

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 50 61

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

4. HOTELLERIE - ALIMENTATION

4.3. BOULANGERIE - PATISSERIE

**PATRON BOULANGER – PATISSIER – CHOCOLATIER /
PATRONNE BOULANGERE – PATISSIERE – CHOCOLATIERE**

PROFIL DE FORMATION (CQ7 P)

PQ ayant généré le PF : Patron boulanger-pâtissier-chocolatier / Patronne
boulangère-pâtissière-chocolatière

Accord du Conseil Général

Le 22 avril 2004

Confirmation du Parlement

LE METIER

Le patron boulanger- pâtissier- chocolatier / La patronne boulangère- pâtissière- chocolatière planifie et organise le travail de l'atelier et les tournées éventuelles en fonction des prévisions de vente. II/Elle distribue les tâches à ses collaborateurs selon leurs compétences pour obtenir le meilleur rendement. II/Elle achète les matières premières et auxiliaires et les transforme en produits finis. II/Elle veille à diversifier sa production tout en l'adaptant à sa clientèle. II/Elle travaille le chocolat et les produits glacés pour créer des produits originaux. II/Elle forme et gère le personnel, applique les législations et réglementations spécifiques à sa profession et gère le commercial, l'administratif et le financier. II/Elle prend aussi les mesures qui lui permettent de faire fructifier son patrimoine .

Le métier s'exerce dans les boulangeries- pâtisseries: celles-ci comprennent un ou des ateliers appelés fournils et une surface de vente-magasin voire le cas échéant un salon de dégustation. Certains petits patrons font encore les tournées dans certaines régions du pays. Ce métier s'exerce aussi dans les grands hôtels et dans les grandes surfaces.

Le patron boulanger-pâtissier-chocolatier / La patronne boulangère- pâtissière- chocolatière travaille comme indépendant/ indépendante.

NB : il est bien entendu que les situations d'apprentissage concernant les contacts avec la clientèle ne pourront s'exercer qu'en situations simulées, jeux de rôle ou en stages.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance des opérateurs de formation, des associations et organisations professionnelles qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions, nous ont aidés à construire le présent profil de formation.

Le président de la commission consultative

Paul BALANCIER
Président de la Commission Consultative
« Hôtellerie-Alimentation »

Les chargés de mission

Nicole MONTIGNY-MILLING
Joëlle BONFOND-PIEDBOEUF
Chargées de mission du secteur 4

TABLE DES MATIERES

Fonctions techniques

Fonction 01	Planifier – Organiser le travail	Page 6
Fonction 02	Gérer les matières	Page 9
Fonction 03	Fabriquer de la boulangerie et de la pâtisserie fine	Page 10
Fonction 04	Travailler le chocolat	Page 12
Fonction 05	Travailler les produits glacés	Page 13
Fonction 06	Conserver	Page 14
Fonction 07	Préparer à la vente	Page 15
Fonction 08	Prendre les commandes et servir	Page 16
Fonction 09	Contrôler le travail, prévenir et résoudre les problèmes	Page 17
Fonction 10	Se perfectionner	Page 19

Fonctions transversales

Fonction 01	Respecter et faire respecter les normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement	Page 20
Fonction 02	Respecter et faire respecter le code du bien-être au travail et le règlement de travail de l'entreprise	Page 22

Fonction 03	S'intégrer dans la vie professionnelle	Page 23
Fonction 04	S'intégrer dans les milieux professionnels	Page 25
Fonction 05	Former le personnel	Page 26
Fonction 06	Communiquer	Page 28
Fonction 07	Respecter les législations professionnelles spécifiques à l'ouverture d'un commerce	Page 29
Fonction 08	Gérer le personnel	Page 31
Fonction 09	Gérer le patrimoine	Page 32
Fonction 10	Gérer le commercial, le financier et l'administratif	Page 33

I. FONCTIONS TECHNIQUES.

Fonction 01 : Planifier – Organiser le travail

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Etablir avec souplesse le plan de travail journalier et hebdomadaire – le sien – celui de ses collaborateurs en fonction des prévisions de vente et des tournées éventuelles à réaliser.	1.1.1. <i>Evaluer avec le plus de précision possible les prévisions de vente pour les festivités, les promotions,...</i>	CEP	
	1.1.2. Utiliser le bordereau de fabrication en fonction du calcul de rendement.	CM	
	1.1.3. Agencer l'atelier pour favoriser une organisation optimale du travail.	CM	L'apprenant/l'apprenante travaille dans les conditions de mise en situation.
1.2. Prévoir les matières premières et la gestion du stock.	1.2.1. Connaître les différentes matières premières.	CM	
	1.2.2. Connaître les prix du marché.	CM	Il/elle s'informe sur les prix des matières premières.
	1.2.3. Prévoir les lieux et conditions de stockage.	CM	
	1.2.4. Respecter les différentes rotations des stocks.	CM	
	1.2.5. Connaître les législations en vigueur.	CM	
	1.2.6. <i>Respecter les législations en vigueur.</i>	CEP	
1.3. Sélectionner ses collaborateurs.	1.3.1. Analyser leur CV.	CM	Il/elle travaille dans les conditions de mise en situations.
	1.3.2. <i>Identifier les motivations des candidats aux postes à pourvoir et cerner leurs disponibilités.</i>	CEP	

	1.3.3. Rédiger les fiches individuelles d'identification.	CM	
	1.3.4. <i>Négocier la rémunération salariale.</i>	CEP	
	1.3.5. Connaître la législation sociale en vigueur.	CM	
	1.3.6. <i>Appliquer la législation sociale en vigueur.</i>	CEP	
1.4. Distribuer les tâches à ses collaborateurs selon les compétences de chacun.	1.4.1. Utiliser correctement les logiciels adéquats pour éditer les fiches de fabrication.	CM	Il/elle utilise au moins un logiciel de base.
	1.4.2. Appliquer la succession chronologique et intégrée des activités relevant de la boulangerie et de la pâtisserie.	CM	Il/elle développe cette compétence en stage.
	1.4.3. Maîtriser les compétences liées aux différents postes de travail.	CM	
	1.4.4. <i>Coordonner le tout afin que le travail se déroule correctement et sans perte de temps.</i>	CEP	
	1.4.5. <i>Tenir compte des capacités de chaque collaborateur en y intégrant au besoin des périodes de formation, dues éventuellement à l'utilisation de nouveau matériel.</i>	CEF/ CEP	
	1.4.6. <i>Cerner humainement chaque collaborateur et tenir compte de sa personnalité.</i>	CEP	
1.5. Déterminer les horaires et les congés en tenant compte <ul style="list-style-type: none"> – des heures prestées, – des absences pour maladies, – des arrivées tardives, – des productions à réaliser. 	1.5.1. Connaître la législation du travail.	CM	
	1.5.2. <i>Appliquer la législation du travail avec précision e ponstualité et utiliser les documents officiels à bon escient.</i>	CEP	
	1.5.3. <i>Etablir et faire respecter le règlement de travail .</i>	CEP	
CCPQ – S4 : Hôtellerie-Alimentation – PF : PATRON BOULANGER-PATISSIER-CHOCOLATIER/PATRONNE BOULANGERE-PATISSIERE-CHOCOLATIERE			

	1.5.4	<i>Veiller à la bonne marche de l'entreprise tout en restant attentif aux souhaits de ses collaborateurs.</i>	CEP	
	15.5.	Connaître les documents sociaux.	CM	
	1.5.6.	<i>Tenir le registre du personnel et les documents sociaux.</i>	CEP	
1.6. Prendre les mesures d'organisation et de vente qui promeuvent l'établissement et ses produits.	1.6.1.	<i>Avoir la volonté de progresser.</i>	CEF/ CEP	
	1.6.2.	<i>Utiliser les moyens de promotion dans le respect de la réglementation en vigueur (publicité, réclames,...)</i>	CEP	

Fonction 02 : Gérer les matières

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Acheter les matières premières et auxiliaires selon l'état de la réserve et les prévisions de vente.	2.1.1. Effectuer une étude de marché élargie et comparer les fournisseurs.	CM	Il/elle utilise la base de données qu'il a créée.
	2.1.2. <i>Respecter les prévisions de vente : se baser sur les éléments du passé, sur l'évolution du marché, suivre l'évolution de la clientèle du quartier.</i>	CEP	
	2.1.3. Utiliser un logiciel pour centraliser les commandes par produit et par fournisseur et tenir à jour l'état de la réserve.	CM	
	2.1.4. <i>Avoir une vue globale des besoins selon les périodes.</i>	CEP	

Fonction 03 : Fabriquer de la boulangerie et de la pâtisserie fine

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Réaliser la production en fonction des recettes, y compris les pièces sur commande.	3.1.1. Prendre connaissance des pièces à réaliser en fonction des circonstances.	CM	
	3.1.2. Effectuer une étude de marché (recherches, essais,...)	CM	Il/elle est mis(e) en situation de simulation.
	3.1.3. Sélectionner les techniques de réalisation et les appliquer correctement.	CM	
	3.1.4. Diversifier la production.	CM	
	3.1.5. Adapter des recettes au goût du jour et aux régimes alimentaires.	CM	Il/elle va chercher l'information concernant les régimes alimentaires.
	3.1.6. <i>Adapter sa production à sa clientèle.</i>	CEP	
	3.1.7. Connaître les spécialités régionales et traditionnelles et être capable de les réaliser.	CM	
	3.1.8. <i>Se perfectionner et/ou se recycler.</i>	CEF	
3.2. Décorer et personnaliser les réalisations.	3.2.1. Utiliser correctement les différentes techniques de décoration.	CM	
	3.2.2. Maîtriser la décoration au cornet.	CM	
	3.2.3. Appliquer les techniques de travail du sucre, du chocolat, du marsepain, des fruits,...	CM	
	3.2.4. Faire preuve de créativité et d'inventivité.	CM	

	3.2.5. Tenir compte, pour la décoration, des impératifs de l'exposition des pièces pour la vente.	CM	
3.3. Créer un référentiel de réalisations.	3.3.1. Photographier et établir un descriptif de chaque réalisation.	CM	
	3.3.2. Tenir compte des besoins de la clientèle et constituer un fichier clients.	CM	Il/elle travaille en mise en situation.
	3.3.3. Classer les réalisations, déterminer les prix	CM	
	3.3.4. <i>Déterminer les délais de livraison.</i>	CEP	

Fonction 04 : Travailler le chocolat

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Sélectionner les produits à employer.	4.1.1. Identifier les origines et les caractéristiques des différentes couvertures.	CM	
4.2. Créer des assemblages harmonieux.	4.2.1. Faire preuve de créativité et d'inventivité.	CM	
	4.2.2. Utiliser les techniques et le matériel adéquats.	CM	

Fonction 05 : Travailler les produits glacés

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1. Sélectionner les produits à employer.	5.1.1. Identifier les origines et les caractéristiques des différents produits.	CM	
	5.1.2. Appliquer la législation en vigueur concernant l'origine (traçabilité) des produits lactés et autres.	CM	
5.2. Créer des produits originaux.	5.2.1. Maîtriser les techniques de fabrication.	CM	
	5.2.2. Utiliser les techniques de décoration spécifiques.	CM	

Fonction 06 : Conserver

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1. Entreposer les produits de boulangerie, de pâtisserie et de chocolaterie proposés à la vente.	6.1.1. Appliquer la procédure légale d'entreposage en vigueur.	CM	
	6.1.2. <i>Appliquer la procédure légale en vigueur en cas d'exportation de la production.</i>	CEP	
	6.1.3. <i>Fabriquer en tenant compte du débit.</i>	CEP	
6.2. Entreposer les produits de boulangerie, de pâtisserie et de chocolaterie non utilisés, non vendus.	6.2.1. Appliquer les méthodes limitées de conservation.	CM	
	6.2.2. Repérer les critères de fraîcheur (qualité) pour sélectionner les produits à conserver ou à éliminer.	CM	
6.3. Appliquer et respecter les températures des enceintes frigorifiques.	6.3.1. Contrôler les températures légales de conservation.	CM	
6.4. Livrer les commandes.	6.4.1. Connaître les règles du Guide de Bonne Pratique.	CM	
	6.4.2. <i>Appliquer les règles du Guide de Bonne Pratique.</i>	CEP	

Fonction 07 : Préparer à la vente

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
7.1. Agencer le magasin.	7.1.1. Connaître les règles d'un agencement fonctionnel et harmonieux.	CM	
	7.1.2. <i>Appliquer les règles d'un agencement fonctionnel et harmonieux.</i>	CEP	
	7.1.3. <i>Décorer harmonieusement l'extérieur (façade) et l'intérieur.</i>	CEP	
	7.1.4. <i>Disposer les comptoirs d'exposition et les machines de façon sécuritaire.</i>	CEP	
7.2. Dresser l'étalage.	7.2.1. Organiser l'étalage selon un certain ordre, selon certains critères.	CM	Il/elle prend en compte les critères d'hygiène et d'esthétique (harmonie des formes et des couleurs) et fait une étude comparative sur les différents étalages et vitrines.
	7.2.2. <i>Mettre en évidence les nouveautés et les promotions.</i>	CEP	
	7.2.3. <i>Tenir compte de la situation de l'entreprise, de la saison,...</i>	CEP	
	7.2.4. <i>S'auto-évaluer.</i>	CEP	
	7.2.5. <i>Rechercher l'originalité particulièrement lors des périodes de fêtes, selon les évènements,...</i>	CEP	

Fonction 08 : Prendre les commandes et servir

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8.1. Accueillir le client.	8.1.1. <i>Adapter l'accueil à la personnalité du client.</i>	CEP	
	8.1.2. Respecter les règles de courtoisie.	CM	
	8.1.3. Personnaliser les contacts.	CM	Il/elle s'exerce dans des jeux de rôle.
8.2. Conseiller le client pour les commandes.	8.2.1. Utiliser le fichier clients.	CM	
	8.2.2. Distinguer les différentes circonstances pour lesquelles des commandes spéciales peuvent être demandées et y adapter les conseils (baptême, mariage,...)	CM	
	8.2.3. <i>Respecter l'assortiment disponible et possible.</i>	CEP	
	8.2.4. <i>Déterminer la commande à fabriquer en fonction de divers paramètres (budget, équilibre général des mets servis, nombre de convives, délais, ...)</i>	CEP	
8.3. Enregistrer les commandes à réaliser.	8.3.1. Vérifier la « faisabilité » de la commande.	CM	Il/elle tient compte des différents paramètres : temps, produits, quantité, main d'œuvre...
	8.3.2. Noter la commande avec précision.	CM	
	8.3.3. Utiliser le fichier clients.	CM	
8.4. S'informer de la satisfaction du client.	8.4.1. Avoir le souci de fidéliser le client.	CM	Il/elle apprend des techniques de fidélisations et les exerce dans des jeux de rôle.
	8.4.2. Répondre aux réclamations.	CM	L'apprenant travaille en situation de simulation.

Fonction 09 : Contrôler le travail, prévenir et résoudre les problèmes

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
9.1. Contrôler le travail de ses collaborateurs.	9.1.1. Identifier toutes les situations et toutes les étapes du travail de ses collaborateurs.	CM	Il/elle travaille en situation de simulation (jeux de rôle, études de cas,...)
	9.1.2. <i>Observer ses collaborateurs avec attention et intervenir avec efficacité.</i>	CEP	
9.2. Contrôler la qualité des produits.	9.2.1. Repérer les critères de qualité des produits à toutes les étapes de la fabrication et de la vente.	CM	
	9.2.2. Remédier aux erreurs.	CM	
	9.2.3. Intervenir avec efficacité.	CM	
	9.2.4. <i>Expliquer la démarche aux apprentis, aux stagiaires,...</i>	CEP	
9.3. Contrôler l'application des règles d'hygiène de la fabrication à la vente et à toutes les étapes du stockage.	9.3.1. Etre intransigeant sur le respect des règles.	CM	
	9.3.2. Intervenir rapidement.	CM	
	9.3.3. Respecter les procédures légales en vigueur.	CM	
	9.3.4. <i>Respecter les procédures légales en vigueur en cas d'exportation.</i>	CEP	
	9.3.5. Répondre aux réclamations.	CM	Il/elle s'exerce dans des jeux de rôle.
	9.3.6. <i>Prendre les décisions les plus adéquates.</i>	CEP	

9.3.7.	Analyser la situation correctement et réagir avec efficacité.	CM	
9.3.8.	Faire appel aux spécialistes en cas de problème.	CM	

Fonction 10 : Se perfectionner

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
10.1. Suivre l'évolution de la législation.	10.1.1. Respecter la législation en vigueur.	CM	
10.2. S'informer des nouveautés concernant les produits et les technologies.	10.2.1. Etre curieux, faire preuve de perspicacité pour aller chercher les informations là où elles se trouvent.	CM	Il/elle effectue ses recherches sur toute manifestation (foires, démonstrations, fédérations professionnelles, ...)ou tout support professionnels.
	10.2.2. <i>Avoir conscience de l'importance de progresser.</i>	CEP	
10.3. Créer des spécialités nouvelles en anticipant, éventuellement, la demande du client.	10.3.1. <i>Etre conscient qu'il faut se renouveler et répondre à la demande de la clientèle pour faire face valablement à la concurrence</i>	CEP	

II. FONCTIONS TRANSVERSALES.

Fonction 01 : Respecter et faire respecter les normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Appliquer les dispositions légales et réglementaires en matière d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène.	1.1.1. Respecter les législations en vigueur sur le traitement, la fabrication et la conservation.	CM	Il/elle respecte le Guide de Bonne Pratique.
	1.1.2. <i>Respecter les législations en vigueur sur le transport des marchandises et des produits finis.</i>	CEP	
	1.1.3. Dans les textes législatifs et réglementaires, repérer les éléments à intégrer dans sa vie professionnelle.	CM	L'apprenant respecte le Guide de Bonne Pratique.
	1.1.4. Identifier les situations potentiellement dangereuses et développer un esprit de prévention des risques d'accident du travail et des risques pour la santé.	CM	L'apprenant respecte le Guide de Bonne Pratique.
	1.1.5. Intégrer les techniques et les règles ergonomiques de manutention.	CM	
	1.1.6. Identifier les différents pictogrammes.	CM	
	1.1.7. Respecter les prescriptions réglementaires concernant l'utilisation des énergies propres à la profession.	CM	
	1.1.8. Prévenir les risques d'incendie et connaître le plan d'évacuation.	CM	

1.2. Appliquer les dispositions légales, les réglementations et les recommandations en vigueur en matière de protection de l'environnement.	1.2.1. Dans les textes législatifs et réglementaires, repérer les éléments pertinents concernant la protection de l'environnement.	CM	
	1.2.2. <i>Appliquer correctement les diverses dispositions des textes législatifs et réglementaires.</i>	CEP	
	1.2.3. Utiliser les techniques de tri, de stockage et d'évacuation des déchets et des conditionnements .	CM	
	1.2.4. Prévoir et organiser le nettoyage des « containers ».	CM	
1.3. Faire appliquer les diverses législations en vigueur.	1.3.1. Identifier les responsabilités incombant au chef d'entreprise.	CM	
	1.3.2. <i>Mettre en œuvre les procédures légales qui découlent des responsabilités incombant au chef d'entreprise.</i>	CEP	
	1.3.3. <i>Contrôler le respect par le personnel des diverses législations en vigueur.</i>	CEP	

Fonction 02 : Respecter et faire respecter le code du bien-être au travail et le règlement de travail de l'entreprise

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Faire respecter les réglementations en vigueur	2.1.1. Connaître les principes de base des diverses réglementations en vigueur en matière d'emploi et de travail.	CM	
	2.1.2. <i>Appliquer et faire appliquer les différents articles relatifs à la pratique de la profession.</i>	CEP	
	2.1.3. <i>Faire appliquer les différents points du Règlement de travail de l'entreprise.</i>	CEP	

Fonction 03 : S'intégrer dans la vie professionnelle

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. S'adapter aux exigences du métier.	3.1.1. <i>Faire respecter les horaires.</i>	CEP	
	3.1.2. <i>S'adapter à la flexibilité inhérente au métier.</i>	CEP	
	3.1.3. <i>Se présenter de façon impeccable.</i>	CM	
	3.1.4. <i>Contrôler la tenue du personnel.</i>	CEP	
	3.1.5. <i>Suivre l'évolution du métier.</i>	CM	
	3.1.6. <i>Se former à l'évolution du métier.</i>	CEF	
	3.1.7. <i>Inculquer à son personnel des comportements professionnels.</i>	CEP	
3.2. Cultiver un esprit d'équipe et veiller à instaurer de bonnes relations entre tous les membres du personnel.	3.2.1. <i>Amener tous les membres du personnel à collaborer et à travailler en équipe.</i>	CEP	
	3.2.2. <i>Respecter le travail de chacun.</i>	CM	
3.3. Appliquer les règles de déontologie.	3.3.1. <i>Faire preuve de probité, d'honnêteté, de discrétion, de politesse et de savoir-vivre vis-à-vis de tous les membres du personnel, des clients, des fournisseurs, des confrères,...</i>	CM	
3.4. Travailler avec efficacité dans les différents postes de travail.	3.4.1. <i>Faire preuve de polyvalence et d'efficacité .</i>	CM	
3.5. Poser les bons gestes aux bons moments.	3.5.1. <i>Travailler avec professionnalisme.</i>	CM	

3.6. Apporter des suggestions constructives pour l'amélioration du travail.	3.5.2. Réfléchir aux améliorations possibles et les quantifier.	CEP	
	3.5.3. Faire preuve d'initiative, d'ouverture d'esprit et de curiosité professionnelle.	CEP	
3.7. Pratiquer l'entraide professionnelle.	3.7.1. Aider ses confrères en cas de besoin.	CEP	
3.8. Entretenir de bonnes relations avec les fournisseurs.	3.8.1. Faire preuve de précision et de prévoyance en ce qui concerne les commandes.	CEP	
	3.8.2. Faire preuve de ponctualité pour ses paiements.	CEP	

Fonction 04 : S'intégrer dans les milieux professionnels

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Participer, comme membre, actif si possible, aux réunions et aux activités des organisations professionnelles et aux associations des commerçants du quartier.	4.1.1. Identifier les différentes associations et organisations professionnelles.	CM	
	4.1.2. <i>Avoir conscience de l'intérêt à s'intégrer dans la vie de ces associations.</i>	CEP	
	4.1.3. Posséder le sens des relations.	CM	
	4.1.4. <i>Savoir prendre ses responsabilités.</i>	CEP	

Fonction 05 : Former le personnel

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1. Transmettre ses savoirs.	5.1.1. Avoir conscience de son rôle de formateur.	CM	
	5.1.2. <i>Encadrer et guider les stagiaires, les apprentis,...</i>	CEP	
	5.1.3. Faire preuve de patience.	CM	
	5.1.4. S'exprimer avec clarté et précision.	CM	
	5.1.5. <i>Evaluer ses collaborateurs.</i>	CEP	
	5.1.6. <i>Expliquer l'utilisation de tout nouveau matériel.</i>	CEP	
5.2. Favoriser l'esprit d'équipe.	5.2.1. Etre à l'écoute des autres..	CM	
	5.2.2. <i>Respecter le personnel.</i>	CEP	
	5.2.3. <i>Responsabiliser ses collaborateurs en tenant compte de leurs suggestions, de leurs remarques.</i>	CEP	
	5.2.4. <i>Informer régulièrement le personnel.</i>	CEP	
	5.2.5. Déceler les obstacles au travail d'équipe.	CM	
	5.2.6. <i>Remédier aux problèmes dus au travail en équipe.</i>	CEP	
	5.2.7. Résoudre les problèmes.	CM	

	5.2.8. <i>Appliquer les techniques actuelles d'intégration du personnel dans l'entreprise.</i>	CEP	
	5.2.9. <i>Poursuivre les objectifs de la qualité totale, de l'erreur zéro.</i>	CEP	
5.3. Stimuler le perfectionnement professionnel.	5.3.1. <i>Cerner les besoins de ses collaborateurs .</i>	CEP	
	5.3.2. <i>Observer et reconnaître les progrès.</i>	CEP	
	5.3.3. <i>Etre objectif dans ses appréciations.</i>	CEP	

Fonction 06 : Communiquer

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1. Gérer les demandes d'information et les réclamations des clients.	6.1.1. <i>Faire preuve de professionnalisme dans les relations avec les clients.</i>	CEP	
	6.1.2. <i>Ecouter patiemment leurs demandes et/ou les doléances des clients.</i>	CM	Il/elle travaille en situation de simulation.
	6.1.3. <i>S'exprimer de façon claire et précise.</i>	CM	
	6.1.4. <i>Faire le bilan et reconnaître les erreurs de gestion.</i>	CEP	
	6.1.5. <i>Faire preuve de diplomatie et proposer, éventuellement, un arrangement.</i>	CEP	
6.2. Gérer les relations avec les fournisseurs.	6.2.1. <i>Utiliser les TIC (Technologies del'Information et de la Communication).</i>	CM	
	6.2.2. <i>Négocier, le cas échéant.</i>	CEP	

Fonction 07 : Respecter les législations professionnelles spécifiques à l'ouverture d'un commerce

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
7.1. Appliquer le droit civil lors de l'établissement comme indépendant.	7.1.1. Connaître le principe général de la capacité juridique, des régimes matrimoniaux.	CM	
	7.1.2. Connaître les principales dispositions légales du contrat de bail et de bail commercial.	CM	
7.2. Analyser la possibilité de la création ou de la reprise.	7.2.1. <i>Avoir une expérience suffisante dans le métier.</i>	CEP	
	7.2.2. Connaître les règles d'installation et d'accès à la profession.	CM	
	7.2.3. <i>Appliquer les règles d'installation et d'accès à la profession.</i>	CEP	
	7.2.4. <i>Réaliser ou faire réaliser une étude de marché.</i>	CEP	
7.3. Décider de la forme juridique du commerce.	7.3.1. Connaître les formes juridiques possibles du commerce.	CM	
	7.3.2. <i>Choisir les formes juridiques possibles du commerce en connaissance de cause.</i>	CEP	
7.4. Introduire la demande d'autorisation d'exploiter.	7.4.1. Identifier et remplir correctement les documents d'autorisation d'exploiter.	CM	Il/elle travaille en situation de simulation.

	7.4.2. <i>Appliquer la procédure à suivre pour obtenir l'autorisation d'exploiter</i>	CEP	
	7.4.3. <i>Appliquer la procédure pour adresser les documents à l'administration compétente,...</i>	CEP	
7.5. Emprunter l'argent nécessaire.	7.5.1. Connaître les possibilités et les modalités d'emprunt auprès des banques.	CM	
	7.5.2. <i>Analyser avec des personnes de confiance les engagements que l'on prend qui doivent tenir compte de paramètres indispensables : chiffre d'affaire, taux d'intérêt de l'emprunt,...</i>	CEP	

Fonction 08 : Gérer le personnel

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8.1. Choisir ses collaborateurs.	8.1.1. <i>Définir ses besoins avec précision.</i>	CEP	
	8.1.2. Déceler les motivations des candidats en utilisant les techniques d'interview, la lecture d'un CV , ...	CM	Il/elle est mis(e) en situation de simulation et travaille sur base de différents CV et interviews.
	8.1.3. <i>Appliquer la législation sociale.</i>	CEP	

Fonction 09 : Gérer le patrimoine

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
9.1. Prendre les mesures qui évitent sa détérioration.	9.1.1. <i>Observer le patrimoine.</i>	CEP	
	9.1.2. <i>Déceler les défauts.</i>	CEP	
	9.1.3. <i>Décider des mesures à prendre et les appliquer aux moments opportuns.</i>	CEP	
9.2. Etablir un plan d'entretien des locaux et du matériel.	9.2.1. <i>Travailler avec ordre pour ne rien oublier.</i>	CM	
	9.2.2. <i>Respecter l'ordre logique des opérations d'entretien.</i>	CM	
9.3. Etablir des plans d'investissements : renouveler le matériel, modifier, améliorer l'infrastructure.	9.3.1. <i>Analyser les différents objectifs de développement d'une entreprise.</i>	CM	
	9.3.2. <i>Avoir une vue globale et prospective de l'évolution et des objectifs de développement de l'entreprise.</i>	CEP	
	9.3.3. <i>Intégrer le financement du plan dans l'ensemble de la gestion financière de l'établissement (amortissements, ...)</i>	CEP	
	9.3.4. <i>Suivre l'évolution technologique, tenir compte des besoins réels et si nécessaire, réagir rapidement.</i>	CEF/ CEP	
	9.3.5. <i>Faire une étude de marché et comparer le matériel et les fournisseurs.</i>	CM	

Fonction 10 : Gérer le commercial, le financier et l'administratif

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPÉTENCES PRÉCISÉES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
10.1. Calculer les prix de revient et de vente.	10.1.1. Appliquer la technique de calcul du prix de revient d'un produit fabriqué .	CM	
	10.1.2. Appliquer la méthode de calcul du prix de vente en y intégrant les frais indirects (personnel, énergie, amortissements, marge bénéficiaire, ...)	CM	
10.2. Etablir l'état de la caisse en fin de vente.	10.2.1. Appliquer les éléments de comptabilité et d'arithmétique dont on a besoin.	CM	
	10.2.2. Utiliser correctement l'outil informatique dont on dispose.	CM	
10.3. Payer et classer les factures	10.3.1. Contrôler l'adéquation entre le bon de commande et la facture.	CM	
	10.3.2. Identifier et utiliser adéquatement les différents modes de classement : chronologique, alphabétique, ...	CM	
	10.3.3. Utiliser correctement les moyens de paiement.	CM	
	10.3.4. Travailler avec ponctualité, ordre et précision.	CM	
10.4. Remplir les documents obligatoires de gestion.	10.4.1. Utiliser les documents de la gestion commerciale (facturier d'entrée, feuille de calcul, ...)	CM	
	10.4.2. Utiliser, éventuellement, un logiciel adapté à la	CM	

	gestion générale.		
	10.4.3. Appliquer les éléments de comptabilité dont on a besoin (registre des recettes et des dépenses, journalier, ...)	CM	
	10.4.4. Travailler avec ponctualité, ordre et précision.	CM	
	10.4.5. Maîtriser la technique de la déclaration forfaitaire (TVA).	CM	
10.5. Faire appel à des spécialistes (comptables, fédérations professionnelles ou interprofessionnelles).	10.5.1. <i>Etre prudent en s'informant de la crédibilité du comptable.</i>	CEP	
	10.5.2. Comprendre les opérations de gestion et de comptabilité.	CM	
	10.5.3. <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 (résultats d'exploitation et interprétation des données, analyse détaillée des frais et des activités de l'entreprise, T.V.A., ...)</i>	CEP	
10.6. Appliquer le droit commercial.	10.6.1. Connaître la législation sur les accords commerciaux (contrats contrat de vente).	CM	
	10.6.2. <i>Appliquer les obligations du chef d'entreprise lors de la création de l'établissement.</i>	CEP	
	10.6.3. <i>Intégrer la législation sur les accords commerciaux (contrats, contrat de vente).</i>	CEP	
	10.6.4. Identifier les différentes formes de l'entreprise et leurs caractéristiques essentielles.	CM	

	10.6.5. Avoir des notions de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.	CM	
	10.6.6. Avoir des notions de la loi sur la faillite.	CM	
10.7. Appliquer les réglementations spécifiques.	10.7.1. Intégrer les principales dispositions réglementaires concernant la profession.	CM	
10.8. Appliquer la législation sociale.	10.8.1. Intégrer les principes généraux concernant les contrats de travail et d'essai.	CM	
	<i>10.8.2. Intégrer les principes généraux concernant les modes de cessation de la relation de travail, les rémunérations selon les Commissions Paritaires concernées.</i>	CÉP	
	10.8.3. Intégrer le statut social du travailleur indépendant.	CM	
10.9. Appliquer des notions générales d'assurances.	10.9.1. Identifier les principales dispositions légales de la responsabilité civile, des conséquences pécuniaires, des couvertures possibles,...	CM	