

Brochure n° 3244

**Convention collective nationale**

**IDCC : 1505. – COMMERCE DE DÉTAIL DES FRUITS  
ET LÉGUMES, ÉPICERIE ET PRODUITS LAITIERS**

---

AVENANT N° 109 DU 16 DÉCEMBRE 2013  
RELATIF AU CQP « VENDEUR-CONSEIL EN CRÉMERIE-FROMAGERIE »

NOR : ASET1450183M

IDCC : 1505

PRÉAMBULE

La branche professionnelle, du fait de l'évolution de ses métiers, des modes de consommation, des demandes et des publics, a décidé de rénover ses CQP.

Cette démarche s'inscrit dans une actualisation des référentiels de compétences des métiers et une modernisation de la formation professionnelle. Elle souhaite répondre aux besoins spécifiques des entreprises du commerce alimentaire de détail ainsi qu'aux attentes des candidats ayant un projet professionnel dans la branche.

Dans cet esprit, est mis en œuvre un niveau 2 correspondant au CQP de vendeur-conseil dans l'un des métiers de la branche professionnelle :

- CQP « Vendeur-conseil en crémerie-fromagerie » ;
- CQP « Vendeur-conseil primeur » ;
- CQP « Vendeur-conseil caviste » ;
- CQP « Vendeur-conseil en produits biologiques » ;
- CQP « Vendeur-conseil en épicerie ».

Vendeur-conseil en crémerie-fromagerie

La profession de crémier-fromager a considérablement évolué ces dernières années. Empreint de convivialité et d'échanges, le métier de la crémerie-fromagerie permet de développer une expertise, dans la préparation et le conseil de fromages et produits laitiers à leur apogée gustatif.

Ce métier peut s'exercer en magasin ou sur les marchés et nécessite de bonnes connaissances techniques et de l'hygiène.

Le vendeur-conseil en crémerie-fromagerie est un professionnel reconnu pour ses compétences face à une clientèle exigeante. Il tisse, au quotidien, une relation de confiance avec celle-ci.

Il peut permettre d'atteindre une autonomie dans son travail et ouvre des possibilités d'entreprendre, de devenir responsable d'un point de vente et, avec l'expérience nécessaire, de reprendre ou de créer son entreprise.

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

### *Description de poste*

#### 1.1. Poste

Vendeur-conseil en crèmerie-fromagerie.

#### 1.2. Mission principale

Le vendeur-conseil en crèmerie-fromagerie assure la préparation et la valorisation des produits ainsi que la vente et le conseil des clients au sein de commerces de produits laitiers relevant de la branche professionnelle. Il participe à la gestion quotidienne du commerce dans le respect de la réglementation, notamment en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire.

#### 1.3. Lieu de travail

Espace de vente sédentaire ou non sédentaire dédié à la commercialisation de fromages et de produits laitiers au détail.

#### 1.4. Situation hiérarchique

Le vendeur-conseil en crèmerie-fromagerie est placé sous l'autorité d'un responsable désigné.

#### 1.5. Classification

N3B de la grille de classification de la convention collective n° 3244, selon les modalités de l'avenant-cadre relatif aux CQP.

## **Article 2**

### *Modalités de la certification*

La certification est délivrée par la commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) de la branche professionnelle, selon les dispositions de l'avenant-cadre n° 107 portant rénovation des CQP de la branche professionnelle.

La certification est réalisée selon les dispositions du présent avenant, lequel est annexé aux dispositions de l'avenant-cadre n° 107 portant rénovation des CQP de la branche professionnelle.

#### 2.1. Composition de la commission d'évaluation du CQP (jury)

Sur désignation de la fédération concernée, la commission d'évaluation est composée comme suit :

- un professionnel du métier, président de la commission ;
- deux professionnels.

#### 2.2. Epreuves de certification du CQP

Les épreuves de certification comprennent :

- a) Un questionnaire à choix multiples et/ou écrits sur table ;
- b) Une préparation spécifique ;
- c) Une simulation de vente ;
- d) Un entretien avec la commission d'évaluation.

#### 2.3. Outils d'évaluation

La commission d'évaluation émet un avis à l'attention de la commission de certification (CPNE). Cet avis prend en compte :

- les résultats des épreuves ;
- l'avis du tuteur ou du responsable de l'entreprise ;

- le livret de suivi du candidat ;
- l’avis de l’organisme de formation.

#### 2.4. Evaluation dans le cadre de la validation des acquis de l’expérience (VAE)

Pour les évaluations des candidats inscrits dans une démarche de VAE, les éléments suivants sont pris en compte par la commission d’évaluation :

- le dossier de VAE ;
- la mise en situation ;
- l’entretien avec la commission d’évaluation (jury).

#### 2.5. Déroulement de la délibération

Un représentant de la branche professionnelle supervise et coordonne le déroulement des épreuves de certification.

La commission d’évaluation émet un avis circonstancié auprès de la commission de certification (CPNE) qui délivre le CQP.

Les avis émis par la commission d’évaluation sont transmis par un représentant de la branche professionnelle à la CPNE, qui statue selon les modalités prévues par l’avenant-cadre n° 107 portant rénovation des CQP de la branche professionnelle.

### Article 3

#### *Référentiel de compétences et de certification du CQP « Vendeur-conseil en crèmerie-fromagerie »*

##### 3.1. Domaines de compétences mis en œuvre dans le CQP

Produits.

Vente et conseil.

Législation et réglementation.

Organisation/gestion de l’unité de vente.

Hygiène et sécurité alimentaire.

Sécurité et environnement.

##### 3.2. Durée maximale des actions de formation

Les actions de formation comprennent, suivant les durées maximales suivantes :

- actions de positionnement : 14 heures ;
- formation en organisme de formation : 340 heures-380 heures ;
- formation interne en entreprise : 180 heures ;
- découverte de la filière : 35 heures ;
- accompagnement dans le cadre de la validation des acquis de l’expérience : 35 heures ;
- évaluation/certification : 7 heures.

#### 3.3. Référentiel de compétences et de certification du CQP « Vendeur-conseil en crèmerie-fromagerie »

##### 3.3.1. Domaines transversaux

*(Voir tableau pages suivantes.)*

COMPÉTENCES TRANSVERSALES	OUTILS D'ÉVALUATION				
	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif	Ecrits sur table
Proposer les produits en fonction d'une demande simple			x		
Effectuer une vente additionnelle			x		
Sugérer un produit de remplacement et de substitution			x		
Peser les produits			x		
Enregistrer et encaisser			x		
Effectuer le rendu monnaie			x		
Traiter et/ou transmettre les demandes du client			v		
Régler les litiges client			x		
Prendre congé du client			x		
Avoir une tenue et une attitude de travail adaptées (individu)	x	x	x		
Maintenir l'état de propreté et de rangement de l'unité de vente		x	x		
Contrôler l'état de propreté des zones de stockage et les conditions de conservation (température, hygrométrie, ventilation)	x	x			
Gérer les emballages, consommables et déchets de l'unité de vente en appliquant les règles de tri des déchets de l'entreprise (cartons, papier, verre, bois, plastiques et déchets organiques, emballages consignés)	x	x		x	
Appliquer les règles de bonnes pratiques en matière de consommation d'énergie (eau, électricité, gaz)	x	x		x	
Appliquer la réglementation sur la conservation des produits (DLC/DLUO) et la vente	v				
Suivre la réglementation sur l'étiquetage des produits (traçabilité...)	x				
Identifier les signes et les sigles de la qualité et de l'origine des produits (SIQO). Ex. : label, catégories, AOC, AOP, bio...	x			x	
Connaître les sigles (SA, SARL, SCOP, EI...)	x				

COMPÉTENCES TRANSVERSALES	OUTILS D'ÉVALUATION				
	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif	Ecrits sur table
Respecter la réglementation du travail (droit, convention collective, contrat de travail, règlement intérieur)	x			x	
Tenir et/ou clôturer la caisse				x	
Composer un prix de vente	x			x	x
Mettre en route et initialiser les systèmes et les installations (frigo, machine de pesage, monte-charge, caisse, trancheur, ordinateur...)				x	
Diagnostiquer les pannes et alerter les interlocuteurs adéquats				x	
Réceptionner la marchandise en pointant le bon de livraison				x	x
Réassortir les rayons (rotation des produits, occupation de l'espace « facing »...)				x	
Effectuer une commande selon les instructions			x	x	
Proposer une commande en fonction des besoins en produits	x			x	
Gérer la relation fournisseur				x	
Réaliser l'inventaire et saisir les stocks	x			x	x
Planifier son travail en respectant les missions, les consignes et le temps imparti	x			x	
Respecter les consignes de sécurité liées à la législation	x			x	
Respecter les règles de sécurité dans l'utilisation des outils et du matériel et porter les protections nécessaires			x	x	
Respecter les règles de sécurité sur le point de vente	x		x	x	
Appliquer les règles de prudence au poste de caisse			x		
Prévenir et résoudre les incidents et litiges avec les clients			x	x	

### 3.3.2. Domaines spécifiques à la crèmerie-fromagerie

CRÈMERIE-FROMAGERIE			OUTILS D'ÉVALUATION				
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif	Ecrits sur table
Produits	Identifier et se tenir informé sur les principaux types de produits (rayons, familles)	Identifier les différents types de laits, d'œufs et de produits laitiers <i>Identifier les différents types de laits de fabrication (brebis, chèvre, vache), les laits de consommation, les œufs, les produits laitiers et les composantes des huit familles de fromages</i>	x		x	x	
	Distinguer les modes de production et de saisonnalité	Décrire les modes de fabrication, l'affinage et les terroirs <i>Distinguer les modes de fabrication, d'affinage et les terroirs</i>	x		x	x	x
	Distinguer les produits par leur origine, signes de qualité et labels	Distinguer les produits en fonction des mentions (été/hiver, fermier...), labels et origines (AOC/AOP, IGR...) <i>Distinguer les produits en fonction des SIQO du secteur (signes d'identification de la qualité et de l'origine)</i>	x			x	x
	Identifier les saveurs et qualités organoleptiques du produit	Décrire et valoriser le produit au regard de son profil sensoriel (texture, goût, odeur...) <i>Décrire avec le vocabulaire du métier et valoriser les produits d'une famille au regard de leur profil sensoriel (texture, goût, odeur...)</i>			x	x	
	Conseiller le client en fonction de ses besoins	Proposer des produits en fonction de l'utilisation attendue, du goût du client et de la quantité souhaitée					

CRÈMERIE-FROMAGERIE			OUTILS D'ÉVALUATION				
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif	Ecrits sur table
		<i>Proposer des produits en fonction de l'utilisation attendue, du goût du client et de la quantité souhaitée</i>			x	x	
	Informé le client sur les modes de conservation des produits	<p>Informé le client sur les modes de conservation du produit (transport, lieu, durée et mode de stockage...)</p> <p><i>Informé le client sur les modes de conservation du produit (transport, lieu, durée et mode de stockage...)</i></p>	x		x	x	x
	Conseiller le client sur les modes de consommation et d'utilisation	<p>Accorder le produit aux mets (vin, pain, confiture...). Indiquer l'ordre de consommation des fromages. Suggérer des idées de recettes</p> <p><i>Conseiller le client sur les principales associations produits/mets, les principaux modes de consommation et les recettes simples</i></p>		x	x	x	x
	Proposer un service complémentaire au client	<p>Proposer des services complémentaires aux clients :</p> <p>Prendre des commandes</p> <p>Livrer les produits</p> <p>Utiliser une langue étrangère</p> <p>Présenter les produits (plateaux, buffets, sous vide...)</p> <p>Préparation des produits</p> <p><i>Prendre les commandes</i></p> <p><i>Proposer la livraison de produits</i></p>			x	x	

CRÈMERIE-FROMAGERIE			OUTILS D'ÉVALUATION				
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif	Ecrits sur table
		<i>Utiliser le vocabulaire technique du métier dans une langue étrangère</i> <i>Préparer les demandes spéciales (paniers, plateaux, reconditionnements, conditionnement sous vide)</i>					
Vente et conseil	Informé le client sur la composition, les qualités nutritionnelles du produit et les précautions alimentaires	Informer le client sur les qualités nutritionnelles des produits (calcium, vitamines, produits sans sel et/ou sans lactose...) Informer sur les précautions alimentaires (matières grasses, lait cru, allergènes majeurs...)					
		<i>Informé sur les qualités nutritionnelles des produits (calcium, vitamines, produits sans sel et/ou sans lactose...) et les précautions alimentaires (matières grasses, lait cru, allergènes majeurs...)</i>	x	x	x	x	
Approvisionnement, stockage et soins aux produits	Contrôler/agréer la conformité de la livraison au regard de la commande	Contrôler la conformité des produits livrés à la commande sur le plan quantitatif (nombre, poids) et qualitatif (aspect, température) et vérifier la traçabilité <i>Contrôler la conformité des produits livrés à la commande sur le plan quantitatif (nombre, poids) et qualitatif (aspect, température) et vérifier la traçabilité</i>					
	Répartir les produits dans leur zone de stockage en vue de leur optimisation	Répartir les produits dans leur zone de stockage selon les règles et méthodes en vigueur (accessibilité, rangement, espace adapté, température...)	x			x	



CRÈMERIE-FROMAGERIE			OUTILS D'ÉVALUATION				
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif	Ecrits sur table
Présentation des produits		<i>Répartir les produits dans leur zone de stockage selon les règles et méthodes en vigueur (accessibilité, rangement, espace adapté, température...)</i>	x			x	
	Suivre l'évolution du produit selon son degré de maturité	Appliquer les méthodes et techniques d'affinage pour amener le produit au degré de maturité souhaité <i>Proposer et appliquer des méthodes et techniques d'affinage pour amener le produit au degré de maturité souhaité</i>	x	x		x	
	Utiliser les outils et le matériel adaptés aux produits	Utiliser les outils (couteaux, lyre, roquefortaise, fils...) et le matériel (plateaux, présentoirs, films...) adaptés aux produits <i>Sélectionner et utiliser les supports matériels (meubles vitrines, accessoires, présentoirs) et les outils pour présenter les produits</i> <i>Utiliser la méthode de coupe adaptée</i>	x	x		x	
	Installer, présenter les produits suivant leurs spécificités et le type d'unité de vente	Disposer les produits selon leurs caractéristiques (famille, nature, taille, association de produits, température) <i>Disposer les produits selon leurs caractéristiques (famille, nature, taille, association de produits, température) et le type de l'unité de vente</i>	x		x	x	
Adapter la mise en scène des produits		Promouvoir les produits (animation, dégustation, buffet et fêtes) <i>Promouvoir les produits (animation, dégustation, buffet et fêtes)</i>		x	x	x	

CRÉMERIE-FROMAGERIE			OUTILS D'ÉVALUATION				
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif	Ecrits sur table
	Emballer les produits	Choisir l'emballage adapté à la taille et à la nature du produit Réaliser un pliage d'emballage spécifique au produit Préparer les produits au transport					
		Choisir l'emballage adapté à la taille et à la nature du produit Réaliser un pliage d'emballage spécifique au produit Préparer les produits au transport		x	x	x	
		Appliquer les règles d'étiquetage spécifiques aux produits Vérifier la concordance entre étiquette et produit Réaliser l'étiquette du produit Vérifier la concordance entre étiquette et produit	x	x	x	x	x
Hygiène et sécurité alimentaire	Appliquer les règles d'hygiène spécifiques au type d'activité (préparation, conservation, manipulation, présentation à la vente, protection, emballage...)	Appliquer les règles d'hygiène liées aux produits suivant le type d'activité (préparation, conservation, manipulation, vente) Appliquer les règles d'hygiène liées aux produits suivant le type d'activité (préparation, affinage, conservation, manipulation, vente)	x	x	x	x	

CRÉMERIE-FROMAGERIE			OUTILS D'ÉVALUATION				
Missions	Activités	Compétences	QCM	Préparation spécifique	Simulation de vente	Entretien explicatif	Ecrits sur table
Sécurité du personnel, santé au travail	Appliquer les règles de sécurité et de santé au travail dans son activité	Appliquer les règles de sécurité et de santé au travail dans son activité pour éviter les risques professionnels					
		<i>Respecter les règles de sécurité liées aux situations professionnelles (utilisation des trancheurs et couteaux, gestes et postures, sols glissants, descente en cave, port de charges, brûlures)</i>	x	x	x	x	

## Article 4

### *Dispositions diverses*

#### 4.1. Suivi de l'accord

Les signataires du présent accord s'appuient sur l'AFFLEC pour porter à la connaissance des entreprises ses dispositions (journaux professionnels, brochures, site internet, [www.afflec.fr](http://www.afflec.fr), etc.).

Elles désignent l'AFFLEC pour sa mise en œuvre et sa gestion.

Dans ce cadre l'AFFLEC :

- assure les relations avec les prestataires de formation, les institutions relatives à la formation professionnelle, les candidats à un CQP selon les modalités établies par les avenants créant les CQP ;
- assure l'organisation des commissions d'évaluation et les relations avec les jurys desdites commissions ;
- réalise toute autre action relative à la mise en œuvre des CQP.

#### 4.2. Formalités administratives

Le présent accord sera déposé à la DIRECCTE et au greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Les signataires conviennent de demander, sans délai, l'extension du présent avenant.

La FNDPL est chargée de la réalisation des formalités nécessaires.

Fait à Paris, le 16 décembre 2013.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

#### **Organisations patronales :**

FNDPL ;  
UNFD ;  
FNDE.

#### **Syndicats de salariés :**

FGTA FO ;  
CSFV CFTC ;  
FNAA CFE-CGC ;  
FS CFDT.