballage adéquat.	CM	
	6.6.2. Appliquer les techniques d'emballage des marchandises. <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • emballage du pain coupé • ficelage décoratif d'un cadeau • ... 	CM	
	6.6.3. Appliquer les règles d'hygiène personnelle et de travail selon la législation en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique.	CM	
	6.6.4. <i>Si exportation, appliquer la procédure légale en vigueur.</i>	CEF	
	6.6.5. Avoir le souci de l'économie.	CM	
6.7. Livrer au domicile des clients.	6.7.1. Comprendre la fiche de livraison et en suivre les instructions avec précision.	CM	
	6.7.2. Utiliser correctement les documents de transport: <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • bordereau de livraison • ... 	CM	
	6.7.3. Appliquer la législation en vigueur concernant le transport des denrées alimentaires.	CM	
6.8. Encaisser.	6.8.1. <i>Utiliser correctement la caisse enregistreuse.</i>	CEF/ CEP	
	6.8.2. Connaître les éléments d'arithmétique dont il a besoin.	CM	

	<p>6.8.3. Identifier les différents modes de paiement :</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • le chèque- repas • la carte de paiement • ... 	CM	
	<p>6.8.4. Lors des livraisons à domicile, utiliser correctement le carnet des recettes.</p>	CM	
	<p>6.8.5. Appliquer les règles d'hygiène selon la législation en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique:</p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • bien se laver les mains • ... 	CM	
6.9.S'informer de la satisfaction du client.	6.9.1. <i>Avoir le souci de fidéliser le client.</i>	CEP	
	6.9.2. Etre aimable avec le client.	CM	

Fonction 07: Nettoyer - désinfecter - ranger.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
7.1. Entretien et nettoyage locaux et matériel à la fin du travail : <ul style="list-style-type: none"> – de fabrication – de vente 	7.1.1. Utiliser correctement les produits adéquats de nettoyage et de désinfection applicables aux différentes surfaces de fabrication et de vente.	CM	
	7.1.2. Appliquer la réglementation selon la législation en vigueur et dans le respect du Guide de Bonne Pratique.	CM	
	7.1.3. Appliquer les techniques ergonomiques concernant le maintien durant le travail.	CM	
	7.1.4. Être rigoureux dans le travail.	CM	
	7.1.5. Rester concentré et vigilant.	CM	
	7.1.6. Veiller à la réputation de la maison.	CM	
7.2. Pendant et après le travail ranger le matériel utilisé et nettoyé.	7.2.1. Mettre en place et appliquer une procédure de rangement .	CM	Il/elle tient compte du volume du matériel et de la fréquence de son utilisation.

Fonction 08. Contrôler le travail, prévenir et résoudre le problème.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
8.1. Contrôler le travail des collaborateurs.	8.1.1. <i>Les observer avec attention et intervenir si nécessaire avec rapidité.</i>	CEF	
	8.1.2. <i>Connaître parfaitement toutes les situations et les recettes de travail.</i>	CEF	
	8.1.3. <i>Veiller particulièrement à ce que chaque étape du travail soit réalisée avec le plus grand soin.</i>	CEF	
8.2. Contrôler la qualité des produits.	8.2.1. <i>Repérer les critères de qualité des produits à toutes les étapes de leur fabrication et de la vente:</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • en boulangerie <ul style="list-style-type: none"> • la couleur adéquate du pain cuit • un bon développement de la matière • ... • en pâtisserie <ul style="list-style-type: none"> • crème lisse, ferme • ... 	CEF	
	8.2.2. <i>Repérer les erreurs qui peuvent intervenir lors de la fabrication des différents produits de boulangerie et de pâtisserie et en connaître la cause pour y remédier :</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • aspect de la croûte du pain • défaut de la mie du pain après cuisson • couleur du chocolat • densité des pâtes • ... 	CEF	

	8.2.3. <i>Intervenir rapidement si nécessaire.</i>	CEF	
	8.2.4. <i>Agir avec autorité.</i>	CEF	
8.3. Contrôler l'application des règles de sécurité.	8.3.1. Connaître les règles de sécurité légales et percevoir leur application portant sur : <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisation et le fonctionnement des machines • l'utilisation de l'électricité, du gaz • ... 	CM	
8.4. Contrôler l'application des règles d'hygiène à toutes les étapes, du stockage à la fabrication et à la vente.	8.4.1. Appliquer les règles d'hygiène et percevoir leur application dans le respect de la législation en vigueur et du Guide de Bonne Pratique concernant : <ul style="list-style-type: none"> • les matières alimentaires • le personnel • le matériel • les ateliers et les espaces de vente 	CM	
	8.4.2. <i>Si exportation appliquer la procédure légale en vigueur.</i>	CEF	
	8.4.3. Observer avec attention et rapidité.	CM	
	8.4.4. <i>Intervenir rapidement en cas de nécessité.</i>	CEF/ CEP	
	8.4.5. <i>Etre intransigeant. sur le respect des règles.</i>	CEF/ CEP	
	8.5. Répondre aux réclamations des clients.	8.5.1. Ecouter les clients en étant patient et en restant aimable.	CM
8.5.2. <i>Comprendre les réclamations et prendre les décisions les plus adéquates.</i>		CEF	
8.5.3. Etre capable de présenter des excuses.		CM	

8.6.Face aux problèmes de travail:résoudre les problèmes de matériel. <ul style="list-style-type: none"> • courants 	8.6.1. Identifier les critères de bon fonctionnement du matériel.	CM		
	8.6.2. Analyser correctement la situation à problème.	CM		
	8.6.3. Connaître la solution et décider de l'appliquer.	CM		
	8.6.4. Si problème de matériel, connaître les principales techniques de maintenance et les appliquer judicieusement	CM		
	• plus graves	8.6.5. Analyser correctement la situation.	CEF/ CEP	
		8.6.6. Décider de faire appel aux spécialistes.	CEF/ CEP	
		8.6.7. Réagir rapidement.	CEF/ CEP	
8.7.Résoudre les problèmes concernant <ul style="list-style-type: none"> • les matières • le plan de production. 	8.7.1. Faire face aux situations imprévues et trouver des solutions.	CM		
	8.7.2. Réagir avec rapidité en gardant son calme.	CM		
8.8.Faire face aux accidents corporels.	8.8.1. Identifier les petits accidents et appliquer les premiers soins.	CM	Il/elle apporte les premiers soins lors de petits accidents (petites brûlures, coupures ...). Il/elle réagit en gardant son calme.	
	8.8.2. Identifier l'accident grave et décider de faire appel aux secours.	CM	Il/elle est conscient de la gravité de l'accident (brûlure grave, coupure importante...). Il/elle réagit en gardant son calme. Il/elle a mémorisé les numéros d'appel d'urgence affichés sur le lieu de son travail.	

Fonction 09: S'intégrer dans les milieux professionnels.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
9.1. Participer, comme membre actif si possible, – aux réunions et aux activités des organisations professionnelles locales et provinciales – aux associations des commerçants du quartier.	9.1.1. <i>Avoir conscience de l'intérêt à s'intégrer dans la vie de ces associations.</i>	CEF	
	9.1.2. <i>Posséder le sens des relations.</i>	CEF	
	9.1.3. <i>Savoir prendre ses responsabilités.</i>	CEF	

Fonction 10: Se perfectionner.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
10.1.Suivre l'évolution de la législation.	10.1.1. <i>Avoir le souci d'être en accord avec les lois.</i>	CEF	
10.2.S'informer des nouveautés : – produits – technologies.	10.2.1. <i>Etre curieux.</i>	CEF/ CEP	
	10.2.2. <i>Avoir conscience de l'importance de progresser.</i>	CEF/ CEP	
	10.2.3. <i>Faire preuve de perspicacité et aller chercher les informations là où elles se trouvent .</i> <u>Exemples :</u> • formations de perfectionnement • foires • ...	CEF	
10.3.Participer à des concours.	10.3.1. <i>Avoir le souci de se comparer aux autres pour situer l'entreprise.</i>	CM	
10.4.Créer des spécialités nouvelles en anticipant, éventuellement, la demande du client.	10.4.1. <i>Avoir la volonté de progresser.</i>	CEF	
	10.4.2. <i>Etre conscient qu'il faut se renouveler et répondre à la demande de la clientèle pour faire face valablement à la concurrence.</i>	CEF	

Fonction 11: Former.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
11.1. Montrer manuellement les techniques de travail, lors de l'acquisition d'un nouveau matériel notamment, et de dépannage.	11.1.1. <i>Faire preuve de patience.</i>	CEF/ CEP	
	11.1.2. <i>Avoir conscience de son rôle de formateur.</i>	CEF/ CEP	
	11.1.3. <i>Connaître parfaitement les techniques de travail.</i>	CEF/ CEP	
	11.1.4. <i>Observer les collaborateurs.</i>	CEF/ CEP	
	11.1.5. <i>Déceler et définir les techniques à faire maîtriser par les collaborateurs.</i>	CEF/ CEP	
	11.1.6. <i>S'exprimer avec clarté et précision.</i>	CEF/ CEP	
11.2. Favoriser l'esprit d'équipe.	11.2.1. <i>Etre à l'écoute.</i>	CEF/ CEP	
	11.2.2. <i>Manifester du respect en donnant les ordres de travail et en formulant des remarques.</i>	CEF/ CEP	
	11.2.3. <i>Informer régulièrement le personnel.</i>	CEF/ CEP	
	11.2.4. <i>Observer l'attitude des collaborateurs.</i>	CEF/ CEP	
	11.2.5. <i>Déceler les obstacles au travail d'équipe.</i>	CEF/ CEP	
	11.2.6. <i>Résoudre les problèmes.</i>	CEF/ CEP	

	<p>11.2.7. <i>Appliquer les techniques actuelles d'intégration du personnel dans l'entreprise.</i></p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>poursuivre les objectifs de la qualité totale, de l'erreur zéro.</i> · <i>concrétiser les notions de clients internes et de clients externes.</i> · <i>responsabiliser les collaborateurs (tenir compte de leurs suggestions, de leurs remarques ...).</i> · ... 	<p>CEF/ CEP</p>	
<p>11.3. Stimuler le perfectionnement professionnel:</p> <ul style="list-style-type: none"> – en favorisant les visites de formation et de perfectionnement. – en valorisant la progression par des gratifications. 	<p>11.3.1. <i>Bien percevoir ce dont les collaborateurs ont besoin.</i></p>	<p>CEF/ CEP</p>	
	<p>11.3.2. <i>Observer et reconnaître les progrès.</i></p>	<p>CEF/ CEP</p>	
	<p>11.3.3. <i>Etre objectif dans ses appréciations.</i></p>	<p>CEF/ CEP</p>	

Fonction 12: Ouvrir le commerce.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
12.1. Analyser la possibilité de la création ou de la reprise.	12.1.1. <i>Avoir une expérience suffisante dans le métier.</i>	CEF	
	12.1.2. <i>Appliquer les règles d'installation.</i> <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> · accès à la profession. · ... 	CEF	
	12.1.3. <i>Réaliser ou faire réaliser une étude de marché.</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> · l'implantation. · si reprise, le chiffre d'affaire. · ... 	CEF	
	12.1.4. <i>Si reprise, bien l'évaluer et pour ce, faire appel à des experts professionnels.</i>	CEF	
12.2. Décider de la forme juridique du commerce.	12.2.1. <i>Connaître les formes juridiques possibles du commerce et choisir en connaissance de cause.</i>	CEF	
12.3. Demander l'autorisation d'exploiter.	12.3.1. <i>Appliquer la procédure à suivre pour obtenir l'autorisation d'exploiter.</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> · identifier les documents. · les remplir correctement. · les adresser à l'administration compétente. · ... 	CEF	
12.4. Emprunter l'argent nécessaire.	12.4.1. <i>Connaître les possibilités et les modalités d'emprunt auprès des banques.</i>	CEF	

	<p>12.4.2. <i>Concernant le financier, être prudent et analyser avec des personnes de confiance les engagements que l'on prend qui doivent tenir compte de paramètres indispensables.</i></p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>le chiffre d'affaire.</i> • <i>les taux d'intérêt de l'emprunt.</i> • <i>...</i> 	CEF	
--	--	-----	--

Fonction 13: Gérer.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
13.1. Gérer le personnel: – choisir ses collaborateurs	13.1.1. Appliquer la législation sociale.	CEF	
	13.1.2. Définir avec précision ses besoins	CEF/ CEP	
	13.1.3. Déceler les motivations des candidats en utilisant: <u>Exemples :</u> · les techniques d'interview · la lecture d'un CV · ...	CEF/ CEP	
13.2. Gérer le patrimoine: - prendre les mesures qui évitent sa détérioration. - établir un plan d'entretien des locaux et du matériel. -établir des plans d'investissements <ul style="list-style-type: none"> • renouveler le matériel • modifier, améliorer l'infrastructure 	13.2.1. Observer le patrimoine.	CEF/ CEP	
	13.2.2. Déceler les défauts.	CEF/ CEP	
	13.2.3. Connaître les mesures à prendre.	CEF/ CEP	
	13.2.4. Décider de les prendre aux moments opportuns.	CEF	
	13.2.5. Travailler avec ordre pour ne rien oublier.	CEF/ CEP	
	13.2.6. Respecter l'ordre logique des opérations d'entretien.	CEF/ CEP	
	13.2.7. Avoir une vue globale et prospective de l'évolution et des objectifs de développement de l'entreprise.	CEF	

	13.2.8. <i>Intégrer le financement du plan dans l'ensemble de la gestion financière de l'établissement (amortissement ...)</i>	CEF	
	13.2.9. <i>Suivre l'évolution technologique, tenir compte des besoins réels et si nécessaire, réagir rapidement.</i>	CEF	
	13.2.10. <i>Faire une étude de marché complète et comparer le matériel et les fournisseurs.</i>	CEF	
13.3. Gérer les matières – acheter les matières premières et auxiliaires selon l'état de la réserve et les prévisions de vente.	13.3.1. Identifier les matières premières et auxiliaires utilisées en boulangerie et en pâtisserie.	CM	
	13.3.2. <i>Faire une étude de marché complète et comparer les fournisseurs.</i>	CEF	
	13.3.3. Tenir compte des qualités ou des défauts des matières constatés lors de leur utilisation.	CM	
	13.3.4. <i>Respecter les prévisions de vente:</i> <u>Exemples :</u> · <i>se baser sur les éléments du passé</i> · <i>l'évolution du marché</i> · <i>...</i> · <i>suivre l'évolution de la clientèle du quartier</i> · <i>...</i>	CEF	
	13.3.5. Evaluer les besoins de la réserve.	CM	
	13.3.6. Utiliser correctement des fiches manuscrites.	CM	
	13.3.7. <i>Utiliser un logiciel pour centraliser les</i>	CEF	

	<i>commandes par produit et par fournisseur.</i>		
	13.3.8. Avoir une vue globale des besoins selon les périodes.	CEF	
	13.3.9. Utiliser correctement le téléphone et le fax.	CM	
	13.3.10. S'exprimer, oralement et par écrit, avec clarté et précision pour éviter toute erreur dans la commande.	CM	
– réceptionner et contrôler la quantité des matières livrées	13.3.11. Identifier les produits livrés.	CM	
	13.3.12. Comparer les commandes et les bons de livraison.	CM	
	13.3.13. Identifier et vérifier les documents accompagnant la livraison.	CM	
– ranger les matières livrées	13.3.14. Respecter l'ordre de rangement établi.	CM	
	13.3.15. Travailler avec ponctualité.	CM	
	13.3.16. Appliquer les techniques ergonomiques pour le transport et le maniement des matières.	CM	
– établir l'état de la réserve	13.3.17. Utiliser correctement des fiches manuscrites.	CM	
	13.3.18. Utiliser un logiciel pour tenir à jour l'état de la réserve.	CEF	
	13.3.19. Veiller à une bonne rotation de la réserve.	CM	
	13.3.20. Travailler avec précision et ordre.	CM	
	13.3.21. Exécuter la tâche avec régularité.	CM	

<ul style="list-style-type: none"> – éliminer les déchets 	<p>13.3.22. Effectuer les tris opportuns répondant à la législation en vigueur:</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • cartons • déchets alimentaires • ... 	<p>CM</p>	
<p>13.4. Gérer le financier et le commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> – calculer : • le prix de revient 	<p>13.4.1. Appliquer la technique de calcul du prix de revient d'un produit fabriqué</p> <ul style="list-style-type: none"> · méthode normale · méthode forfaitaire 	<p>CEF</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • le prix de vente 	<p>13.4.2. Appliquer la méthode de calcul en y intégrant :</p> <ul style="list-style-type: none"> · les frais indirects : <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · le personnel • l'énergie · l'amortissement • la marge bénéficiaire 	<p>CEF</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – établir l'état de la caisse en fin de vente 	<p>13.4.3. Appliquer les éléments de comptabilité et d'arithmétique dont il a besoin.</p>	<p>CEF</p>	
	<p>13.4.4. Utiliser correctement l'outil informatique dont il dispose (caisse enregistreuse).</p>	<p>CEF/ CEP</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – payer et classer les factures 	<p>13.4.5. Comprendre le contenu des factures.</p>	<p>CEF</p>	
	<p>13.4.6. Identifier et utiliser adéquatement les différents modes de classement:</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · classement chronologique · classement alphabétique · ... 	<p>CEF</p>	
	<p>13.4.8. Utiliser correctement les moyens de paiement:</p>	<p>CEF</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> · traditionnels · nouveaux 		
– exploiter les statistiques	13.4.9. Travailler avec ponctualité, ordre et précision.	CEF	
	13.4.10. Utiliser correctement le logiciel qui édite les statistiques.	CEF	
	13.4.11. Repérer, comprendre les données éditées et exploitables: <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> · rapport entre matières premières utilisées et le volume de production · évolution de la production · ... 	CEF	
	13.4.12. En tenir compte pour la gestion commerciale de l'entreprise: <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • adapter la production • modifier l'organisation du travail • investir dans du nouveau matériel • ... 	CEF	
13.5. Gérer l'administratif – obtenir l'autorisation d'exploiter	13.5.1. Appliquer la procédure à suivre: <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> · identifier les documents · les remplir correctement · les adresser à l'administration compétente · ... 	CEF	
– remplir les documents obligatoires de gestion	13.5.2. Utiliser les documents manuscrits de la gestion commerciale: <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> · facturier d'entrée · feuille de calcul · ... 	CEF	

– faire appel à des spécialistes (comptables, fédérations professionnelles ou interprofessionnelles)	13.5.3. <i>Utiliser un logiciel adapté à la gestion générale.</i>	CEF	
	13.5.4. <i>Appliquer les éléments de comptabilité dont il a besoin :</i> <u>Exemples :</u> · <i>le registre des recettes et des dépenses</i> · <i>le journalier</i> · <i>...</i>	CEF	
	13.5.5. <i>Travailler avec ponctualité, ordre et précision.</i>	CEF	
	13.5.6. <i>Etre prudent en s'informant de la crédibilité du comptable.</i>	CEF	
	13.5.7. <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> <u>Exemples :</u> · <i>les résultats 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>...</i>	CEF	