

Brochure n° 3102

**Convention collective nationale**

IDCC : 1747. – **ACTIVITÉS INDUSTRIELLES  
DE BOULANGERIE ET PÂTISSERIE**  
(12<sup>e</sup> édition. – Septembre 2004)

ACCORD DU 19 OCTOBRE 2005  
RELATIF À LA CRÉATION ET À LA RECONNAISSANCE DES CQP  
NOR : ASET0551409M  
IDCC : 1747

PRÉAMBULE

Conscients des enjeux de la formation professionnelle dans la profession, les parties signataires affirment leur volonté de développer des formations débouchant sur des qualifications sanctionnées par des certificats de qualification professionnelle (CQP).

Les certificats de qualification professionnelle ainsi créés sont proposés à toutes les entreprises et à tous les salariés de la profession remplissant les conditions requises.

Ils ont pour objet de favoriser la gestion des emplois et des compétences, quelle que soit la forme de leur contrat de travail.

Les certificats de qualification professionnelle reconnaissent un ensemble de savoir-faire et d'aptitudes professionnelles nécessaires à l'exercice d'un emploi.

Les certificats de qualification professionnelle sont proposés par les entreprises aux salariés entrant dans la profession ainsi que les salariés souhaitant faire reconnaître leurs compétences.

L'acquisition du certificat de qualification professionnelle donne aux stagiaires un niveau de qualification reconnu par l'ensemble des employeurs de la branche.

Ils ont pour objet de favoriser la gestion des emplois et des compétences, notamment la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Ainsi, les parties signataires s'entendent pour reconnaître dans le secteur les CQP existants et pour développer la création de nouveaux CQP.

## **Article 1<sup>er</sup>**

### *Définition*

Le CQP atteste, au moyen d'un titre délivré par la commission paritaire nationale de l'emploi (CPNEFP) de la branche de l'acquisition d'une qualification spécifique et reconnue par la convention collective nationale, à travers une formation adaptée aux besoins des entreprises de la boulangerie-pâtisserie industrielle.

L'obtention d'un CQP correspond donc à la reconnaissance professionnelle nationale d'une qualification spécifique pour l'exercice d'un emploi au sein de la branche professionnelle.

## **Article 2**

### *Champ d'application*

Le dispositif de délivrance des CQP concerne toutes les entreprises relevant du champ d'application de la convention collective nationale des activités industrielles de boulangerie-pâtisserie.

## **Article 3**

### *Condition d'accès*

Sont concernés :

- les demandeurs d'emploi et les jeunes de 16 à 25 ans dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ;
- les salariés appartenant à des entreprises d'autres branches ;
- les salariés en activité dans une entreprise de la branche :
  - dans le cadre du plan de formation de l'entreprise ;
  - dans le cadre du droit individuel à la formation ;
  - dans le cadre de la période de professionnalisation ;
  - dans le cadre du congé individuel de formation.

Après leur enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles, les CQP créés pour la branche pourront également être accessibles par le dispositif de validation des acquis de l'expérience.

Les partenaires sociaux reconnaissent qu'acquérir ou conforter une qualification professionnelle validée par un CQP peut être soit une demande de l'entreprise, soit résulter d'une démarche personnelle permettant une évolution professionnelle du salarié. Dans ce cas, elle requiert toutefois l'accord de l'employeur qui appréciera l'opportunité de la démarche, notamment quant au niveau des connaissances et aptitudes de base minimales que cette démarche nécessite.

Une évaluation des prérequis sera en tout état de cause nécessaire pour évaluer les acquis relatifs aux savoirs et savoir-faire professionnels détenus ou non par chaque candidat par rapport à ceux exigés par le CQP, afin d'identifier les besoins éventuels de formation individualisés et ainsi de mieux définir le plan de formation des candidats au CQP.

L'admission aux actions de formation est matérialisée par une inscription auprès d'un organisme les dispensant, conformément aux dispositions prévues par le présent accord.

La qualification professionnelle s'obtient au moyen d'actions de formation dont le contenu et les modalités sont définis dans un cahier des charges approuvé par la CPNEFP et annexé à la décision de création du CQP considéré.

## **Article 4**

### *Création d'un CQP*

#### **Article 4.1**

##### *Rapport d'opportunité et analyse des certifications existantes*

Les CQP sont créés par la CPNEFP, seule instance habilitée à représenter la profession dans ce domaine et sont délivrés sous sa responsabilité exclusive.

L'opportunité de créer un CQP doit être appréciée par la CPNEFP au vu d'un rapport d'opportunité établi par l'organisation qui en formule la demande.

La commission peut être, elle-même, à l'origine de la création d'un CQP à partir de l'analyse de l'emploi, en s'appuyant notamment sur les informations produites par l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications quant aux métiers émergents ou aux évolutions de compétences à anticiper.

#### **Article 4.2**

##### *Cahier des charges pédagogique et positionnement du CQP*

Si après étude du rapport d'opportunité et des certifications existantes, la CPNEFP décide de mettre en œuvre la procédure de création d'un CQP, elle procède ou fait procéder à l'élaboration :

- d'un référentiel professionnel comportant la dénomination et les caractéristiques du métier ou de l'emploi visé ;
- un référentiel de compétences (savoirs théoriques et pratiques, savoir-faire...) correspondant au CQP ;
- un référentiel de certification, comprenant la liste des compétences à maîtriser par le candidat au CQP ainsi que les modalités de certification des capacités (évaluation, validation des acquis de l'expérience).

La CPNEFP précise également :

- la dénomination du CQP retenu ;
- le niveau de positionnement dans la grille de classification de la branche de la qualification correspondant.

#### **Article 4.3**

##### *Durée, renouvellement, modification et suppression de CQP*

Un CQP est créé pour une durée initiale de 5 ans.

Six mois avant la fin d'un CQP, la commission examine les résultats du CQP, les évolutions de l'emploi dans le secteur concerné et décide du renouvellement avec ou sans aménagement du CQP ou de sa suppression.

Le renouvellement d'un CQP s'effectue pour une durée de 5 ans. Le nombre de renouvellements n'est pas limité.

Les organisations membres de la commission peuvent demander la modification des référentiels des CQP.

En cas de suppression, les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance des certificats dont les titulaires pourront se prévaloir.

En cas de modification du CQP, celles-ci sont apportées à tout cycle de formation débutant après la décision de la commission.

Dans tous les cas, le bénéfice du CQP reste acquis aux salariés ayant obtenu leur diplôme.

## **Article 4.4**

### *Délibération de la commission*

Pour la création d'un CQP, la commission paritaire nationale de l'emploi (CPNEFP) siégeant en matière de formation, prend sa décision après avoir notamment débattu de l'intérêt que doit représenter la création d'un CQP pour les entreprises de la branche, par un vote à la majorité qualifiée des 2/3 des voix des membres de la commission.

Les procédures de révision ou de suppression de CQP sont prises selon la même règle de majorité qualifiée.

Il est toutefois précisé que 4 CQP ont déjà été validés par la signature du présent accord, dans les conditions du cahier des charges figurant en annexe au présent accord.

Les parties conviennent que chaque CQP doit, dès sa création, faire l'objet d'un enregistrement dans le répertoire national des certifications professionnelles visé à l'article L. 335-6 du code de l'éducation.

## **Article 5**

### *Dispositif de validation*

## **Article 5.1**

### *Adaptation des référentiels aux réalités de l'entreprise*

Les référentiels CQP de la branche peuvent être adaptés aux réalités de fonctionnement de l'entreprise qui met en œuvre un projet CQP, pour tenir compte de situations spécifiques.

Chaque connaissance et savoir-faire professionnel du référentiel national doit cependant trouver une correspondance dans le référentiel adapté à l'entreprise.

## **Article 5.2**

### *Référent*

La démarche de formation qualifiante validée par un CQP nécessite la mise en place d'un « tutorat ».

Dans ce cadre, les missions du référent recouvrent la participation à l'intégration et à la mise en œuvre du référentiel de compétences, la transmission dans ce cadre des savoir-faire et de son expérience professionnelle ainsi que la participation à l'évaluation continue du candidat.

Selon l'organisation de l'entreprise, ces missions peuvent concerner une ou plusieurs personnes de l'entreprise. Il apparaît cependant souhaitable de n'avoir qu'un seul référent par salarié concerné qui peut être le responsable hiérarchique ou toute autre personne qualifiée, possédant un niveau de compétences correspondant au minimum au métier concerné par le CQP visé et exercé pendant une période minimale de 1 an.

Afin d'assurer au mieux ces missions, il convient de s'assurer que le référent justifie d'un niveau de compétences adapté, susceptible d'être au préalable complété par une formation spécifique, lui permettant de développer ses capacités de communication, de transmission et d'évaluation.

### **Article 5.3**

#### *Modalités d'évaluation*

L'évaluation des savoirs et savoir-faire professionnels s'effectue en continu et par des épreuves finales, selon les référentiels de compétences figurant au cahier des charges du CQP correspondant.

L'évaluation en continu est facilitée par un livret de suivi qui a pour but de :

- suivre dans le temps l'évolution du candidat et l'acquisition progressive des compétences, tant au plan théorique que pratique ;
- faciliter les échanges entre le candidat, le référent ainsi que l'appréciation future du jury.

Ce livret est élaboré suivant un modèle-type approuvé par la commission.

Ce livret de suivi est rempli conjointement par le référent désigné par l'entreprise et, le cas échéant, par le(s) formateur(s). Il peut être consulté par le candidat au CQP, notamment dans le cadre de points périodiques.

Ces opérations d'évaluation en continu apportent une contribution importante à l'appréciation globale du parcours de qualification du candidat, quant à chacun des domaines de compétences à acquérir ou valider.

Seuls sont admis à se présenter à l'examen final les candidats qui ont préalablement satisfait à l'ensemble des évaluations et mises en situation selon les modalités prévues par le cahier des charges propre à chaque CQP.

Les épreuves finales d'évaluation sont donc proposées au candidat à l'issue de la démarche CQP.

Elles comportent des épreuves écrites ou orales propres à chaque domaine de compétences pour évaluer l'acquisition des savoirs. Par ailleurs, une épreuve pratique au poste de travail peut permettre l'évaluation de la maîtrise de certains savoir-faire professionnels.

## Article 5.4

### *Jury*

Le jury est désigné par la CPNEFP. Il est composé :

- d'un représentant de chaque collège ;
- d'un représentant de l'AGEFAFORIA.

Les personnes désignées doivent avoir une expérience professionnelle reconnue dans le métier dont relève le CQP concerné et un niveau au moins équivalent à ce dernier. Elles doivent en outre être indépendantes des entreprises concernées par le CQP.

Le jury s'adjoit, à titre consultatif :

- le référent ;
- un représentant de l'organisme de formation éventuellement partie de l'opération ;
- un représentant de l'entreprise lorsque le CQP concerne une seule entreprise.

Le jury procède à l'évaluation finale des candidats et remplit la grille d'appréciation propre à chaque CQP.

Pour obtenir le CQP, le candidat devra avoir acquis un ensemble de savoir-faire primordiaux et des savoir-faire secondaires, tels que définis par le cahier des charges propre à chaque CQP.

Concernant l'évaluation finale, les critères d'obtention du CQP sont les suivants :

- quel que soit le domaine de compétences, une évaluation égale à 0 est éliminatoire ;
- la note obtenue doit être au moins égale à 60 % de la notation maximale.

Le CQP est attribué lorsque l'ensemble de ces critères analysés par le jury est atteint, sachant que le jury peut être amené à prendre des décisions sur les cas litigieux à la majorité de ses membres.

Dans l'hypothèse où il se trouverait dans l'impossibilité de produire un avis favorable pour la délivrance du certificat, le jury du CQP indiquera les domaines de compétences qui devront faire l'objet d'un approfondissement et d'une nouvelle épreuve. La durée de validité d'une épreuve acquise ne peut excéder une période d'activité sans interruption dans l'entreprise de 2 années.

A l'issue de la délibération, les membres du jury signent le procès-verbal et émettent un avis, pris à la majorité.

Le certificat de qualification professionnelle est délivré paritairement par la CPNEFP, au vu des résultats aux épreuves et de l'avis du jury. Il est ensuite adressé au bénéficiaire par les services de l'AGEFAFORIA au plus tard 3 mois après le passage des épreuves.

La CPNEFP se réserve le droit de réexaminer les cas qu'elle estime litigieux.

## **Article 6**

### *Valorisation des CQP*

Contribuant au développement des compétences et de l'expertise professionnelle de son titulaire ainsi qu'à sa reconnaissance par l'ensemble de la profession, la détention d'un CQP doit aussi être prise en compte à l'intérieur de l'entreprise.

C'est pourquoi les parties signataires reconnaissent que les salariés titulaires d'un CQP doivent bénéficier de la classification et du salaire minimum définis pour chaque CQP, dès le mois suivant la délivrance du certificat par la CPNEFP.

## **Article 7**

### *Organisation de stages*

Tout organisme de formation agréé organisant des actions conduisant au CQP devra :

- déclarer tout démarrage de cycle spécifique ou indiquer les modalités d'admission dans un cycle permanent ;
- s'engager à se conformer au cahier des charges pédagogiques ;
- déclarer accepter les modalités d'évaluation finale ;
- l'ensemble de ces documents devra être adressé à la CPNEFP via son secrétariat.

## **Article 8**

### *Durée et suivi de l'accord*

L'accord est conclu pour une durée indéterminée.

Toutefois, les parties signataires se réservent la possibilité de revoir telle disposition qui lui semblerait utile, selon les règles de révision de la convention collective des activités industrielles de boulangerie-pâtisserie.

A ce titre, la CPNEFP assure le suivi de l'accord.

## **Article 9**

### *Révision*

Chaque syndicat signataire ou adhérent peut demander la révision de tout ou partie du présent accord selon les modalités suivantes :

- toute demande de révision doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacun des autres signataires ou adhérents et comporter, outre l'indication des dispositions dont la révision est demandée, des propositions de remplacement ;
- le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 3 mois suivant la réception de cette lettre, les parties devront ouvrir une négociation en vue de la rédaction d'un nouveau texte ;
- sous réserve de l'exercice du droit d'opposition dans les conditions prévues par la loi, les dispositions de l'avenant portant révision se substitueront de plein droit à celles de l'accord qu'elles modifient et seront

opposables à l'ensemble des employeurs et des salariés liés par l'accord, soit à la date qui aura été expressément convenue, soit à défaut, à partir du jour qui suivra son dépôt auprès du service compétent.

## **Article 10**

### *Dénunciation*

L'accord pourra être dénoncé conformément à l'article L. 132-8 du code du travail par l'un ou l'autre des signataires ou adhérents.

La dénonciation sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacun des autres signataires ou adhérents et déposée par la partie la plus diligente auprès des services du ministère du travail et du secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes.

Lorsque l'accord a été dénoncé par la totalité des signataires (ou adhérents) employeurs ou la totalité des signataires (ou adhérents) salariés, la dénonciation entraîne l'obligation pour tous les signataires ou adhérents de se réunir le plus rapidement possible, et au plus tard dans un délai de 3 mois suivant la réception de la lettre de dénonciation, en vue de déterminer le calendrier des négociations.

Durant les négociations, l'accord reste applicable sans aucun changement.

Si un nouvel accord est signé dans le délai de 12 mois suivant l'expiration du préavis, les dispositions du nouvel accord se substitueront intégralement à l'accord dénoncé.

A défaut d'accord dans ce délai de 12 mois, l'accord ainsi dénoncé reste applicable sans changement pendant ce délai. Passé ce délai de 1 an, le texte de l'accord cesse de produire ses effets.

## **Article 11**

### *Non-dérogation*

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

## **Article 12**

### *Date d'application. – Demande d'extension*

L'accord entrera en vigueur à la date de signature.

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

Fait à Paris, le 19 octobre 2005.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

### **Organisations patronales :**

Fédération des entreprises de boulangerie et pâtisserie françaises ;  
Groupement indépendant des terminaux de cuisson (GITE).



**Syndicats de salariés :**

Fédération générale agroalimentaire CDFT ;

Fédération des syndicats CFTC commerce, service et force de vente (CSFV) ;

Fédération nationale agroalimentaire CFE-CGC ;

Fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation, des tabacs et des sections connexes (FGTA) FO ;

Fédération nationale agroalimentaire et forestière (FNAF) CGT.

## ANNEXE I

### **CQP conducteur de ligne de fabrication en industries de boulangerie viennoiserie pâtisserie**

Mission générale	<p>Réaliser tout ou partie des étapes de la fabrication, dans le cadre d'un process continu.</p> <p>Superviser (paramétrer et réguler) toutes les étapes de la fabrication, dans le respect des enjeux de productivité et de qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– classification minimale : niveau II, échelon 3 ;</li><li>– salaire minimal : salaire minimum de la catégorie + 2 %.</li></ul>
Situation hiérarchique	<p>Sous la responsabilité d'un agent de maîtrise (chef d'équipe, superviseur) ou cadre (responsable de production).</p>
Relations fonctionnelles	<p>Service logistique (caristes...), service approvisionnement, service maintenance, service qualité, service conditionnement, opérateurs en amont et en aval de son poste.</p>
Activités communes	<p>Préparation du poste, conduite et gestion de la ligne (y compris interventions de maintenance du premier niveau), contrôle des résultats, détection des dysfonctionnements, nettoyage, rangement du poste, participation aux flux d'information.</p>

<p>A l'appréciation des entreprises</p>	<p>Niveau quantitatif et qualitatif des contrôles et mesures, conduite et supervision de 1 à 2 lignes, niveau de technicité de la maintenance de premier niveau, tutorat.</p> <p>Niveau d'animation par rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– aux éventuels opérateurs de la (ou des) ligne(s) ;</li> <li>– aux services amont et aval.</li> </ul> <p>Si une activité d'animation est exercée, la classification s'établit à partir de 3.2.</p>
---	--

## RÉFÉRENTIEL EMPLOI

### **Conducteur de ligne de fabrication en industries de boulangerie viennoiserie pâtisserie**

#### *1. Préparation du poste de travail*

- 1.1. Prend connaissance du programme de fabrication et des process à mettre en œuvre.
- 1.2. Prend connaissance des instructions et de son environnement.  
Exemples :
  - événements liés à l'équipe précédente ;
  - personnel présent ou absent à la prise de son poste.
- 1.3. Met en place les équipements et outils de la ligne correspondant au programme de fabrication.
- 1.4. S'assure du bon fonctionnement des équipements de son poste.

#### Option animation

- 1.5. Répartit le travail entre les opérateurs de la ligne et leur donne les instructions nécessaires.

#### *2. Conduite et gestion de la ligne*

- 2.1. Met éventuellement en route et conduit la fabrication :
  - en établissant sur l'ensemble de la ligne des paramétrages nécessaires ;
  - en mettant en œuvre les réglages spécifiques ;
  - en s'assurant que les matières premières (ou les produits semi-finis) correspondent aux besoins de la fabrication en quantité et en qualité ;
  - en s'assurant de la continuité du process.  
Exemples :
  - courbe de cuisson du four, charte de réglage de ligne de pliage ;
  - formulation du pétrin continu ;
  - farines-pains spéciaux, aspect de la pâte ;
  - approvisionnement continu.
- 2.2. Veille au respect :
  - des caractéristiques et procédés d'utilisation des différents ingrédients (ou produits semi-finis) ;
  - des modes opératoires.

#### Exemples :

- fiches recettes ;
- consignes de cuisson (temps-température-buées) ;
- recyclage des produits (rogures...).

2.3. Respecte les standards de productivité et de qualité.

Exemples :

- remplissage optimum des alvéoles (filets, balancelles) ;
- taux d'engagement de la ligne.

2.4. Connaît et applique les procédures définies pour son poste relevant :

- de l'hygiène ;
- des démarches qualité (exemple : HACCP) ;
- de la sécurité.

2.5. Met en œuvre les procédures de maintenance de premier niveau dans des limites fixées et suivant des consignes préétablies.

Option animation

2.6. Coordonne et contrôle l'action des opérateurs de la ligne.

*3. Contrôle des résultats*

3.1. Contrôle le bon fonctionnement et les résultats de la ligne (ou des lignes) sur des critères fixés :

Métrologiques (poids et mesures).

Exemples : débits théoriques et réels (farine, eau...), poids des pâtons, longueur des baguettes, taux de matières grasses, température de l'eau.

Organooleptiques (quantité non directement mesurable).

Exemples : consistance, aspects visuels (pousse, couleur)...

Quantitatifs (productivité).

Exemples : quantités fabriquées...

3.2. Reporte sur la fiche de suivi de production les données quantitatives et qualitatives de la production.

*4. Détection des dysfonctionnements*

4.1. Face à des dysfonctionnements simples répertoriés, il en identifie les principales causes et, selon consignes, intervient ou alerte.

Exemples :

- bruits suspects, taches d'huile ;
- surgélation insuffisante ; réglage en conséquence ;
- fiches de non-conformité.

4.2. Rend compte à sa hiérarchie de tout dysfonctionnement et aléas concernant les matières premières, les produits semi-finis, le process, le matériel, la qualité.

4.3. Elimine les produits défectueux.

*5. Nettoyage. – Rangement de la ligne*

5.1. Nettoie ou s'assure du nettoyage de sa ligne dans le respect des modes opératoires.

- 5.2. Peut assurer les démontages primaires nécessaires au nettoyage et leurs remontages.

#### *6. Participation aux flux d'information*

- 6.1. Rend compte à sa hiérarchie de sa mission par le biais notamment des outils de suivi (production, qualité, ...) mis à sa disposition.
- 6.2. Transmet des consignes (ou informations) en amont ou en aval de son poste de travail et/ou aux changements de poste.
- 6.3. Est en liaison permanente avec :
- les autres opérateurs de la ligne ;
  - les services amont et aval ;
  - le service maintenance ;
  - le service qualité.

### **Référentiel de compétences**

Produits. – Process

Equipements. – Installations

Hygiène. – Qualité. – Sécurité

Environnement de l'emploi. – Echanges d'informations

Le CQP est obtenu après une évaluation continue et une évaluation finale.

Concernant l'évaluation continue, les critères d'obtention du CQP sont les suivants :

- quel que soit le domaine de compétences (connaissances et savoir-faire professionnels) ne pas présenter d'évaluation égale à 0 ;
- obtenir au moins 60 % de la notation maximale à la fois sur les connaissances et sur les savoir-faire professionnels.

Tant que ces 2 critères ne sont pas simultanément atteints, l'accès à l'évaluation finale est impossible.

Concernant l'évaluation finale, les critères d'obtention du CQP sont les suivants :

- quel que soit le domaine de compétences, une évaluation égale à 0 est éliminatoire ;
- obtenir au moins 60 % de la notation maximale.

## Référentiel de compétences

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES	ACTIVITÉ
1. Produits, process	SFP1.1	Vérifier la conformité apparente des matières premières et identifier leur lieu de stockage.	C1.1	Connaître les risques d'altération des matières premières et ingrédients et leurs bonnes conditions de stockage.
	SFP1.2	Identifier les matières premières nécessaires à la fabrication d'un produit donné.	C1.2	Connaître les caractéristiques essentielles des matières premières et ingrédients utilisés et leurs influences sur le déroulement du process.
	SFP1.3	Assurer un approvisionnement régulier de la ligne.	C1.3	Connaître les modes opératoires liés aux produits et aux process et plus particulièrement les fourchettes de tolérance autorisées
	SFP1.4	Respecter les modes opératoires (recettes, réglages, ...)		
	SFP1.5	Paramétrer les éléments de conduite de la ligne (et éventuellement de la recette et du pétrissage).	C1.4	Connaître pour chaque opération unitaires les principes de transformation des matières premières, comme par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>- formation de la pâte et du gluten au cours du pétrissage ;</li> <li>- fermentation de la pâte (levure ou levain) ;</li> <li>- cuisson de la pâte ;</li> <li>- surgélation.</li> </ul>

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES	ACTIVITÉ
	SFP1.6  SFP1.7	Adapter le process dans les limites prédéfinies en fonction de son environnement (caractéristiques essentielles des matières premières, températures...).		
	SFP1.8	Réguler si nécessaire l'activité de la ligne en fonction des informations perçues ou reçues concernant le comportement de la ligne en amont et/ou en aval.  Juger de la conformité des produits par rapport au bon déroulement du process.	C1.5  Connaître pour chaque opération unitaire les critères objectifs de conformité des produits fabriqués, comme notamment : – pâte surpétrée ou sous pétrée ; – pâte surhydratée ou sous hydratée ; – régularité et longueur des pâtons en cours et en fin de façonnage ; – comportement-couleur des produits en cours et en fin de cuisson.	Contrôle.
	SFP1.9  SFP1.10	Comprendre et interpréter les éventuelles non-conformités des produits.  Mettre en œuvre des actions correctives dans le respect des modes opératoires et des fourchettes de tolérance autorisées.		Détection des dysfonctionnements



DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	CONNAISSANCES	ACTIVITÉ
		C1.6	Conduite de ligne
SFP1.11	Utiliser et régler (tare notamment) les instruments de contrôle de la ligne.	Connaître pour chaque opération unitaire le rôle et les influences des différents paramètres du process (temps, vitesse, débit, température, hygrométrie...)	
SFP1.12	Respecter le plan de contrôle (ligne et produits)	Connaître le principe de fonctionnement et d'utilisation des instruments de contrôle.	Contrôle
SFP1.13	S'assurer périodiquement de la validité des informations fournies par les instruments de contrôle (débit manuel...)	Connaître le plan de contrôle global de la ligne (produits/process)	
SFP1.14	Respecter la continuité du process et les standards d'efficacité de la ligne.	Connaître les principes de conduite d'une ligne de fabrication continue : - importance du respect du flux continu ; - interactions entre la conduite d'une opération unitaire et la conduite de la ligne ; - gestion des arrêts de ligne et influence des arrêts sur le produit.	Conduite de ligne. Détection des dysfonctionnements.
SFP1.15	Analyser les conséquences d'un temps d'arrêt sur la conformité du produit.	Connaître les standards d'efficacité d'une ligne continue (taux d'engagement par produit...).	
		C1.10	

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 10 à 15 SFP	16
Maîtrise de 6 à 9 SFP	8
Maîtrise de 0 à 5 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 7 à 10 C	9
Maîtrise de 4 à 6 C	4
Maîtrise de 0 à 3 C	0

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	CONNAISSANCES	ACTIVITÉ
2. Équipements, installations	SFP2.1 Respecter les modes opératoires liés à l'utilisation des machines et à leurs réglages.	C2.1 Connaître les modes opératoires en vigueur dans l'entreprise concernant les équipements et leurs réglages, et plus particulièrement les fourchettes de tolérance autorisées.	Conduite de ligne
	SFP2.2 Mettre en place les accessoires nécessaires aux différentes machines et aux différentes fabrications.	C2.2 Connaître les bases mécaniques, électriques, électromécaniques et électropneumatiques nécessaires à la conduite de la ligne et aux interventions de maintenance premier niveau.	
	SFP2.3 Maîtriser la mise en route et les dispositifs de commande. Respecter les modes opératoires (recettes, réglages...).	C2.3 Connaître le principe de fonctionnement des machines participant au process ainsi que leurs conditions d'utilisation : - paramétrage initial ; - démarrage ; - correction de paramétrage ; - réglage ; - arrêt.	
	SFP2.4 Procéder aux réglages nécessaires : - dans le respect des fourchettes de tolérance autorisées ; - en anticipant sur les conséquences de ces réglages (comportement du produit et du process).	C2.4 Connaître les limites de performance des équipements : - capacité physique (masse, volume, nombre de pièces) ; - cadence (maxi, mini).	
	SFP2.5 Optimiser l'activité de la ligne.	C2.5 Connaître les influences du fonctionnement et des réglages d'une machine (ou bloc de machines) sur le fonctionnement global de la ligne.	

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES	ACTIVITÉ
		C2.6	Connaître l'influence de la modification d'un réglage donné sur la conformité du produit et notamment pour la rhéologie de la pâte : – force de la pâte ; – extensibilité.	
SFP2.6	Veiller au maintien en l'état des équipements sur instructions précises du service maintenance.	C2.7	Connaître son programme d'entretien des équipements défini par le service maintenance.	
SFP2.7	Juger du moment opportun d'une intervention de maintenance de premier niveau dans le respect de la productivité.	C2.8	Connaître les modes opératoires liés aux interventions de maintenance de premier niveau ainsi que le niveau de délégation confiée.	Maintenance. Premier niveau
SFP2.8	Intervenir le cas échéant dans le respect de modes opératoires de maintenance relevant de son poste.			
SFP2.9	Détecter les dysfonctionnements.	C2.9	Identifier les principaux dysfonctionnements et leur niveau d'urgence ou d'importance par rapport au fonctionnement de la ligne.	
SFP2.10	Alerter le service compétent si nécessaire et lui fournir des informations utiles et pertinentes.			

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 7 à 10 SFP	15
Maîtrise de 4 à 6 SFP	7
Maîtrise de 0 à 3 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 6 à 9 C	8
Maîtrise de 4 à 5 C	4
Maîtrise de 0 à 3 C	0

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES	ACTIVITÉ
3. Hygiène, qualité, sécurité	SFP3.1	Appliquer les règles d'hygiène à soi-même, à sa ligne et à son environnement.	C3.1	Connaître les sources de contamination et les conditions de maîtrise d'un développement microbien.	Conduite et gestion de la ligne
	SFP3.2	Appliquer et respecter les procédures de nettoyage et désinfection.	C3.2	Connaître les règles d'hygiène liées à son activité.	
	SFP3.3	Appliquer et respecter les normes et procédures de qualité de l'entreprise.	C3.3	Connaître les procédures produites et matériels nécessaires au nettoyage et désinfection.	Nettoyage de la ligne
	SFP3.4	Respecter les contrôles qualité éventuels.	C3.4	Connaître les procédures de contrôle qualité de l'entreprise liées à son poste de travail.	Contrôle
	SFP3.5	Respecter les règles liées aux gestes et postures.	C3.5	Connaître le plan de contrôle lié à la qualité relevant de sa ligne	Détection des dysfonctionnements
	SFP3.6	Respecter les règles de sécurité.	C3.6	Connaître les règles de sécurité, les différents systèmes permettant de les mettre en œuvre (arrêts d'urgence, vannes d'arrêt, circuit d'évacuation...) et les moyens de protection individuels mis à sa disposition.	

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 6 SFP	7
Maîtrise de 2 à 3 SFP	3
Maîtrise de 0 à 1 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 6 C	4
Maîtrise de 2 à 3 C	2
Maîtrise de 0 à 1 C	0

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES	ACTIVITÉ
4. Environnement de l'emploi, échanges d'informations	SFP4.1	C4.1	Etre sensibilisé à l'économie et à la vie de l'entreprise, comme : - notions d'économie ; - différentes fonctions de l'entreprise, missions et contraintes ; - clients et exigences.	Conduite et gestion de la ligne.
	SFP4.2	C4.2	Connaître l'existence et le fonctionnement des supports d'information liés à son activité.	Participation aux flux d'information
	SFP4.3	C4.3	Savoir à qui rendre compte en cas de dysfonctionnement (pannes, accident, incident).	
	SFP4.4			
	SFP4.5			



### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 3 à 5 SFP	7
Maîtrise de 2 SFP	3
Maîtrise de 0 à 1 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 3 C	4
Maîtrise de 2 C	2
Maîtrise de 0 à 1 C	0

## Option

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES	ACTIVITÉ
5. Animation	SFP5.1	<p>Réaliser des formations favorisant l'intégration au poste de travail.</p> <p>S'assurer en permanence du bon déroulement de la fabrication.</p> <p>Coordonner l'activité des opérateurs de la ligne en fonction des informations échangées avec les services amont/aval ou connexes.</p>	<p>Connaître les techniques de base de la communication.</p> <p>Connaître les principes des techniques d'animation d'équipe.</p>	
	SFP5.2			
	SFP5.3			

CQP : conducteur de ligne de fabrication.

Nom du candidat :

Entreprise :

### Grille d'appréciation des connaissances et savoir-faire professionnels

DOMAINES DE COMPÉTENCES	ÉVALUATION CONTINUE (livret de suivi)						ÉVALUATION FINALE		
	Connaissances			Savoir-faire professionnels					
Produits. – Technologies	A <input type="checkbox"/> 9	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 16	E <input type="checkbox"/> 8	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 10	E <input type="checkbox"/> 5	NA <input type="checkbox"/> 0
Equipements. – Installations	A <input type="checkbox"/> 8	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 15	E <input type="checkbox"/> 7	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 10	E <input type="checkbox"/> 5	NA <input type="checkbox"/> 0
Hygiène. – Qualité. – Sécurité	A <input type="checkbox"/> 4	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 7	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 5	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0
Environnement de l’emploi. – Echanges d’informations	A <input type="checkbox"/> 4	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 7	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 5	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0

DOMAINES DE COMPÉTENCES	ÉVALUATION CONTINUE (livret de suivi)		ÉVALUATION FINALE
	Connaissances	Savoir-faire professionnels	
SYNTHÈSE	Note obtenue : /25	Note obtenue : /45	Note obtenue : /30 Note à obtenir : 18/30
	Note à obtenir : 15/25	Note à obtenir : 27/45	
	Note obtenue : /70		
	Note à obtenir : 42/70		

A = acquis    E = en cours d'acquisition    NA = non acquis

## Grille d'évaluation finale

### CQP

Domaine d'évaluation : Situation professionnelle utilisée : Durée de l'épreuve :	Nom du candidat : Date de l'épreuve : Nom de l'entreprise :
--	---

CONDITIONS DE DÉROULEMENT de l'épreuve	ÉNONCÉ DES QUESTIONS posées au candidat	RÉPONSES OU COMPORTEMENTS obtenus	CRITÈRES D'APPRÉCIATION

## ANNEXE II

### CQP ouvrier qualifié de fabrication

Mission générale	Réalisation d'une étape (ou de quelques étapes voisines) de fabrication. Exemples de postes de travail : pétrisseur, tourier, cuiseur (process discontinu) ; pétrisseur (viennoiserie - process continu) – classification minimale : niveau II, échelon 2 ; – salaire minimal : salaire minimum de la catégorie + 2 %.
Situation hiérarchique	Sous la responsabilité d'un agent de maîtrise ou cadre (chef d'équipe, contremaître, chef d'atelier).
Relations fonctionnelles	Opérateurs en amont et en aval de son poste, service logistique (caristes...) Et, s'ils existent : – service approvisionnement ; – service maintenance ; – service qualité.
Activités communes	Préparation du poste, conduite du poste, contrôle des résultats, détection des dysfonctionnements nettoyage - rangement du poste, participation à la communication.
A l'appréciation des entreprises	Niveau de complexité des équipements à utiliser, niveau quantitatif et qualitatif des contrôles et mesures, tutorat, maintenance de premier niveau, niveau de technicité nécessaire à la conduite du poste de pétrisseur.

## RÉFÉRENTIEL EMPLOI

### Ouvrier qualifié de fabrication

#### 1. Préparation du poste

- 1.6. Prend connaissance des instructions.
- 1.7. Prend connaissance du programme (ou des consignes) de fabrication.  
Option : établit l'ordonnancement de la fabrication.
- 1.8. S'assure que les matières premières (ou les produits semi-finis) correspondent aux besoins de la fabrication en quantité et en qualité.  
Exemples :
  - farines-pains spéciaux ;
  - aspect de la pâte, des pâtons ;
- 1.9. S'assure du bon fonctionnement des équipements de son poste.

#### 2. Conduite du poste

- 2.7. Il met en route et conduit sa fabrication, sur l'étape ou les étapes voisines dont il a la charge, en respectant :
  - les caractéristiques et procédés d'utilisation des différents ingrédients (ou produits semi-finis) ;
  - les modes opératoires (incluant les réglages).Exemples :
  - dosage des matières premières, ordre d'incorporation, vitesse de pétrin ;
  - consignes de cuisson (temps-température-buées) ;
  - recyclage des produits (rognures).
- 2.8. Respecte son planning en quantité, qualité et horaire.
- 2.9. Connaît et applique les procédures définies pour son poste relevant :
  - de l'hygiène ;
  - des démarches qualité (exemple : HACCP) ;
  - de la sécurité.
- 2.10. Met en œuvre les procédures de maintenance de premier niveau suivant des consignes préétablies.

#### 3. Contrôle des résultats

- 3.3. Contrôle son travail, à partir des standards définis par l'entreprise, sur des critères :  
Métrologiques (poids et mesures).  
Exemples : vitesse de pétrissage, poids des pâtons, longueur des baguettes, taux de matières grasses, température de l'eau... ;  
Organoleptiques (quantité non directement mesurable).

Exemples : consistance, aspects visuels (pousse, couleur)...

Quantitatifs (productivité).

Exemples : quantités fabriquées...

- 3.4. Reporte sur la fiche de suivi de production les données quantitatives et qualitatives de la production.

#### *4. Détection des dysfonctionnements*

- 4.4. Face à des dysfonctionnements simples répertoriés, il en identifie les principales causes et, selon consignes, intervient ou alerte.
- 4.5. Elimine les produits défectueux.

#### *5. Nettoyage. – Rangement du poste*

- 5.3. Nettoie ou s'assure du nettoyage de son poste de travail dans le respect des modes opératoires.
- 5.4. Peut assurer les démontages primaires nécessaires au nettoyage et leurs remontages.

#### *6. Communication*

- 6.1. Rend compte à sa hiérarchie de tout dysfonctionnement et aléa concernant les matières premières, les produits semi-finis, le process, le matériel, la qualité.
- 6.2. Transmet des consignes (ou informations) en amont ou en aval de son poste de travail et/ou aux changements de poste.



## **Référentiel de compétences**

Produits. – Process

Equipements. – Installations

Hygiène. – Qualité. – Sécurité

Environnement de l'emploi. – Echanges d'informations

Le CQP est obtenu après une évaluation continue et une évaluation finale.

Concernant l'évaluation continue, les critères d'obtention du CQP sont les suivants :

- quel que soit le domaine de compétences (connaissances et savoir-faire professionnels) ne pas présenter d'évaluation égale à 0 ;
- obtenir au moins 60 % de la notation maximale à la fois sur les connaissances et sur les savoir-faire professionnels.

Tant que ces 2 critères ne sont pas simultanément atteints, l'accès à l'évaluation finale est impossible.

Concernant l'évaluation finale, les critères d'obtention du CQP sont les suivants :

- quel que soit le domaine de compétences, une évaluation égale à 0 est éliminatoire ;
- obtenir au moins 60 % de la notation maximale.

## Référentiel de compétences

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	CONNAISSANCES
1. Produits, process	SFP1.1	C1.1
	SFP1.2	C1.2
	SFP1.3	C1.3
	SFP1.4	C1.4
	SFP1.5	C1.5
	SFP1.6	

Connaître les risques d'altération des matières premières et ingrédients et leurs bonnes conditions de stockage.

Connaître les caractéristiques essentielles des matières premières et ingrédients utilisés et leurs influences sur le déroulement du process.

Connaître les modes opératoires liés aux produits et aux process et plus particulièrement les fourchettes de tolérance autorisées.

Connaître les calculs de base :  
 – quantité de pâtons obtenue à partir d'une quantité de pâte ;  
 – quantité d'eau par rapport à la quantité de farine ;  
 – quantité d'ingrédients par rapport à la quantité d'eau, à la quantité de farine.

Connaître pour chaque opération unitaire les principes de transformation des matières premières, comme notamment :  
 – formation de la pâte et du gluten au cours du pétrissage ;  
 – fermentation de la pâte (levure ou levain) ;  
 – cuisson de la pâte ;  
 – surgélation.

Vérifier la conformité apparente des matières premières et identifier leur lieu de stockage.

Identifier les matières premières nécessaires à la fabrication d'un produit donné.

Respecter les modes opératoires (recettes, réglages, ...)

Préparer les quantités d'ingrédients nécessaires à une fabrication donnée.

Effectuer les réglages nécessaires (vitesse de pétrissage, température de cuisson...).

Réaliser les fabrications définies.

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
SFP1.7	Juger de la conformité des produits par rapport au bon déroulement du process.	C1.6	Connaître pour chaque opération unitaire les critères objectifs de conformité des produits fabriqués, comme notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>- pâte surpétée ou sous-pétée</li> <li>- pâte surhydratée ou sous-hydratée ;</li> <li>- régularité et longueur des pâtons en cours et en fin de fermentation ;</li> <li>- comportement/couleur des produits en cours et en fin de cuisson.</li> </ul>
SFP1.8	Comprendre et interpréter les éventuelles non conformités des produits.		
SFP1.9	Mettre en œuvre des actions correctives dans le respect des modes opératoires et des fourchettes de tolérance autorisées.	C1.7	Connaître pour chaque opération unitaire le rôle et les influences des différents paramètres du process (temps, vitesse, débit, température, hygrométrie...).
SFP1.10	Utiliser et régler (tare notamment) les instruments de contrôle de son poste.	C1.8	Connaître le principe de fonctionnement et d'utilisation des instruments de contrôle.
SFP1.11	Respecter le plan de contrôle (équipements et produits)	C1.9	Connaître le plan de contrôle relevant de son poste (produits/process)
SFP1.12	Respecter les standards de productivité	C1.10	Connaître les standards de productivité de son poste.

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 8 à 12 SFP	16
Maîtrise de 5 à 7 SFP	8
Maîtrise de 0 à 4 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 7 à 10 C	9
Maîtrise de 4 à 6 C	4
Maîtrise de 0 à 3 C	0

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
2. Equipements, installations	SFP2.1	Respecter les modes opératoires liés à l'utilisation des machines et à leurs réglages.	C2.1	Connaître les modes opératoires en vigueur dans l'entreprise concernant les équipements et leurs réglages, et plus particulièrement les fourchettes de tolérance autorisées.
	SFP2.2	Mettre en place les accessoires nécessaires aux différentes machines et aux différentes fabrications.	C2.2	Connaître les bases mécaniques et électriques nécessaires à l'utilisation et au nettoyage des équipements.
	SFP2.3	Maîtriser la mise en route et les dispositifs de commande.	C2.3	Connaître le principe de fonctionnement des machines participant au process ainsi que leurs conditions d'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- réglage initial ;</li> <li>- démarrage ;</li> <li>- correction du réglage ;</li> <li>- arrêt.</li> </ul>
	SFP2.4	Procéder aux réglages nécessaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans le respect des fourchettes de tolérance autorisées ;</li> <li>- en anticipant sur les conséquences de ces réglages (comportement du produit et du process).</li> </ul>	C2.4	Connaître les limites de performance des équipements : <ul style="list-style-type: none"> <li>- capacité physique (masse, volume, nombre de pièces) ;</li> <li>- cadence (maxi, mini).</li> </ul>
			C2.5	Connaître l'influence de la modification d'un réglage donné sur la conformité du produit et notamment pour la rhéologie de la pâte : <ul style="list-style-type: none"> <li>- force de la pâte ;</li> <li>- extensibilité.</li> </ul>

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
	SFP2.5	Veiller au maintien en l'état des équipements sur instructions précises du service maintenance.	C2.6	Connaître son programme d'entretien des équipements défini par le service maintenance.
	SFP2.6	Détecter les dysfonctionnements	C2.7	Identifier les principaux dysfonctionnements et leur niveau d'urgence ou d'importance par rapport au fonctionnement de la ligne.
	SFP2.7	Alerter le service compétent si nécessaire et lui fournir des informations utiles et pertinentes.		

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 5 à 7 SFP	13
Maîtrise de 3 à 4 SFP	6
Maîtrise de 0 à 2 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 5 à 7 C	6
Maîtrise de 3 à 4 C	3
Maîtrise de 0 à 2 C	0

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
3. Hygiène, qualité, sécurité	SFP3.1	Appliquer les règles d'hygiène à soi-même, à sa ligne et à son environnement.	C3.1	Connaître les sources de contamination et les conditions de maîtrise d'un développement microbien.
	SFP3.2	Appliquer et respecter les procédures de nettoyage et désinfection.	C3.2	Connaître les règles d'hygiène liées à son activité.
	SFP3.3	Appliquer et respecter les normes et procédures de qualité de l'entreprise.	C3.3	Connaître les procédures, produits et matériels nécessaires au nettoyage et désinfection.
	SFP3.4	Réaliser les contrôles qualité éventuels	C3.4	Connaître les procédures de contrôle qualité de l'entreprise liées à son poste de travail.
	SFP3.5	Respecter les règles liées aux gestes et postures.	C3.5	Connaître le plan de contrôle lié à la qualité relevant de son poste
	SFP3.6	Respecter les règles de sécurité	C3.6	Connaître les règles de sécurité, les différents systèmes permettant de les mettre en œuvre (arrêts d'urgence, vannes d'arrêt, circuit d'évacuation, ...) et les moyens de protection individuels mis à sa disposition.



### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 6 SFP	8
Maîtrise de 2 à 3 SFP	4
Maîtrise de 0 à 1 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 6 C	5
Maîtrise de 2 à 3 C	2
Maîtrise de 0 à 1 C	0

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
Environnement de l'emploi	SFP4.1	Situer son poste de travail par rapport au fonctionnement de l'entreprise.	C4.1	Etre sensibilisé à l'économie et à la vie de l'entreprise, comme par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>– notions d'économie ;</li> <li>– calculs simples de prix de revient, de productivité ;</li> <li>– différentes fonctions de l'entreprise, missions et contraintes ;</li> <li>– clients et exigences.</li> </ul>
	SFP4.2	S'adapter aux différentes situations de production rencontrées.		
	SFP4.3	Identifier et remplir les documents nécessaires avec ponctualité, précision et fiabilité	C4.2	Connaître l'existence et le fonctionnement des supports d'information liés à son activité.
	SFP4.4	Rendre compte de sa mission et du fonctionnement des équipements de son poste.	C4.3	Savoir à qui rendre compte en cas de dysfonctionnement (pannes, accident, incident)
	SFP4.5	Faire part à sa hiérarchie de toutes suggestions et améliorations à apporter		

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 3 à 5 SFP	8
Maîtrise de 2 SFP	4
Maîtrise de 0 à 1 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 3 C	5
Maîtrise de 2 C	2
Maîtrise de 0 à 1 C	0

CQP : ouvrier qualifié de fabrication.  
Nom du candidat :  
Entreprise :

Grille d'appréciation des connaissances  
et savoir-faire professionnels

DOMAINES DE COMPÉTENCES	ÉVALUATION CONTINUE (livret de suivi)						ÉVALUATION FINALE		
	Connaissances			Savoir-faire professionnels					
Produits. – Process	A <input type="checkbox"/> 9	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 16	E <input type="checkbox"/> 8	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 9	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0
Equipements. – Installations	A <input type="checkbox"/> 6	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 13	E <input type="checkbox"/> 6	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 9	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0
Hygiène. – Qualité. – Sécurité	A <input type="checkbox"/> 5	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 8	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 6	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0
Environnement de l'emploi. – Echanges d'informations	A <input type="checkbox"/> 5	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 8	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 6	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0

DOMAINES DE COMPÉTENCES	ÉVALUATION CONTINUE (livret de suivi)		ÉVALUATION FINALE
	Connaissances	Savoir-faire professionnels	
SYNTHÈSE	Note obtenue : /25	Note obtenue : /45	
	Note à obtenir : 15/25	Note à obtenir : 27/45	
	Note obtenue : /70		Note obtenue : /30
	Note à obtenir : 42/70		Note à obtenir : 18/30

A = acquis      E = en cours d'acquisition      NA = non acquis

## Grille d'évaluation finale

### CQP

Domaine d'évaluation :

Nom du candidat :

Situation professionnelle utilisée :

Date de l'épreuve :

Durée de l'épreuve :

Nom de l'entreprise :

CONDITIONS DE DÉROULEMENT de l'épreuve	ÉNONCÉ DES QUESTIONS posées au candidat	RÉPONSES OU COMPORTEMENTS obtenus	CRITÈRES D'APPRÉCIATION

## ANNEXE III

### CQP responsable de magasin

Mission générale	Assurer la responsabilité de son unité en termes de gestion, d'exploitation et de management : – classification minimale : niveau IV, échelon 1 ; – salaire minimal : salaire minimum de la catégorie + 2 %.
Situation hiérarchique	Sous la responsabilité directe du dirigeant ou d'une hiérarchie locale ou régionale. Responsable hiérarchique vis-à-vis des membres de son équipe.
Relations fonctionnelles	Avec éventuellement les services centraux de l'entreprise (achats, logistique, comptabilité, qualité, ressources humaines...). Avec son environnement direct (fournisseurs...).
Relations extérieures	Clients.
Activités communes	Gestion d'un centre de profit, gestion des moyens humains, gestion des matières premières et de la préparation-cuisson des produits, gestion des ventes, gestion de l'hygiène, de la qualité et de la sécurité.
A l'appréciation des entreprises	Définition (ou participation à la définition) des procédures (stocks, préparation-cuisson, qualité, hygiène...), définition (ou participation à la définition) des techniques de vente, des promotions..., niveau d'implication dans le calcul des critères et ratios d'exploitation

## RÉFÉRENTIEL EMPLOI

### Responsable de magasin

#### 1. Introduction

- 1.10. Est particulièrement vigilant vis-à-vis du respect de la réglementation relevant de sa responsabilité.

Exemples :

- date limite de consommation, date limite de vente ;
- température de conservation des produits ;
- étiquetage, affichage des prix ;
- sécurité du personnel et des clients.

- 1.11. Analyse régulièrement l'ambiance générale du magasin (vision externe, « regard client ») et prend éventuellement des mesures d'amélioration.

#### 2. Gestion d'un centre de profit

- 2.11. Est responsable de son point de vente en termes d'objectifs à réaliser :

Qualitatif. Exemple : conformité des produits aux standards de l'entreprise.

Quantitatif. Exemple : développement du chiffre d'affaires.

Financier. Exemple : maîtrise des frais de personnel.

- 2.12. Suit et optimise les principaux critères et ratios d'exploitation prédéfinis.

Exemples :

- évolution du panier moyen ;
- chiffre d'affaires par famille de produit ;
- chiffre d'affaires horaire ;
- consommation de produits : matières premières, emballages, EDF ;
- frais de personnel ;
- pertes et invendus ;
- marges.

- 2.13. Rend compte de ses résultats à sa direction hiérarchique.

- 2.14. Fait toutes propositions d'amélioration visant à une meilleure rentabilité du point de vente.

#### 3. Gestion des moyens humains

- 3.5. Anime son équipe et dynamise la communication et la motivation entre les employés.

- 3.6. Assure une responsabilité hiérarchique vis-à-vis des membres de son équipe :

- contrôle et évalue ses collaborateurs ;
- veille au maintien d'un bon climat social.

- 3.7. Assure la gestion administrative du personnel :

- établit les plannings de travail ;
- gère les absences, les remplacements, les congés.

- 3.8. Est le garant des informations et exigences internes et réglementaires.



- 3.9. Recrute ou participe au recrutement des membres de son équipe.
- 3.10. Participe activement au développement de la formation de son personnel.

#### *4. Gestion des matières premières et de la préparation-cuisson des produits*

- 4.6. Gère les approvisionnements ainsi que les stocks de produits semi-finis ou s'assure de leur bonne gestion.
- 4.7. Définit, ou participe à la définition, des procédures de préparation et de cuisson des produits.
- 4.8. Applique les procédures de préparation et de cuisson des produits et s'assure de leur application par les membres de son équipe.
- 4.9. Etablit et adapte les plannings de fabrication journaliers.  
Exemple : augmentation des produits de viennoiserie (mercredi, vacances scolaires).
- 4.10. Contrôle la préparation et la cuisson des produits en quantité et qualité.
- 4.11. Prend les initiatives nécessaires pour faire face aux situations exceptionnelles.
- 4.12. Veille au maintien en état des divers équipements et matériels utilisés.

#### *5. Gestion des ventes*

- 5.5. Définit, ou participe à la définition, des techniques de vente et des promotions.
- 5.6 Met en œuvre les techniques de vente définies et s'assure de leur application par les membres de son équipe.
- 5.7. Effectue tous les contrôles nécessaires.

Exemples :

- tenue de caisse ;
- affichage des prix ;
- produits invendus.

- 5.8. Assure l'animation permanente du magasin.

Exemple : met en œuvre et anime les promotions.

#### *6. Gestion de l'hygiène, de la qualité et de la sécurité*

- 6.3. Applique et fait respecter les procédures d'hygiène, de qualité et de contrôle de la qualité correspondant aux standards de l'entreprise.  
Exemple : méthode HACCP.
- 6.4. Maintient le point de vente en parfait état de propreté et d'hygiène par la mise en œuvre et le respect de plannings de nettoyage.
- 6.5. Fait respecter les procédures de sécurité.

## **Référentiel de compétences**

Comptabilité. – Gestion

Management. – Communication

Produits. – Technologies

Vente. – Merchandising

Hygiène. – Qualité. – Sécurité

Le CQP est obtenu après une évaluation continue et une évaluation finale.

Concernant l'évaluation continue, les critères d'obtention du CQP sont les suivants :

- quel que soit le domaine de compétences (connaissances et savoir-faire professionnels) ne pas présenter d'évaluation égale à 0 ;
- obtenir au moins 60 % de la notation maximale à la fois sur les connaissances et sur les savoir-faire professionnels.

Tant que ces 2 critères ne sont pas simultanément atteints, l'accès à l'évaluation finale est impossible.

Concernant l'évaluation finale, les critères d'obtention du CQP sont les suivants :

- quel que soit le domaine de compétences, une évaluation égale à 0 est éliminatoire ;
- obtenir au moins 60 % de la notation maximale.

## Référentiel de compétences

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
1. Comptabilité, gestion	SFP1.1	Assurer périodiquement le suivi d'éléments de gestion définis, comme notamment : - le suivi du chiffre d'affaires global et l'analyse par famille de produits et séquence horaire ; - le contrôle des encaissements et les remises bancaires ; - le suivi des horaires travaillés ; - le niveau de consommation des matières premières, des produits finis, des produits de négoce et consommables ; - la quantification des pertes (inventus, démarques inconnues).	C1.1	Connaître les éléments clés de comptabilité nécessaires à son activité, comme par exemple : - facturation, taux de TVA ; - charges produits ; - coûts, prix de revient.
			C1.2	Connaître les éléments clés de gestion nécessaires à son activité, comme par exemple : - marges ; - budget ; - charges variables et fixes ; - rentabilité, compte de résultat.
	SFP1.2	Analyser les écarts entre les prévisions de fabrication et les ventes réalisées.	C1.3	Connaître la méthode de valorisation des stocks de son magasin.
	SFP1.3	Renseigner le tableau de bord de gestion.	C1.4	Savoir exploiter son tableau de bord (analyse et actions correctives)
	SFP1.4	Analyser un compte de résultat (global et par famille de produits) ou les indicateurs de gestion du magasin	C1.5	Connaître les méthodes de calcul des coûts nécessaires à la gestion d'un magasin

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
	SFP1.5	Participer éventuellement à la définition des budgets et objectifs prévisionnels.		
	SFP1.6	Comparer le compte de résultat (ou les indicateurs de gestion de l'entreprise) aux objectifs prévisionnels et à l'historique et expliquer les écarts.		
	SFP1.7	Prendre et/ou suggérer des actions correctives.	C1.6	Connaître une méthode d'analyse et de résolution de problème.
	SFP1.8	Rendre compte de ses résultats à sa hiérarchie.		
	SFP1.9	S'assurer de la bonne rotation du stock de matières premières en fonction des délais de conservation.	C1.7	Connaître les principes de la gestion quantitative (physique) et qualitative (DLVO, DLV,...) des stocks.
	SFP1.10	Veiller au stockage ou au destockage des produits invendus dans le respect des délais de conservation.		
	SFP1.11	Mettre en œuvre les inventaires de fin de période.		
	SFP1.12	Réaliser les approvisionnements et les commandes de matières premières, produits de négoce, consommables.		

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 8 à 12 SFP	9
Maîtrise de 5 à 7 SFP	4
Maîtrise de 0 à 4 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 5 à 7 C	5
Maîtrise de 3 à 4 C	2
Maîtrise de 0 à 2 C	0

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
2. Management, communication	SFP2.1	Informer et transmettre régulièrement des messages clairs, complets et précis aux autres membres de l'équipe et à sa hiérarchie.	C2.1	Connaître les principes de la communication (écoute, reformulation, réunion d'information).
	SFP2.2	Veiller à ce que ses collaborateurs fournissent les informations nécessaires (documents administratifs du magasin).	C2.2	Identifier les supports et outils d'information et de communication ainsi que leurs modalités de diffusion dans l'entreprise.
	SFP2.3	Diriger et motiver son équipe en : - établissant une communication permanente ; - veillant au respect des modes opératoires et procédures ; - fixant des objectifs et en expliquant les résultats ; - assurant sa position hiérarchique (affirmation de l'autorité, appréciations, ajustements, sanctions) ; - gérant les situations relationnelles et les éventuels conflits ; - évaluant et en faisant évoluer les compétences de ses collaborateurs.	C2.3	Identifier les facteurs de motivation de son équipe.
			C2.4	Connaître les techniques de direction d'équipe et les moyens d'exercer une autorité reconnue.
			C2.5	Identifier les moyens et comportements à adopter face à des situations conflictuelles.
	SFP2.4	Recruter ou participer au recrutement de ses futurs collaborateurs.	C2.6	Connaître les bases d'évaluation et de recrutement des membres de son équipe.

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
	SFP2.5	Accueillir et favoriser l'intégration d'un nouvel embauché à son poste de travail.	C2.7	Connaître les actions à mener et les informations à transmettre pour l'accueil d'un nouvel embauché.
	SFP2.6	Faire appliquer le règlement intérieur de l'entreprise.		
	SFP2.7	Etablir les plannings de travail hebdomadaires en fonction de la législation et du plan de charge.	C2.8	Connaître les éléments de législation du travail nécessaires à son activité ; - temps de travail (durée, repos...) ; - contrats de travail ; - congés ; - maladies et accidents professionnels ; - règlement intérieur.
	SFP2.8	Gérer les absences, les congés annuels, les heures supplémentaires et tout autre élément administratif dont il est responsable.		
	SFP2.9	Expliquer l'utilisation des modes opératoires et procédures de l'entreprise.		
	SFP2.10	Réaliser des apprentissages aux postes de travail.		

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 7 à 10 SFP	9
Maîtrise de 4 à 6 SFP	4
Maîtrise de 0 à 3 SFP	0

CONNAISSANCESS	ÉVALUATION
Maîtrise de 5 à 8 C	5
Maîtrise de 3 à 4 C	2
Maîtrise de 0 à 2 C	0



DOMAINE	SFP	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	C	CONNAISSANCES
3. Produits, technologie	SFP3.1	S'assurer de la disponibilité et de la conformité des matières premières nécessaires aux différentes préparations.	C3.1	Connaître la composition et les conditions de stockage des matières premières et des produits finis.
	SFP3.2	Maîtriser les techniques de fabrication et les différentes étapes de préparation-fabrication des produits dans le respect des modes opératoires.	C3.2	Connaître les principes de préparation/fabrication des produits du magasin : – principes de chaque étape du process et techniques mises en œuvre ; – rôle des principaux paramètres (temps, température, vapeur d'eau...) et influence sur les produits finis.
	SFP3.3	Veiller à l'application et au respect des modes opératoires par les membres de son équipe.		
	SFP3.4	Contrôler le résultat du travail de ses collaborateurs tant au niveau qualitatif que quantitatif et faire procéder aux ajustements nécessaires.	C3.3	Connaître les principaux critères qualitatifs d'évaluation des produits finis ainsi que les actions correctives à mettre en œuvre.
	SFP3.5	Participer à l'élaboration ou élaborer les modes opératoires.	C3.4	Identifier les paramètres d'un mode opératoire susceptibles d'être modifiés (fourchette de tolérance).
	SFP3.6	Etablir les plannings de fabrication journaliers en fonction du plan de charge (historique des ventes, promotions...).	C3.5	Connaître les principes d'élaboration d'un planning de fabrication.
	SFP3.7	Adapter le planning de fabrication en fonction de la demande (niveau de consommation d'un produit, horaires...) et faire procéder aux ajustements nécessaires en fonction des produits à sa disposition.	C3.6	Connaître les utilisations particulières et les temps de réponse des différents produits disponibles (surgelé, précuit...).

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
	SFP3.8	Maîtriser l'utilisation des équipements et outils et respecter et faire respecter les modes opératoires.	C3.7 Connaître le fonctionnement des équipements du magasin et leurs éventuels réglages : <ul style="list-style-type: none"> <li>- chambres froides ;</li> <li>- chambre de pousse ;</li> <li>- outils divers ;</li> <li>- fours ;</li> <li>- vitrines réfrigérées ;</li> <li>- caisse enregistreuse.</li> </ul>
	SFP3.9	Détecter les dysfonctionnements et procéder ou faire procéder aux réglages et ajustements nécessaires.	C3.8 Connaître les principaux dysfonctionnements possibles et les moyens d'y remédier.
	SFP3.10	S'assurer du bon état des équipements.	C3.9 Connaître quelques principes simples d'entretien des équipements du magasin.
	SFP3.11	Intervenir ou faire intervenir un prestataire spécialisé en cas d'incidents ou de pannes d'un matériel.	C3.10 Connaître les procédures d'organisation à appliquer en cas d'incident ou de panne d'un matériel.

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 8 à 11 SFP	9
Maîtrise de 5 à 7 SFP	4
Maîtrise de 0 à 4 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 7 à 10 C	5
Maîtrise de 4 à 6 C	2
Maîtrise de 0 à 3 C	0

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
4. Vente, merchandising	SFP4.1	Mettre en œuvre et contrôler l'application par ses collaborateurs des moyens visant à : - accueillir la clientèle en donnant une image positive du point de vue ; - adapter les attitudes de vente par rapport aux différents « profils consommateur » sur le lieu de vente.	C4.1	Connaître les techniques d'accueil.
			C4.2	Connaître la clientèle et les principales caractéristiques des comportements clients.
	SFP4.2	Participer à l'élaboration ou élaborer les argumentaires de vente par type de produits.	C4.3	Identifier les éléments nécessaires à la construction des argumentaires de vente par type de produits.
	SFP4.3	Mettre en œuvre et contrôler l'application par ses collaborateurs des moyens visant à : - satisfaire la demande de la clientèle dans des limites fixées par l'entreprise ; - conseiller, proposer et vendre des produits additionnels ou des produits de substitution ; - assurer les encaissements avec rigueur ; - participer à la fidélisation de la clientèle ; - procéder efficacement à une prise de commande en face à face ou au téléphone.	C4.4	Connaître les techniques de vente et plus précisément les étapes d'un acte de vente : - détection des besoins ; - vente additionnelle-argumentation ; - objections ; - service du produit-emballage ; - encaissement ; - prise de congé.
			C4.5	Connaître les différents moyens de paiement.
			C4.6	Connaître les points clés d'une prise de commande en face à face et au téléphone.
	SFP4.4	Effectuer les calculs commerciaux nécessaires : - prix de vente HT par rapport au TTC en fonction des différents taux de TVA ; - remises, promotions, démarques...	C4.7	Connaître les calculs commerciaux nécessaires à son activité.

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
	SFP4.5	<p>Mettre en œuvre et contrôler l'approvisionnement des vitrines et comptoirs en respectant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les zones d'implantation selon les familles de produits et les horaires de la journée ;</li> <li>– les règles de mise en place et de réassortiment des produits ;</li> <li>– les conditions de conservation des produits ;</li> <li>– la mise en place des étiquettes (prix, promotions...).</li> </ul>	C4.8	<p>Identifier les éléments nécessaires à la construction d'un plan de merchandising.</p>
			C4.9	<p>Connaître les techniques de merchandising appliqué (aménagement des rayons et implantation des produits) en fonction des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– jeux des formes, volumes et couleurs ;</li> <li>– règles de réassortiment ;</li> <li>– conservation des produits ;</li> <li>– étiquetage (prix, promotions...).</li> </ul>
	SFP4.6	Mettre en œuvre et dynamiser les actions promotionnelles et les animations du point de vente.	C4.10	<p>Connaître les techniques d'animation et de promotion.</p>

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 6 SFP	9
Maîtrise de 2 à 3 SFP	4
Maîtrise de 0 à 1 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 7 à 10 C	5
Maîtrise de 4 à 6 C	2
Maîtrise de 0 à 3 C	0

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
5. Hygiène, qualité, sécurité	SFP5.1	S'assurer de la garantie sanitaire et de la conformité des matières premières utilisées et des produits vendus.	C5.1	Connaître les modalités de conservation des matières premières et produits finis et leurs principales causes d'altération.
	SFP5.2	Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène liées : - à la conservation et à la manipulation des produits (y compris emballage) ; - à la tenue de travail.	C5.2 C5.3	Connaître les aspects réglementaires de la vente (date limite de vente, étiquetage...).
	SFP5.3	Respecter et faire respecter les procédures liées à la qualité dans l'ensemble de ses activités.	C5.4	Connaître la réglementation et les principes propres à l'entreprise en termes d'hygiène, de sécurité alimentaire et de qualité.
	SFP5.4	Respecter et faire respecter les procédures liées au nettoyage à la désinfection et au rangement des équipements et locaux.	C5.5	Connaître les principes de manipulation des produits.
	SFP5.5	Respecter et faire respecter les règles de sécurité dans l'ensemble de ses activités.	C5.6	Connaître les produits utilisables et les techniques de nettoyage et désinfection des matériels et des locaux.
				Connaître les règles de sécurité liées : - aux gestes et postures ; - aux matériels et outils ; - aux locaux.

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 5 SFP	9
Maîtrise de 2 à 3 SFP	4
Maîtrise de 0 à 1 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 6 C	5
Maîtrise de 2 à 3 C	2
Maîtrise de 0 à 1 C	0



CQP : responsable de magasin.

Nom du candidat :

Entreprise :

### Grille d'appréciation des connaissances et savoir-faire professionnels

DOMAINES DE COMPÉTENCES	ÉVALUATION CONTINUE (livret de suivi)						ÉVALUATION FINALE		
	Connaissances			Savoir-faire professionnels					
Comptabilité. – Gestion	A <input type="checkbox"/> 5	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 9	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 6	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0
Management. – Communication	A <input type="checkbox"/> 5	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 9	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 6	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0
Produits. – Technologies	A <input type="checkbox"/> 5	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 9	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 6	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0
Vente. – Merchandising	A <input type="checkbox"/> 5	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 9	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 6	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0
Hygiène. – Qualité. – Sécurité	A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

DOMAINES DE COMPÉTENCES	ÉVALUATION CONTINUE (livret de suivi)						ÉVALUATION FINALE		
	Connaissances			Savoir-faire professionnels					
SYNTHÈSE	5	2	0	9	4	0	6	3	0
	Note obtenue : /25			Note obtenue : /45					
	Note à obtenir : 15/25			Note à obtenir : 27/45					
	Note obtenue : /70						Note obtenue : /30		
	Note à obtenir : 42/70						Note à obtenir : 18/30		

A = acquis    E = en cours d'acquisition    NA = non acquis

## Grille d'évaluation finale

### CQP

Domaine d'évaluation : Nom du candidat :  
 Situation professionnelle utilisée : Date de l'épreuve :  
 Durée de l'épreuve : Nom de l'entreprise :

CONDITIONS DE DÉROULEMENT de l'épreuve	ÉNONCÉ DES QUESTIONS posées au candidat	RÉPONSES OU COMPORTEMENTS obtenus	CRITÈRES D'APPRÉCIATION

## ANNEXE IV

### CQP employé polyvalent en terminal de cuisson

Mission générale	Réaliser la fabrication des produits et en assurer la vente, dans le respect des objectifs qualitatifs et quantitatifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>– classification minimale : niveau II, échelon 2 ;</li> <li>– salaire minimum : salaire minimum de la catégorie + 2 %.</li> </ul>
Situation hiérarchique	Sous la responsabilité du responsable de magasin.
Relations fonctionnelles	Autres employés de l'équipe.
Relations extérieures	Clients.
Activités communes	Préparation du poste de travail, conduite du poste (préparation-cuisson, vente), participation à la gestion de la qualité, préparation de la fin de poste, participation aux flux d'information.
Variabilité de la situation professionnelle	Type de produits - technologies utilisées.

## RÉFÉRENTIEL EMPLOI

### Employé polyvalent en terminal de cuisson

#### 1. Préparation du poste de travail

- 1.12. Met sa tenue de travail et s'assure de sa conformité par rapport aux règles de l'entreprise.
- 1.13. Prend connaissance des instructions concernant les programmes de préparation-cuisson et de vente.

Exemples :

- quantité de produit à mettre en œuvre ;
- état d'avancement de la fermentation des produits chargés la veille en chambre(s) de pousse ;
- préparation d'une commande spécifique ;
- mise en place d'une promotion.

- 1.14. S'assure de la propreté des locaux et du bon fonctionnement des équipements de son poste.

Exemples :

- vérifie les températures de chambre froide, de chambre de pousse, des vitrines réfrigérées ;
- vérifie la mise en chauffe et la ventilation des fours après mise en route.

- 1.15. En cas de dysfonctionnement (équipements, matières premières), alerte et rend compte.
- 1.16. Assure éventuellement l'ouverture du magasin.

#### 2. Conduite du poste

- 2.15. Prépare les matières premières et s'assure de leur disponibilité (quantité) et de leur conformité.

Exemples :

- sort de la chambre de stockage une quantité donnée de produits ;
- vérifie qu'il n'y a pas eu de décongélation.

- 2.16. Exécute les travaux de préparation-cuisson en fonction du programme de fabrication, et en respectant les procédures préalables et les consignes de sécurité.

Exemples :

- procède à la décongélation, au placage, à la mise en pousse, au dorage éventuel, à la scarification et à la cuisson des produits ;
- prépare les sandwiches et autres produits élaborés de restauration rapide.

- 2.17. Procède à des réglages et ajustements en fonction des observations faites sur les premières cuissons.

- 2.18. Met les produits en rayon en tenant compte des règles définies :  
– pour l'implantation des familles de produits (variable suivant l'horaire) ;  
– pour l'application des règles de merchandising ;  
– pour la conformité des produits.
- 2.19. Met en œuvre la vente des produits avec pour objectifs la satisfaction et la fidélisation des clients.  
Exemples :  
– accueille, sourit et écoute ;  
– conseille, fait des propositions, suscite l'impulsion d'achat.
- 2.20. Assure :  
– les encaissements-décaissements (respect des prix/rendu monnaie) ;  
– le réassortiment ;  
– les prises de commandes clientèle.
- 2.21. Participe à la gestion des stocks :  
Exemples :  
– effectue un contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons ;  
– sort prioritairement du stock les produits les plus anciens ;  
– réalise des inventaires.

### *3. Participation à la gestion de la qualité*

- 3.11. Respecte strictement les procédures de fabrication et les consignes d'hygiène et de qualité.  
Exemples :  
– respecte les principes de la chaîne du froid ;  
– nettoie le matériel et les locaux ;  
– manipule les produits cuits avec des pinces (ou des gants) ;  
– veille à la propreté de sa tenue de travail.
- 3.12. Reconnaît les produits hors norme et les retire de la vente et/ou du stock.  
Exemple : durée de vie d'un produit, DLV.
- 3.13. Identifie les causes de non-qualité et s'efforce d'y remédier.

### *4. Préparation de la fin de poste*

- 4.13. Respecte les procédures concernant la vente de fin de journée et la gestion des démarques.
- 4.14. Assure la responsabilité de sa caisse.
- 4.15. Comptabilise les produits invendus et, en fonction des produits :  
– en assure le stockage dans les conditions d'hygiène et de qualité définies ;  
– les retire de la vente.
- 4.16. Procède au chargement et au réglage des chambres de pousse en tenant compte des programmes de préparation-cuisson et de vente.

- 4.17. Assure le rangement et le nettoyage du magasin.
- 4.18. Assure éventuellement la fermeture du magasin.

#### *5. Participation aux flux d'information*

- 5.9. Renseigne les documents administratifs du point de vente.
- 5.10. Transmet des consignes aux autres membres de l'équipe.
- 5.11. Rend compte à sa hiérarchie de tout incident concernant les matières premières, le process, le matériel, la qualité ainsi que des attentes ou suggestions de la clientèle.

## **Référentiel de compétences**

Produits. – Technologies

Vente. – Merchandising

Hygiène. – Qualité. – Sécurité

Environnement de l'emploi. – Communication

Le CQP est obtenu après une évaluation continue et une évaluation finale.

Concernant l'évaluation continue, les critères d'obtention du CQP sont les suivants :

- quel que soit le domaine de compétences (connaissances et savoir-faire professionnels) ne pas présenter d'évaluation égale à 0 ;
- obtenir au moins 60 % de la notation maximale à la fois sur les connaissances et sur les savoir-faire professionnels.

Tant que ces 2 critères ne sont pas simultanément atteints, l'accès à l'évaluation finale est impossible.

Concernant l'évaluation finale, les critères d'obtention du CQP sont les suivants :

- quel que soit le domaine de compétences, une évaluation égale à 0 est éliminatoire ;
- obtenir au moins 60 % de la notation maximale.



## Référentiel de compétences

DOMAINE	SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	CONNAISSANCES
1. Produits, technologies	SFP1.1	C1.1 Connaître la composition et les conditions de stockage des matières premières.
	SFP1.2	C1.2 Connaître les modes opératoires et les principes de préparation/fabrication des produits du magasin : – principes de chaque étape du process et techniques mises en œuvre ; – rôle des principaux paramètres (temps, température, vapeur d'eau,...) et influences sur les produits finis.
	SFP1.3	C1.3 Comprendre l'utilisation d'un planning de fabrication.
		C1.4 Connaître la composition des produits finis et leurs caractéristiques.
	SFP1.4	C1.5 Connaître les principaux critères qualitatifs et d'évaluation des produits finis ainsi que les actions correctives à mettre en œuvre le cas échéant.
	SFP1.5	C1.6 Connaître les principes de la gestion physique des stocks.

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
	SFP1.6 SFP1.7 SFP1.8	<p>Stocker ou déstocker les produits inventus dans le respect des délais et des conditions de conservation.</p> <p>Participer aux inventaires.</p> <p>Maîtriser l'utilisation des équipements et outils en respectant les modes opératoires.</p>	C1.7	<p>Connaître le fonctionnement des équipements de son poste et les éventuels principes de réglage, comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chambres froides ;</li> <li>- chambre de pousse ;</li> <li>- outils divers ;</li> <li>- fours ;</li> <li>- vitrines réfrigérées ;</li> <li>- caisse enregistreuse.</li> </ul>
	SFP1.9 SFP1.10	<p>Vérifier le bon fonctionnement des équipements.</p> <p>Identifier les dysfonctionnements et procéder aux réglages et ajustements nécessaires en respectant des consignes préétablies par l'entreprise.</p>	C1.8	<p>Connaître les moyens de remédier aux dysfonctionnements de base.</p>

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 7 à 10 SFP	15
Maîtrise de 4 à 6 SFP	7
Maîtrise de 0 à 3 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 5 à 8 C	7
Maîtrise de 3 à 4 C	3
Maîtrise de 0 à 2 C	0

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
2. Vente, merchandising	SFP2.1	Accueillir la clientèle en donnant une image positive du point de vente.	C2.1	Connaître les techniques d'accueil.
	SFP2.2	Adapter ses attitudes de vente par rapport aux « profils consommateurs » sur le lieu de vente.	C2.2	Connaître la clientèle et les principales caractéristiques des comportements clients.
	SFP2.3	Satisfaire la demande de la clientèle.	C2.3	Connaître les argumentaires de vente par type de produits définis par l'entreprise.
	SFP2.4	Conseiller, proposer et vendre des produits additionnels ou des produits de substitution.	C2.4	Connaître les techniques de vente et plus précisément les étapes d'un acte de vente : <ul style="list-style-type: none"> <li>- détection des besoins ;</li> <li>- vente additionnelle, argumentation ;</li> <li>- objections ;</li> <li>- service du produit, emballage ;</li> <li>- encaissement ;</li> <li>- prise de congé.</li> </ul>
	SFP2.5	Assurer les encaissements avec rigueur.		
	SFP2.6	Assurer le contrôle de sa caisse et expliquer les éventuels écarts.		
	SFP2.7	Procéder efficacement à une prise de commande en face à face ou au téléphone.	C2.5	Connaître les différents moyens de paiement.
	SFP2.8	Comptabiliser les produits invendus.	C2.6	Connaître les points clés d'une prise de commande en face à face et au téléphone.
	SFP2.9	Renseigner et utiliser les documents administratifs relevant de sa compétence.	C2.7	Connaître les documents administratifs du point de vente.

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
	SFP2.10	<p>Approvisionner les vitrines et comptoirs en respectant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les zones d'implantation selon les familles de produits et les horaires de la journée ;</li> <li>– les règles de mise en place et de réassortiment des produits ;</li> <li>– les conditions de conservation des produits la mise en place des étiquettes (prix, promotions, ...).</li> </ul>	C2.8	<p>Connaître les techniques de merchandising appliqué (aménagement des rayons et implantation des produits) en fonction des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– jeux des formes, volumes et couleurs ;</li> <li>– planogrammes et règles de réassortiment ;</li> <li>– conservation des produits ;</li> <li>– étiquetage (prix, promotions, ...).</li> </ul>
	SFP2.11	<p>Participer à l'animation du point de vente et à la mise en œuvre des actions promotionnelles.</p>	C2.9	<p>Connaître les techniques d'animation et de promotion définies par l'entreprise.</p>

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 7 à 11 SFP	15
Maîtrise de 4 à 6 SFP	7
Maîtrise de 0 à 3 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 6 à 9 C	7
Maîtrise de 4 à 5 C	3
Maîtrise de 0 à 3 C	0

DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
3. Hygiène, qualité, sécurité	SFP3.1	Reconnaître les matières premières et les produits hors normes et prendre les mesures nécessaires.	C3.1	Connaître les causes d'altérations possibles et les modalités de conservation des matières premières et produits finis.
	SFP3.2	Appliquer les règles d'hygiène liées : – à la conservation et à la manipulation de produits (y compris emballage) ; – à la tenue de travail.	C3.2	Connaître les dates limites de vente des produits.
	SFP3.3	Respecter les procédures liées à la qualité dans l'ensemble de ses activités.	C3.3	Connaître la réglementation et les principes propres à l'entreprise en termes d'hygiène, de sécurité alimentaire et de qualité.
	SFP3.4	Respecter les procédures liées au nettoyage à la désinfection et au rangement des équipements et locaux.	C3.4	Connaître les principes de manipulation des produits.
	SFP3.5	Respecter les règles de sécurité dans l'ensemble de ses activités.	C3.5	Connaître les produits et techniques de nettoyage et désinfection des matériels et des locaux.
			C3.6	Connaître les règles de sécurité liées : – aux gestes et postures ; – aux matériels et outils ; – aux locaux.

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 5 SFP	8
Maîtrise de 2 à 2 SFP	4
Maîtrise de 0 à 1 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 6 C	6
Maîtrise de 3 C	3
Maîtrise de 0 à 2 C	0



DOMAINE		SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS		CONNAISSANCES
4. Environnement de l'emploi, communication	SFP4.1	Situer l'importance de son poste de travail par rapport au marché et à la vie de son entreprise.	C4.1	Connaître les principales caractéristiques de son secteur professionnel : - produits ; - marché ; - concurrence. Connaître l'organisation de son entreprise. Etre sensibilisé aux notions suivantes : - économie d'entreprise ; - coût - marges ; - charges - produits.
	SFP4.2	Faire part à son responsable de toutes suggestions et améliorations à apporter.	C4.2	
	SFP4.3	Identifier les informations utiles à son poste.	C4.3	
	SFP4.4	Transmettre des messages clairs, complets et précis aux autres membres de l'équipe et à sa hiérarchie.	C4.4	Connaître les principes et outils de la communication externe et interne.
	SFP4.5	Rendre compte de tout incident concernant les produits, le stock, le matériel, le process, les réactions clients...	C4.5	Connaître l'existence et le fonctionnement des supports d'informations nécessaires à ses activités.
			C4.6	Savoir qui informer ou à qui rendre compte en cas de dysfonctionnement, panne ou accident.

### Critères d'évaluation continue

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 5 SFP	7
Maîtrise de 2 à 3 SFP	3
Maîtrise de 0 à 1 SFP	0

CONNAISSANCES	ÉVALUATION
Maîtrise de 4 à 6 C	5
Maîtrise de 3 C	2
Maîtrise de 0 à 2 C	0

CQP : employé polyvalent en terminal de cuisson.

Nom du candidat :

Entreprise :

### Grille d'appréciation des connaissances et savoir-faire professionnels

DOMAINES DE COMPÉTENCES	ÉVALUATION CONTINUE (livret de suivi)			ÉVALUATION FINALE		
	Connaissances		Savoir-faire professionnels			
Produits. – Technologies	A <input type="checkbox"/> 7	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 15	E <input type="checkbox"/> 7	NA <input type="checkbox"/> 0
Vente. – Merchandising	A <input type="checkbox"/> 7	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 15	E <input type="checkbox"/> 7	NA <input type="checkbox"/> 0
Hygiène. – Qualité. – Sécurité	A <input type="checkbox"/> 6	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 8	E <input type="checkbox"/> 4	NA <input type="checkbox"/> 0
Environnement de l'emploi. – Communication	A <input type="checkbox"/> 5	E <input type="checkbox"/> 2	NA <input type="checkbox"/> 0	A <input type="checkbox"/> 7	E <input type="checkbox"/> 3	NA <input type="checkbox"/> 0

DOMAINES DE COMPÉTENCES	ÉVALUATION CONTINUE (livret de suivi)		ÉVALUATION FINALE
	Connaissances	Savoir-faire professionnels	
SYNTHÈSE	Note obtenue : /25	Note obtenue : /45	Note obtenue : /30 Note à obtenir : 18/30
	Note à obtenir : 15/25	Note à obtenir : 27/45	
	Note obtenue : /70		
	Note à obtenir : 42/70		

A = acquis    E = en cours d'acquisition    NA = non acquis

## Grille d'évaluation finale

### CQP

<p>Domaine d'évaluation :</p> <p>Situation professionnelle utilisée :</p> <p>Durée de l'épreuve :</p>	<p>Nom du candidat :</p> <p>Date de l'épreuve :</p> <p>Nom de l'entreprise :</p>
---	--

CONDITIONS DE DÉROULEMENT de l'épreuve	ÉNONCÉ DES QUESTIONS posées au candidat	RÉPONSES OU COMPORTEMENTS obtenus	CRITÈRES D'APPRÉCIATION