

Brochure n° 3117

Convention collective nationale

IDCC : 843. – **BOULANGERIE-PÂTISSERIE**
(Entreprises artisanales)
(20^e édition. – Mars 2004)

AVENANT N° 77 DU 31 MAI 2005
RELATIF AU CQP « VENDEUR(EUSE) CONSEIL
EN BOULANGERIE-PÂTISSERIE »

NOR : *ASET0550820M*
IDCC : *843*

Entre :

La confédération nationale de la boulangerie et boulangerie-pâtisserie française,

D'une part, et

La fédération nationale agroalimentaire et forestière CGT ;

La fédération générale agroalimentaire CFDT ;

La fédération des syndicats commerce, services et force de vente (CSFV) CFTC ;

La fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation et des secteurs connexes FO ;

La fédération agroalimentaire CFE-CGC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Les dispositions suivantes constituent l'avenant n° 77 à la convention collective nationale du 19 mars 1976, ci-après désignée « convention collective ».

Article 1^{er}

Création du certificat de qualification professionnelle « vendeur(euse) conseil en boulangerie-pâtisserie »

Les parties signataires décident de créer un certificat de qualification professionnelle (CQP) intitulé « Vendeur(euse) conseil en boulangerie-pâtisserie » qui est défini par :

- un référentiel métier (annexé au présent accord) ;
- un référentiel de certification (annexé au présent accord) ;
- des conditions de mise en œuvre de la formation (annexé au présent accord).

Article 2

Valorisation des titulaires du CQP « Vendeur(euse) conseil en boulangerie-pâtisserie »

Les partenaires sociaux ont souhaité valoriser cette qualification et ont modifié en conséquence la grille des classifications du personnel de vente.

Les dispositions de l'article 9 de la convention collective concernant le personnel de vente sont annulées et remplacées par les dispositions suivantes :

Personnel de vente :

- coefficient 155 : personnel de vente sans CAP ;
- coefficient 160 : personnel de vente titulaire du CAP ou personnel de vente après un an au coefficient 155 ou personnel de vente ambulante ;
- coefficient 165 : responsable d'un point de vente, personnel de vente au coefficient 160 titulaire du CQP « vendeur(euse) conseil en boulangerie-pâtisserie »
- coefficient 170 : responsable d'un point de vente titulaire du CQP « vendeur(euse) conseil en boulangerie-pâtisserie » ;
- coefficient 175 : responsable d'un point de vente occupant jusqu'à 2 salariés ;
- coefficient 180 : responsable d'un point de vente occupant jusqu'à 2 salariés titulaire du CQP « vendeur(euse) conseil en boulangerie-pâtisserie » ;
- coefficient 185 : responsable d'un point de vente occupant jusqu'à 3 salariés ;
- coefficient 190 : responsable d'un point de vente occupant jusqu'à 3 salariés titulaire du CQP « vendeur(euse) conseil en boulangerie-pâtisserie ».

Article 3

Dispositions diverses

Un suivi de cette formation est soumis chaque année à la commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation professionnelle.

Le présent accord s'impose aux établissements, entreprises et groupes qui ne peuvent y déroger que de manière plus favorable.

Article 4

Dépôt et extension

Conformément à l'article R. 132-1 du code du travail, le présent accord collectif sera déposé en 5 exemplaires à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris.

Les parties signataires conviennent de demander au ministère de l'emploi du travail et de la cohésion sociale l'extension du présent accord.

Fait à Paris, le 31 mai 2005.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE I

Référentiel métier

1. LE POSTE

Emploi : vendeur(euse) conseil en boulangerie pâtisserie.

Lieu : la boutique.

Position dans la hiérarchie : responsable adjoint.

2. LA MISSION

Assurer la commercialisation des produits et un réassort régulier, en respectant les règles d'hygiène et de sécurité, conseiller au mieux la clientèle en fonction de ses goûts, lui fournir toutes les informations nécessaires sur les produits et l'inciter à acheter.

Etre capable de prendre la responsabilité d'un point de vente.

3. LES ACTIVITÉS PERMANENTES

a) Connaissance des produits :

- connaître les produits fabriqués par le boulanger et le pâtissier ;
- avoir assisté à la fabrication des principaux produits ;
- connaître les ingrédients entrant dans la composition des produits ;
- connaître les apports nutritionnels ;
- connaître la façon de conserver ces produits (lieu de stockage, température) ;
- connaître le temps de conservation de ces mêmes produits ;
- connaître les risques liés à l'alimentation (obésité, cholestérol...) ;
- connaître les risques liés à la mauvaise conservation des produits ;
- savoir lire une étiquette sur un produit emballé (composition, DLC, DLUO...) ;
- connaître les principaux produits allergisants pouvant entrer dans la composition des fabrications ;
- connaître les défauts éventuels d'un produit frais et l'origine de ces défauts ;
- savoir rédiger une étiquette pour un produit donné.

b) Mise en place des produits :

Prendre les consignes auprès de son supérieur hiérarchique.

Produits frais :

- mise en rayon des produits selon le plan défini par le supérieur hiérarchique (viennoiserie, pain, pâtisserie) ;
- respecter les règles d'hygiène lors de la mise en vente ;

- veiller à l'étiquetage correct de tous les produits ;
- réassortir les différents rayons en fonction des besoins ;
- veiller à la rotation correcte des produits frais dans les rayons ;
- gérer les produits proches de la limite de vente selon les consignes ;
- signaler à la fabrication la diminution ou la rupture de stock en produits frais ;
- veiller à retirer de la vente les produits frais dont la limite de vente est dépassée.

Autres produits :

- mise en rayon et réassort des rayons ;
- veiller à l'étiquetage correct ;
- veiller à la bonne présentation des produits (facing, harmonie...) ;
- veiller au non-dépassement des dates limites de vente.

c) La vente :

- prendre les consignes auprès du supérieur hiérarchique ;
- être au courant des actions publicitaires ou promotionnelles ;
- connaître l'environnement commercial ;
- accueillir le client ;
- rechercher les besoins du client ;
- proposer le ou les produits correspondant aux attentes du client ;
- proposer des produits de substitution en cas de nécessité ;
- proposer des produits complémentaires ;
- proposer des produits supplémentaires ;
- peser (si besoin est) et servir le client ;
- s'assurer du respect des règles de sécurité (tranchage, cuisson...) ;
- conclure la vente ;
- faire un emballage « cadeau » si besoin est ;
- proposer des services (livraison...) ;
- prendre des commandes précises (détails, coordonnées du client) ;
- gérer les commandes spécifiques (produits non disponibles) ;
- établir un devis.

d) L'encaissement et la tenue de la caisse :

- prendre les consignes auprès du supérieur hiérarchique ;
- récapituler les différents montants de la vente ;
- encaisser le paiement (espèces, chèque, carte bancaire, Monéo...) ;
- encaisser un acompte ;
- suivre la procédure définie pour les montants importants (identité pour chèque, grosses coupures...) ;
- prendre congé du client ;
- faire le total d'encaisses selon les consignes (mi-journée, fin de journée) ;
- tenir une comptabilité du nombre de clients servis ;
- remplir un bordereau de versement en banque ;
- rechercher les erreurs de caisse éventuelles ;
- gérer les réclamations des clients sur le rendu de monnaie.

e) Rangement et nettoyage :

- prendre les consignes auprès du supérieur hiérarchique ;
- ranger les produits frais dans les lieux de conservation idoines ;
- éviter les risques de contamination ;
- ranger les réserves et en faciliter l'accès ;
- veiller à ce que la circulation (personnel, clientèle) ne soit pas entravée par des objets de quelque nature ;
- ranger de façon pratique, dans la boutique, les emballages et le matériel y afférent ;
- nettoyer et désinfecter le matériel de service ;
- nettoyer et désinfecter les vitrines et les éléments de présentation des produits ;
- nettoyer et désinfecter les équipements spécifiques (congélateur, réfrigérateur) ;
- nettoyer le sol en toute sécurité ;
- nettoyer les espaces privés (toilettes, vestiaires, réserves...) ;
- veiller à avoir une parfaite hygiène personnelle ;
- nettoyer les caisses enregistreuses, les balances, les trancheuses, le matériel de cuisson ou de réchauffage ;
- nettoyer les grilles à pain ;
- nettoyer les vitres si besoin est ;
- ranger les produits de nettoyage ;
- sortir les poubelles.

f) Gestion des livraisons :

- prendre les consignes auprès du supérieur hiérarchique ;
- s'assurer du destinataire de la livraison ;
- contrôler la correspondance bon de commande et marchandise livrée ;
- contrôler le bon état des marchandises livrées ;
- signer le bon de livraison si autorisation du supérieur hiérarchique ;
- entreposer les marchandises dans les locaux *ad hoc* ;
- ranger les marchandises en fonction de leur date limite de vente ;
- ranger les marchandises de façon sécurisée ;
- noter les entrées de marchandises pour inventaire permanent.

g) Gestion des dysfonctionnements

Connaître ou avoir facilement accès aux numéros de téléphone de services d'urgence et des services de dépannage.

Panne électrique :

- alerter le supérieur hiérarchique en cas de dysfonctionnement ou panne d'un matériel ;
- mettre hors d'usage un matériel défectueux en attendant la réparation ;
- vérifier les températures des réfrigérateurs et congélateurs ;
- alerter le service de dépannage concerné en cas d'absence du supérieur hiérarchique, selon les consignes.

Risque alimentaire :

- procéder à l'inventaire des produits dont la date de péremption est atteinte ;

- enlever ces produits de la vente ;
- se conformer aux consignes de la direction quant à leur destination ;
- procéder à l’inventaire des produits détériorés ou dangereux pour la consommation (panne électrique prolongée, contamination...) ;
- procéder à l’élimination des produits détériorés ;
- nettoyer et désinfecter les matériels concernés ;

Non-conformité des températures :

- alerter le supérieur hiérarchique de la non-conformité des températures de stockage (armoires frigorifiques, congélateurs, vitrines) ;
- avertir le supérieur hiérarchique de la non-conformité des températures des produits entrants (livraison de glaces...) ;

Non-conformité des livraisons :

- alerter le supérieur hiérarchique ;
- refuser de signer un bon en cas de non-conformité.

Incendie :

- alerter les pompiers ;
- avertir le responsable ;
- utiliser l’extincteur ;
- faire évacuer les clients et le personnel dans le respect des consignes.

Blessure ou chute :

- alerter le supérieur hiérarchique ;
- procurer les soins nécessaires en cas de blessure superficielle ;
- avertir le service spécialisé (SAMU) en cas d’urgence.

Vol à l’étalage :

- alerter le supérieur hiérarchique ;
- appeler la police.

Braquage du magasin :

- alerter le supérieur hiérarchique ;
- avertir la police.

h) Gestion des relations humaines :

- recevoir les consignes du supérieur hiérarchique ;
- savoir répondre au téléphone ;
- adapter son discours à la clientèle servie ;
- transmettre les demandes et suggestions de la clientèle au supérieur hiérarchique ;
- faire appliquer les consignes par l’équipe de vente ;
- faire respecter les règles de sécurité et d’hygiène par l’équipe de vente ;
- transmettre correctement et dans les délais les commandes des clients à la fabrication ;
- s’assurer que le produit fabriqué correspond à ce qui a été demandé ;
- faire procéder aux rectifications éventuelles par les responsables de la fabrication (fournil, laboratoire) ;
- informer l’équipe de vente (nouveau, promotion...) ;

- savoir motiver son équipe de vente ;
- savoir désamorcer une situation de conflit au sein de l'équipe ;
- savoir gérer une situation de conflit avec un client (agressivité, réclamation...).

4. LES ACTIVITÉS OCCASIONNELLES

- être tuteur d'un personnel en apprentissage ;
- faire l'inventaire des produits ;
- vérifier les stocks de produits ;
- vérifier le stock d'emballages et autres fournitures ;
- vérifier l'état du petit matériel (pinces, pelles, plateaux...) ;
- vérifier le stock des produits de nettoyage ;
- remplacer le supérieur hiérarchique ;
- faire un dépôt d'espèces et de chèques en banque ;
- participer au nettoyage complet du magasin une fois par an ;
- faire une vitrine ou une présentation harmonieuse ;
- présenter des bonbons ou chocolats (boîte, ballotin...) ;
- Installer le matériel promotionnel ;
- présenter les produits en promotion.

5. LES MOYENS UTILISÉS

a) Les moyens techniques :

- vitrines ;
- vitrines réfrigérées ;
- réfrigérateurs ;
- congélateurs ;
- balance ;
- matériel de cuisson ;
- étagères ;
- échelles (pâtisserie) ;
- paniers à pain ;
- thermomètres ;
- étiquettes, porte-étiquettes ;
- petit matériel de service ;
- couteau à pain ;
- trancheuse à pain ;
- caisse enregistreuse ;
- terminal carte bancaire ;
- terminal Monéo ;
- emballages, cartonnages ;
- matériel de décoration ;
- informatique (éventuellement).

b) Les moyens réglementaires :

- description du poste ;
- convention collective ;

- numéros de téléphone des services d'urgence ;
- numéro de téléphone de l'inspection du travail ;
- numéro de téléphone de la médecine du travail ;
- règlement intérieur (selon le nombre de salariés).

c) Les consignes :

- consignes en cas d'absence du supérieur hiérarchique ;
- consignes de présentation des produits ;
- consignes de nettoyage ;
- consignes concernant les températures de conservation des produits ;
- seuils minimaux des stocks de produits frais et stocks maximaux ;
- seuils minimaux des stocks des autres produits et stocks maximaux ;
- procédure d'inventaire (permanent ou ponctuel) ;
- composition des produits fabriqués ;
- notices d'utilisation du matériel ;
- prospectus des fournisseurs ;
- revues professionnelles.

6. LES CAPACITÉS REQUISES

- sens des responsabilités ;
- sens de l'organisation ;
- amabilité et sens du service ;
- souci du respect des règles d'hygiène et de sécurité ;
- capacité à assimiler les informations et les connaissances nécessaires ;
- capacité à s'exprimer clairement et correctement ;
- savoir diriger une ou plusieurs personnes ;
- savoir transmettre les consignes et les informations à une équipe.
- défendre les intérêts et la politique de la direction.

7. LES CONTRAINTES

Physiques :

- travail debout ;
- port de charges.

Organisationnelles :

- travail le week-end ;
- travail en journée continue ou discontinue ;
- polyvalence des fonctions.

ANNEXE II

Référentiel de certification

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>1. – LES PRODUITS PANIFIÉS</p> <p>1-1. Les constituants alimentaires impliqués dans la production des produits de panification :</p> <p>1-1-1. La farine</p> <ul style="list-style-type: none"> – la provenance de la farine ; – les qualités de farines ; – la culture biologique, la culture raisonnée. <p>1-1-2. Le sel</p> <ul style="list-style-type: none"> – l'origine du sel ; – les qualités de sel ; – l'utilité du sel en panification. <p>1-1-3. La levure</p> <ul style="list-style-type: none"> – origine de la levure. <p>1-1-4. L'eau</p> <ul style="list-style-type: none"> – l'eau potable ; – l'eau de source, l'eau minérale. <p>1-2. La fabrication</p> <p>1-2-1. Les étapes du processus de fabrication du pain courant</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les différentes étapes de la fabrication (du pétrin au four). 	<ul style="list-style-type: none"> – citer les différentes parties d'un grain de blé ; – citer les différents éléments composant la farine (amidon, gluten, matières minérales, vitamines) ; – citer 3 plantes autres que le blé, à partir desquelles on fabrique de la farine ; – indiquer comment se définit un type de farine de blé ; – expliquer la différence entre farine blanche et farine complète. – expliquer d'où vient le sel ; – expliquer ce qu'on appelle la fleur de sel ; – expliquer le rôle du sel dans l'alimentation. – expliquer l'origine de la levure et son rôle dans la panification. – justifier l'importance de la qualité de l'eau utilisée dans la fabrication du pain. – nommer les étapes successives de la fabrication du pain et les principaux matériels et équipements employés ; – indiquer le temps moyen de fabrication d'une baguette de la pâte au produit fini ; – expliquer les différentes techniques de fermentation.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>1-2-2. Les caractéristiques physiques et organoleptiques du pain</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualités et défauts du pain. <p>1-2-3. Les différents pains</p> <ul style="list-style-type: none"> - les pains courants, les pains divers et leurs caractéristiques ; - les dénominations (pain de 2 livres, parisien, flûte...) ; - les appellations ; - la composition des pains divers ; - le pain et la gastronomie ; - les pains régionaux. <p>1-2-4. Le pain fabriqué à partir de produits issus de l'agriculture biologique</p> <ul style="list-style-type: none"> - caractéristiques de la culture biologique, de la culture raisonnée ; - contraintes de fabrication et utilisation du terme « bio ». <p>2. - LA VIENNOISERIE</p> <p>2-1. Les constituants alimentaires des produits de viennoiserie</p> <p>2-2-1. Le lait</p> <ul style="list-style-type: none"> - origine et composition ; - les traitements en laiterie ; - les différentes qualités de lait (traitement en laiterie, teneur en matière grasse) ; - les différentes présentations du lait (poudre, concentré). 	<ul style="list-style-type: none"> - décrire un pain « idéal » (aspect, scarification, alvéolage de la mie, odeur, couleur) ; - citer 2 défauts physiques du pain et en donner les causes possibles. - citer les noms des différents pains et indiquer leurs poids ; - expliquer ce qu'est un « pain maison », un « pain de tradition française », « pain au levain » ; - citer au moins 5 pains divers, en donner la composition et des exemples de mets qu'ils peuvent accompagner. - identifier et justifier les contraintes de fabrication d'un pain fabriqué à partir de « produits issus de la culture biologique » ; - expliquer et justifier la culture raisonnée. - citer les principaux éléments composants le lait de vache ; - citer 3 qualificatifs s'appliquant au lait en fonction du traitement subi par celui-ci ; - justifier le chauffage du lait ; - citer 2 autres formes sous lesquelles peut se présenter la lait.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>2-1-2. Le beurre</p> <ul style="list-style-type: none"> - le procédé de fabrication et la composition du beurre ; - les différentes qualités de beurre ; - les beurres AOC ; - la réglementation concernant les produits contenant du beurre. 	<ul style="list-style-type: none"> - donner l'origine et expliquer succinctement la fabrication du beurre ; - citer les principales composantes du beurre ; - citer différentes qualités de beurre ; - expliquer ce qu'est un beurre tracé ; - citer différentes origines de beurre ; - expliquer la différence entre un produit « au beurre » et un produit « pur beurre ».
<p>2-1-3. La crème</p> <ul style="list-style-type: none"> - origine et différentes dénominations de la crème, les provenances. 	<ul style="list-style-type: none"> - expliquer ce qui différencie une « crème » d'une « crème fraîche » ; - citer 2 noms et origines de crèmes.
<p>2-1-4. La margarine</p> <ul style="list-style-type: none"> - origine, composition et utilisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - donner l'origine de la margarine et ses qualités ; - expliquer ce qui différencie la margarine du beurre.
<p>2-1-5. Les éléments sucrants</p> <ul style="list-style-type: none"> - origine du sucre ; - les formes de présentation (morceaux, candi, grains, semoule, poudre) ; - le miel ; - les édulcorants. 	<ul style="list-style-type: none"> - citer 3 éléments sucrants et donner leur origine ; - indiquer 3 formes sous lesquelles le sucre peut se présenter.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>2-1-6. L'œuf</p> <ul style="list-style-type: none"> - les différents éléments constitutifs et la valeur énergétique de l'œuf ; - les différents critères déterminants les qualités de l'œuf ; - les ovoproduits (présentations, utilisation, conservation, avantages). 	<ul style="list-style-type: none"> - citer les composants de l'œuf ; - indiquer sa valeur énergétique ; - citer les différentes qualités d'œufs ; - citer 2 ovoproduits et exposer les avantages de leur utilisation.
<p>2-2. Les fabrications</p> <p>2-2-1. Les pâtes</p> <ul style="list-style-type: none"> - la composition des pâtes du pain viennois et de la baguette de grua ; - ingrédients et fabrication de la pâte levée, la pâte feuilletée, la pâte levée feuilletée ; - le tourage du feuilletage. 	<ul style="list-style-type: none"> - citer les ingrédients entrant dans la composition de la baguette de grua et dans celle de la baguette viennoise ; - citer les principales pâtes employées en viennoiserie et leurs utilisations respectives ; - expliquer le processus de fabrication du feuilletage.
<p>2-2-2. Les produits de viennoiserie</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'origine historique de la viennoiserie ; - les principales étapes de la fabrication du croissant, du chausson aux pommes, du palmier, de la brioche, du pain au lait, du croissant aux amandes ; - les spécialités régionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - donner l'origine historique du croissant ; - citer les différents noms des principales viennoiseries ; - citer 3 spécialités régionales de viennoiserie.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>3. – LA PÂTISSERIE</p> <p>3-1. Les ingrédients entrant dans la fabrication des pâtisseries</p> <p>3-1-1. Le chocolat</p> <ul style="list-style-type: none"> - origine du cacao ; - la fabrication du chocolat et les différentes qualités de chocolat ; - les conditions idéales de conservation du chocolat, les altérations du produit ; - la réglementation en matière de chocolat (emploi de matières grasses autre que le beurre de cacao, pourcentage autorisé) ; - la valeur énergétique du chocolat noir ; - le cacao et la santé. <p>3-1-2. Les fruits</p> <ul style="list-style-type: none"> - les variétés des principaux fruits utilisés (abricot, amande, cerise, fraise, framboise, poire, pomme, raisins secs) ; - les présentations (frais, congelé, sec, conserve, compote, purée, coulis, en poudre) et les différentes utilisations des fruits. <p>3-1-3. Les alcools</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'origine et l'utilisation des alcools en pâtisserie. <p>3-1-4. Les additifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - les arômes naturels et de synthèse ; - les colorants naturels et de synthèse ; - l'origine et le rôle de la gélatine ; - les conservateurs, les agents de texture, les exhausteurs de goût. 	<ul style="list-style-type: none"> - expliquer l'origine du cacao ; - indiquer et justifier les conditions de conservation du chocolat ; - citer et expliciter les différentes appellations en matière de chocolat ; - indiquer la date de mise en application de la réglementation européenne et son contenu ; - expliquer la qualité « pur cacao » ; - connaître la valeur énergétique du cacao ; - citer les effets positifs du cacao sur l'organisme. <ul style="list-style-type: none"> - citer les principaux fruits, leur conservation et les formes sous lesquelles ils peuvent être utilisés ; - justifier l'utilisation d'un fruit en conserve, d'un fruit congelé ; - nommer 3 variétés d'un fruit au choix ; - citer les deux principales régions d'origine des raisins secs. <ul style="list-style-type: none"> - citer les principaux alcools utilisés et les plantes ou fruits ayant servi à leur fabrication. <ul style="list-style-type: none"> - citer 2 arômes naturels et leur origine ; - citer 1 arôme artificiel ; - citer 2 colorants et leur origine ; - expliquer l'origine de la gélatine et son utilisation ; - citer 2 types d'additifs alimentaires et expliquer leur utilité.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>3-2. La fabrication des pâtes en pâtisserie</p> <p>3-2-1. Les différentes pâtes</p> <ul style="list-style-type: none"> - la composition de la pâte à choux, la pâte sablée (à foncer, brisée, sucrée), la pâte à biscuit (génoise, biscuit macaron, biscuit cuiller) la pâte à baba ; - la conservation des pâtes ; - l'utilisation des différentes pâtes. 	<ul style="list-style-type: none"> - donner la composition de 3 pâtes utilisées en pâtisserie ; - donner 2 exemples d'utilisation pour chacune des pâtes ; - indiquer le mode de conservation des pâtes.
<p>3-3. La fabrication des garnitures</p> <p>3-3-1. Les crèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> - les noms et la composition des crèmes courantes (au beurre, Chantilly, Chiboust, d'amande, mouseline) ; - les conditions optimales de conservation des crèmes. 	<ul style="list-style-type: none"> - donner les noms de 3 différentes crèmes et leur composition ; - indiquer les conditions de conservation de ces crèmes.
<p>3-3-2. Les autres garnitures</p> <ul style="list-style-type: none"> - la fabrication et l'utilisation de la meringue (cuite ou italienne) ; - le mode de conservation de la meringue ; - la fabrication de la nougatine et son utilisation ; sa conservation. 	<ul style="list-style-type: none"> - expliquer la différence entre meringue et meringue italienne et comment elles se conservent ; - expliquer brièvement la composition de la nougatine, de la pâte d'amande et la conservation de ces produits ; - donner 2 exemples d'utilisation de chacun de ces produits.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>3-4. La fabrication des pâtisseries</p> <p>3-4-1. Les gâteaux et entremets courants</p> <ul style="list-style-type: none"> – les noms et les compositions des petits gâteaux (aman-dine, baba, barquette, bavaoise, chou Chantilly, éclair, figue, gland, gâteau à la crème au beurre, millefeuille, mousse, opéra, paris-brest, polonaise, religieuse, royal, saint-honoré, salambô, tartelette), des entremets et des petits-fours sucrés (frais et secs) ; – le mode de conservation des pâtisseries fraîches, des fours secs. <p>3-4-2. La finition des entremets</p> <ul style="list-style-type: none"> – le nappage, l'abricotage ; – le décor : sucre cuit (sucre tiré, soufflé), pastillage, fondant, pâte d'amande, glace, royale, chocolat, fruits... ; – l'écriture sur entremets (à la poche à douille, au pinceau ou au pochoir). 	<ul style="list-style-type: none"> – citer les noms de 10 petits gâteaux traditionnels ; – énumérer les ingrédients entrant dans la composition de 6 petits gâteaux traditionnels ; – indiquer la température et le temps de conservation de 5 pâtisseries selon leur fragilité (entremets, petits gâteaux, petits fours) ; – citer 5 entremets et en détailler la composition ; – citer 3 noms de petits fours sucrés secs et indiquer leur composition.
<p>3-5. Les produits salés</p> <p>3-5-1. Les constituants alimentaires des produits salés</p> <ul style="list-style-type: none"> – la composition des sandwichs courants (pains utilisés, les qualités de charcuterie, le fromage, la mayonnaise) ; – les noms et les compositions principales de préparations salées (quiches, tartes salées, bouchées à la reine, croque-monsieur...), des fours salés, des canapés, des pains sur-prises et autres produits de buffet ; – la conservation de ces produits, le mode de réchauffage si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> – énumérer les possibilités de finition d'un entremets ; – citer les noms de 3 mélanges à base de sucre utilisés dans la décoration d'un entremets ; – expliquer 2 manières d'écrire sur un entremets (matière et outils).
	<ul style="list-style-type: none"> – citer les différents ingrédients entrant dans la composition d'un sandwich « jambon beurre » et en justifier l'appellation ; – donner la composition de la mayonnaise et les conditions de conservation ; – citer 5 pains différents utilisés dans la confection des sandwichs et justifier leur utilisation ; – citer 2 pains régionaux ou d'autres pays d'Europe utilisés dans la confec-tion de sandwichs ; – citer 2 qualités de pâtes utilisées pour la confection de « pains surprises » et donner 5 exemples de garnitures ; – citer 5 produits salés à consommer chauds et indiquer la composition, la conservation, le temps et le mode de réchauffage (justifier ce point).

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>3-5-2. La réglementation concernant les ingrédients et les produits finis</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditions optimales et la durée de conservation des divers ingrédients (jambon, mayonnaise...) et des produits salés fabriqués en boulangerie-pâtisserie. <p>4. - LES GLACES</p> <p>4-1. La fabrication des glaces</p> <p>4-1-1. Les différents produits glacés</p> <ul style="list-style-type: none"> - les noms et compositions de la glace, de la crème glacée et du sorbet ; - les différents fruits, parfums, alcools et additifs utilisés dans la fabrication des glaces et sorbets ; - la conservation des produits glacés et le service de la glace (découpe, accompagnement, boisson...). <p>4-1-2. La réglementation</p> <ul style="list-style-type: none"> - fabrication, stockage, emballage, respect de la chaîne du froid, dénomination, transport, glaces et cornet, esquimau. <p>5. - LA CONFISERIE</p> <p>5-1. Les produits confiseurs</p> <p>5-1-1. Les bonbons</p> <ul style="list-style-type: none"> - les bonbons de sucre (acidulés, fourrés, feuilletés, gélifiés, dragées...); - de chocolat et les différents fourrages (ganache, praliné...); - les conditions de conservation des bonbons et les altérations des produits. 	<ul style="list-style-type: none"> - expliquer et justifier les conditions de vente des sandwiches (conservation, manipulation...). - expliquer la différence entre sorbet et crème glacée ; - expliquer comment la glace se conserve et comment le consommateur peut la servir (sortie du congélateur, découpe, suggestions d'accompagnement). - justifier le respect de la chaîne du froid. - citer quelques spécialités régionales de confiserie et la façon de les conserver ; - citer 3 garnitures de bonbons de chocolat et leur composition.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>5-1-2. Les produits à base de fruits</p> <ul style="list-style-type: none"> - la fabrication et la conservation des fruits confits ; - les pâtes de fruits (les qualités, la conservation). <p>6. – LA PRÉSENTATION DES PRODUITS</p> <p>6-1. La mise en vente</p> <p>6-1-1. La vitrine</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir présenter les produits en vitrine (alignement, harmonie des couleurs, des formes, éclairages, étiquetage...) ; - respecter les réglementations et les règles d'hygiène (prix, température, durée d'exposition, manipulation, rotation, approvisionnement, hauteur minimum...). <p>6-1-2. L'emballage</p> <ul style="list-style-type: none"> - réaliser un emballage adéquat des divers produits (paquet monté, choix d'un boîtier adéquat, paquet cadeau, sachets à pain coupé, bague de tradition...) ; - connaître les différentes présentations destinées à l'emballage (sachet, ballotin, boîte, cellophane, bouduc...) et savoir les utiliser pour présenter les produits. <p>6-2. Le suivi des stocks</p> <p>6-2-1. Les livraisons</p> <ul style="list-style-type: none"> - pouvoir assurer la réception des livraisons : vérifications (destinataire, concordance avec le bon de livraison, état des produits livrés, date limite de consommation ; - assurer le stockage des produits (lieux, température, rangement sécurisé, évacuation des emballages, inventaire permanent). 	<ul style="list-style-type: none"> - expliquer et justifier les choix (couleurs, éclairage et objets de décor) pour la réalisation d'une vitrine (pain, confiserie) sur un thème donné ; - expliquer et justifier la présentation des produits frais (pain, pâtisserie, viennoiserie). - justifier l'importance d'un emballage adéquat pour un produit donné (réglementation, hygiène, esthétique...) ; - donner 3 exemples de produits d'emballage utilisés en boulangerie pâtisserie. - énumérer les différents points du processus de vérification des livraisons et les justifier ; - indiquer et justifier les conditions d'un stockage optimal d'un produit donné.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>6-2-2. L'approvisionnement en produits frais</p> <ul style="list-style-type: none"> - approvisionner la boutique et éviter les ruptures en informant à temps le personnel de fabrication des quantités disponibles ; - stocker les produits frais en respectant les consignes et les règles d'hygiène. <p>7. - LA VENTE</p> <p>7-1. L'implantation de la boulangerie pâtisserie</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir analyser les impacts de la situation géographique et de l'environnement commercial de la boutique. <p>7-2. Le rôle du vendeur(vendeuse)</p> <p>7-2-1. L'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les exigences requises dans la relation avec la clientèle (sourire, tenue, attitude, langage...); - veiller à créer une ambiance générale agréable (ordre, propreté...). 	<ul style="list-style-type: none"> - expliquer la nécessité d'une rotation des stocks et celle d'un inventaire permanent. <ul style="list-style-type: none"> - lister les principaux avantages et inconvénients d'une implantation dans le centre d'une grande ville ; - citer 2 types de commerces concurrents de la boulangerie artisanale et expliquer les effets positifs et négatifs de cette concurrence. <ul style="list-style-type: none"> - indiquer les critères d'un bon accueil.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>7-2-2. Relation avec la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les caractéristiques d'une clientèle servie (âge, CSP,...) et l'incidence de ces caractéristiques sur le comportement du consommateur ; - adapter son langage et son discours à la typologie du client (timide, bavard...), garder la maîtrise du dialogue et savoir écouter ; - savoir gérer une situation embarrassante (réclamation, contestation, agressivité) ; - savoir répondre efficacement au téléphone et gérer les appels téléphoniques. 	<ul style="list-style-type: none"> - établir des corrélations pertinentes entre les groupes de clients et leur comportement d'achat (2 exemples) ; - expliquer et justifier l'attitude à adopter dans une situation délicate.
<p>7-2-3. La vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - rechercher les besoins du clients (goûts, événement, nombre de convives...), l'informer sur les produits (composition, présentation, personnalisation), les services assurés par l'établissement et le conseiller (quantité, conservation, découpage, façons de présenter, produit d'accompagnement...); - argumenter sur chaque produit et promouvoir les nouveautés ; - induire une vente supplémentaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - dans le cadre d'une situation de simulation, accueillir un client, cerner les besoins et lui proposer le produit qui convient et les quantités nécessaires (repas, buffet, cocktail...); - construire un argumentaire pour un produit donné ; - expliquer et justifier les notions de vente complémentaire et de vente supplémentaire (exemples).

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>7-2-4. La prise de commande</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendre une commande et établir une fiche destinée au personnel du fournil ou du laboratoire ; - connaître les précautions à prendre en cas de commande importante ou particulière (faisabilité, coordonnées du client, acompte, vérification de la commande effectuée, livraison) ; - établir un devis détaillé (prix HT, TTC), prix par personne, calcul d'une remise. 	<ul style="list-style-type: none"> - énumérer les mentions indispensables devant figurer sur une fiche de commande destinée à la fabrication ; - indiquer les précautions nécessaires lors d'une prise de commande inhabituelle ; - calculer à partir de données chiffrées, le prix que doit payer un client (HT, TTC) après déduction d'une remise dont le pourcentage est indiqué.
<p>7-2-5. L'encaissement</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les manœuvres d'utilisation d'une caisse enregistreuse (ouverture, fermeture de caisse, annulation, sortie de total journalier, vérification) ; - estimer l'évolution du nombre de clients ou du chiffre d'affaires (chiffres absolus, pourcentage) et en trouver des raisons ; - gérer le fond de caisse ; - être capable de rendre la monnaie, de faire un calcul de tête (3 articles) ; - identifier les signes de contrefaçons (monnaie, chèque, ticket-repas...) ; - savoir remplir un bordereau de dépôt d'espèces et de chèques en banque. 	<ul style="list-style-type: none"> - citer 5 moyens de paiement, les conditions de leur acceptation, les avantages et inconvénients de chacun ; - identifier 3 signes de contrefaçon (différents supports) ; - donner 3 exemples de facteurs pouvant expliquer une diminution ponctuelle de fréquentation de la boutique ; - calculer à partir de données chiffrées la progression (sur 2 périodes) en chiffres absolus et en pourcentage de l'évolution du nombre de clients.
<p>8. - LA PUBLICITÉ</p> <p>8-1. L'image de marque</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître l'ensemble des éléments de valorisation spécifiques à une boulangerie ; - connaître les éléments de la notoriété (ancienneté, qualité, originalité, spécialités...) 	<ul style="list-style-type: none"> - argumenter sur l'importance de la publicité ; - citer quelques éléments de la notoriété ; - citer 3 supports publicitaires utilisés en boulangerie-pâtisserie.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>8-2. L'action promotionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître le rôle de la publicité (image, notoriété, promotion des produits...) et les moyens utilisés (presse, radio, cinéma, PLV...); - savoir mettre en place une PLV ; - connaître les différents moyens de fidélisation applicable à la boulangerie-pâtisserie (parking gratuit, privilèges, cartes à points...). 	<ul style="list-style-type: none"> - argumenter sur le rôle du vendeur(euse) dans la publicité et dans la notoriété (image, promotion, lancement d'un produit) ; - donner 2 exemples d'actions promotionnelles ; - décrire le logo de la boulangerie et en justifier l'intérêt ; - donner 2 exemples de moyens utilisés pour fidéliser la clientèle.
<p>9. – LA RÉGLEMENTATION</p> <p>9-1. L'affichage</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître la réglementation en matière d'affichage et les mentions obligatoires (nom, poids, prix, valeur théorique au kilo) et veiller au respect de la réglementation ; - savoir en quoi consiste la publicité mensongère (tromperie, utilisation d'allégations concernant les bienfaits en matière de santé...); 	<ul style="list-style-type: none"> - citer les 3 mentions obligatoires dans l'affichage du pain.
<p>9-2. L'étiquetage</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître la réglementation en matière d'étiquetage des produits ; - savoir rédiger une étiquette (mentions, écriture) pour un produit donné ; - connaître la signification des mentions : DLC (date limite de consommation) ; DLUO (date limite d'utilisation optimale) ; DLV (date limite de vente) ; - vérification des dates sur les produits emballés et protocole à appliquer pour les produits ayant dépassé la date limite. 	<ul style="list-style-type: none"> - citer les mentions obligatoires en matière d'étiquetage des produits non emballés et préemballés ; - expliquer la différence entre DLC, DLV et DLUO et les conséquences pratiques.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>9-3. Le contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les noms des services chargés du contrôle en entreprise (DGCCRF, services vétérinaires, médecine du travail, direction départementale du travail, DDASS) et leur rôle respectif. 	<ul style="list-style-type: none"> - citer les noms des services chargés du contrôle en entreprise ; - expliquer le rôle d'un de ces organismes.
<p>10. - LA NUTRITION</p> <p>10-1. La consommation</p> <p>L'évolution de la consommation</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître l'évolution globale de la consommation de pain depuis 1900 (quantité journalière consommée) et les attentes des consommateurs d'aujourd'hui ; - connaître la tendance de la consommation (moins de sucre, produits « bio », produits allégés...) - savoir ce qu'est un OGM, la lécithine de soja et dans quels produits il est possible d'en trouver. 	<ul style="list-style-type: none"> - citer 2 valeurs explicitant l'évolution globale de la consommation du pain de 1900 à nos jours ; - expliquer brièvement ce qu'est un OGM, la lécithine de soja et donner 1 exemple de produit susceptible d'en contenir.
<p>10-2. Les besoins nutritionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les besoins énergétiques moyens de la population en fonction de son âge et les facteurs à prendre en considération pour établir les besoins réels (morphologie, profession, saison, sport...); - connaître les avantages nutritionnels des pains (pain complet, au son...); - connaître la valeur nutritionnelle des aliments (protides, lipides, glucides, vitamines, oligo-éléments, fibres) et le rôle dans l'organisme des différents éléments. 	<ul style="list-style-type: none"> - indiquer la moyenne des besoins énergétiques quotidiens d'un adulte, d'un adolescent, d'un enfant; - énumérer 2 facteurs pouvant influencer sur le besoin énergétique d'un individu ; - donner la quantité de pain qu'un adulte devrait consommer journellement et la consommation réelle ; - nommer quelques pains et exposer leurs avantages nutritionnels ; - citer les principales vitamines ; - citer 2 sels minéraux et des ingrédients ou produits en contenant.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>10-3. Les troubles liés à l'alimentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les produits allergènes utilisés en boulangerie et en pâtisserie (farine, fruits, lait, arachide...); - savoir définir l'obésité (indice de masse corporelle, les risques engendrés, les aliments à supprimer); - connaître 3 maladies graves imposant un régime alimentaire spécial (diabète, hypertension, maladie cœliaque). 	<ul style="list-style-type: none"> - citer 3 produits allergènes; - citer 2 maladies entraînant un régime alimentaire particulier; - expliquer ce qu'est la surcharge pondérale et les aliments préconisés ou au contraire à supprimer; - expliquer ce qu'est un produit « allégé ».
<p>11. - L'HYGIÈNE ET PRÉVENTION</p> <p>11-1. L'hygiène corporelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les règles d'hygiène en alimentation (tenue, cheveux, mains, blessures, état de santé...); - les risques microbiens; - produits d'hygiène corporelle; - contrôles médicaux. 	<ul style="list-style-type: none"> - exposer et justifier les règles d'hygiène corporelle imposées en boulangerie-pâtisserie; - justifier l'importance et expliquer le déroulement correct du lavage des mains.
<p>11-2. La propreté des locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer un plan de nettoyage et de désinfection en fonction des surfaces et des matériels (précautions d'emploi, choix des produits, procédure, périodicité, évacuation des déchets); - dangerosité des produits (lieu de stockage, protection lors de l'utilisation, évaporation...). 	<ul style="list-style-type: none"> - donner les étapes d'un plan de nettoyage et les produits utilisés; - énumérer et justifier les mesures préventives applicables dans l'utilisation des produits d'entretien (stockage, étiquetage...).

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>11-3. Les risques liés aux ingrédients et aux produits finis (pain, pâtisserie, glace)</p> <ul style="list-style-type: none"> - les principaux agents microbiens pouvant se développer sur les aliments et leur mode de prolifération ; - les risques d'intoxication et les maladies infectieuses ; - les mesures sanitaires (traitement subi par les denrées, conservation, contrôles...) destinées à limiter le risque de contamination. 	<ul style="list-style-type: none"> - énumérer les risques liés aux produits alimentaires (contamination, développement de moisissures, levures, bactéries) et les moyens de lutte pour les limiter ou supprimer ; - citer 2 germes à l'origine d'intoxications alimentaires ou de maladies infectieuses et les conditions de leur développement ; - justifier les analyses volontaires périodiques des produits par un laboratoire.
<p>12. - LA SÉCURITÉ</p> <p>12-1. La sécurité des personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> - évaluer les risques potentiels dans la boutique (chute, coupure, brûlure...); - utiliser tous les moyens pour limiter ou supprimer ces risques (panneau, fixation des présentoirs et des vitrines, absences d'objets coupants...); - adopter les postures recommandées (port de charges, rangement en hauteur...) et apprécier la dimension ergonomique d'une installation. 	<ul style="list-style-type: none"> - énumérer les risques potentiels pour la sécurité des personnes dans une boutique et les moyens à mettre en œuvre pour les limiter ou les supprimer ; - indiquer la procédure à suivre dans un cas d'urgence précis ; - indiquer 2 recommandations ou citer 2 installations respectant l'ergonomie (posture, plan de travail, chaussures) et les justifier.

CONNAISSANCES	LIMITES DES CONNAISSANCES
<p>12-1. Les locaux, les matériels et les biens</p> <ul style="list-style-type: none"> - assurer l'entretien des locaux et des matériels en toute sécurité et signaler tout dysfonctionnement des matériels ou des installations ; - connaître les caractéristiques des revêtements de surface et signaler toute altération de ceux-ci ; - connaître la procédure en cas d'urgence (appel aux services compétents, évacuation, information du supérieur hiérarchique, utilisation de l'extincteur) ; - veiller à la sécurisation des biens : vérification des installations, présentation de produits factices... 	<ul style="list-style-type: none"> - justifier les mesures indispensables à la sécurité des lieux et biens.

ANNEXE III

Mise en œuvre. – Présentation de la formation

La formation se fera conjointement par :

- une formation théorique sous forme de cours à distance assortie de tests permettant de vérifier que le candidat a bien assimilé les données essentielles du référentiel découpés en modules thématiques. Les corrections sont assurées par un tuteur.
- des journées de stage en centre de formation pour traiter l'aspect pratique du métier (vitrine, décoration, emballage, présentation de confiseries...)

Durée de la formation

184 heures réparties sur 9 mois (35 semaines).

- l'apprentissage à distance s'effectuera sur 35 semaines. Il représente 132 heures de formation à domicile.
- la formation pratique prévoit 8 journées de stage en centre :
 - 1 jour (5 h) de formation à l'utilisation de cours à distance ;
 - 6 jours (42 h) de formation pratique répartis sur les 9 mois ;
 - 1 jour (5 h) d'examen-bilan.

D'autres types de mises en œuvre peuvent être acceptées si l'ensemble du référentiel est respecté (internet, ...).

Public éligible

Le dispositif s'adresse aux catégories de publics suivantes :

- aux jeunes de moins de 26 ans et aux demandeurs d'emploi de 45 ans et plus dans le cadre du contrat de professionnalisation ;
- aux salariés de la branche dans le cadre des actions de formation professionnelle continue à l'initiative de l'employeur ;
- aux personnes issues de la profession, en recherche d'emploi et souhaitant acquérir une qualification propre à faciliter leur réinsertion ;
- aux salariés ou demandeurs d'emploi relevant d'une autre branche et souhaitant une reconversion professionnelle.

Jury d'examen

Les certificats, établis à l'en-tête de la CPNEFP, sont délivrés par un jury tripartite composé :

- d'un représentant des employeurs désigné par la confédération nationale de la boulangerie-pâtisserie française (CNBPF) ;
- d'un salarié désigné par les organisations syndicales de salariés ;
- d'un professionnel formateur désigné par la commission nationale paritaire.

Seules peuvent être désignées des personnes en activité ou ayant cessé leur activité depuis moins de 5 ans.

Le jury est présidé par un membre de la CPNEFP. Le secrétariat est assuré par le secrétariat de la CPNEFP.

Méthode d'évaluation et notation

1. Un suivi régulier :

Le candidat envoie chaque semaine les exercices portant sur l'unité étudiée. Certains exercices et tests ne sont qu'une vérification des acquis et un corrigé type sera retourné au candidat.

D'autres exercices demandent de la réflexion ou un effort de synthèse. Ils seront notés par le correcteur et renvoyés au candidat avec les appréciations et les explications nécessaires. Le total des notes obtenues sera sur 20 et affecté d'un coefficient 2.

2. Une évaluation du tuteur (patronne du magasin) : à l'aide d'une liste de critères d'appréciation, la boulangère sera à même de donner une note sur 20 affectée d'un coefficient 1.

3. Une mise en situation (15 min) :

Le candidat devra préparer en 5 minutes le discours qu'il tiendra dans un sketch de vente ; le cas particulier proposé étant tiré au sort par le candidat.

10 minutes seront ensuite consacrées à l'exercice proprement dit, la formatrice jouant le rôle de la cliente. La note obtenue sur 20 sera affectée d'un coefficient 1.

4. Une évaluation des connaissances (15 min) :

Le jury posera des questions visant à tester les connaissances des produits, de la réglementation, des règles d'hygiène et de sécurité.

La note sur 20 sera affectée d'un coefficient 2.

Seront également pris en considération les comportements, attitudes et aisance du candidat.

La notation se fera comme suit :

Note sur 20, coefficient 2 : suivi du programme théorique ;

Note sur 20, coefficient 1 : évaluation du tuteur (patronne) ;

Note sur 20, coefficient 1 : mise en situation lors de l'examen final ;

Note sur 20, coefficient 2 : connaissances des produits et du métier évaluées lors de l'examen final.

Total sur 120.

La note moyenne de 10 sur 20 permettra de valider l'obtention du CQP Vendeur(euse) conseil en boulangerie-pâtisserie.

Une note inférieure à 10 sur 20 donnera droit à une « attestation de participation ».

Habilitation des organismes de formation

Tout organisme de formation souhaitant mettre en œuvre la formation conduisant au CQP doit en faire la demande à la confédération nationale de la boulangerie-pâtisserie française (CNBPF). S'appuyant sur l'expertise de

l'Institut national de la boulangerie-pâtisserie française (INBP), la CNBPF s'assure que le demandeur offre les garanties nécessaires au bon déroulement et à la qualité de la formation et qu'il s'engage à respecter les prescriptions du référentiel.

La CNBPF fournit annuellement à la CPNEFP un état des demandes et des réponses qui ont été apportée.