

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

Mention complémentaire

VENDEUR-CONSEIL EN ALIMENTATION

Ce guide d'accompagnement est destiné à aider les enseignants/formateurs ; il explicite le référentiel. Il s'adresse aux équipes pédagogiques, aux services académiques et aux inspecteurs chargés de la mise en œuvre de la formation de ce diplôme.

Arrêté de création du 23 juin 2022 : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046165374>

Propos introductifs

□ Mot des Inspecteurs généraux

La rénovation d'un diplôme est une dynamique collective de réflexion sur des métiers et leurs évolutions. Il s'agissait pour les professionnels du commerce et de l'alimentation d'actualiser le diplôme et les conditions d'examen pour être en adéquation avec les évolutions du marché, du travail et des pratiques professionnelles dans les lieux de vente, mais aussi de repositionner la Mention complémentaire Vendeur spécialisé en alimentation notamment par rapport au nouveau CAP Équipier polyvalent du commerce (avec les premiers diplômés en 2022).

Nous tenons à remercier à nouveau tous les membres du groupe de rénovation de la nouvelle Mention complémentaire Vendeur-conseil en alimentation, ainsi que les nombreux professionnels que nous avons rencontrés pour bien appréhender leurs besoins qu'ils soient des professionnels de terrain ou les représentants nationaux des professions du commerce, de la vente de détail et des métiers de l'alimentation. Nous sommes parvenus à écrire un référentiel qui répond aux intentions initiales et qui a su tenir compte des points de vue de tous les professionnels associés, et ce malgré la crise sanitaire qui nous a obligés à des rencontres à distance, mais ne nous a pas empêchés de rencontrer sur leur lieu de travail des professionnels qui ont su nous exprimer leurs attentes et leur intérêt pour ce nouveau diplôme.

Les membres du groupe de rénovation sont engagés bien au-delà de l'écriture du référentiel notamment par la réflexion menée pour la formation et l'accompagnement indispensable à sa mise en œuvre. Ce guide témoigne de la dynamique et de la volonté commune de préparer les vendeurs-conseils en alimentation de demain.

Ce guide d'accompagnement précise les intentions du référentiel, et cherche à le rendre opérationnel en termes de formation des apprenants. Il s'agit donc de guider les formateurs et enseignants sur le plan pédagogique et didactique en privilégiant le développement des compétences commerciales dans un contexte professionnel spécifique dans la continuité du CAP. Cela passe par des pistes de travail et de mise en œuvre, des modalités d'organisation, d'évaluation et des projections vers la certification. Ce guide d'accompagnement a vocation à évoluer. Il pourra être enrichi par des praticiens voulant apporter leur contribution pour une bonne préparation des futurs vendeurs en alimentation.

Gageons que comme les professionnels avec qui nous avons travaillé ce nouveau référentiel, les élèves et apprentis trouveront leur vocation dans ces métiers d'engagement et de passion. Nous comptons sur vous qui formez et préparez les futurs candidats pour leur apporter cette volonté de services et de qualité aux clients en développant les compétences professionnelles et la culture indispensables pour rester à l'écoute des grandes évolutions des métiers qu'ils auront choisis.

Nous souhaitons à tous de bons moments de partage avec les élèves et apprentis qui seront les vendeurs de demain des produits de qualité que nous proposent les divers métiers de l'alimentation.

Miriam Bénac et Dominique Catoir, Igésr du groupe économie et gestion

SOMMAIRE

1. Le référentiel des activités professionnelles
2. Les intentions du référentiel
3. La stratégie de formation
 - 3.1 Le projet pédagogique
 - 3.2 Les conseils pédagogiques
 - 3.2.1 Bloc 1
 - 3.2.2 Bloc 2
 - 3.2.3 Ressources INRS
4. L'alternance pédagogique : les entreprises des métiers de l'alimentation, co-formatrices
5. Le suivi des acquis des apprenants
6. L'évaluation certificative
7. Annexes

Les membres du groupe de travail de rénovation :

Stéphane AYMARD
Miriam BENAC
Magali BERRY
Fabienne BUISSON
Dominique CATOIR
Anne CHARRIERAS
Agnès COTTET-DUMOULIN

Loïc LE GAD
Laura LILLEMANN
Sophie LEJEUNE
Laetitia PAPI
Sophie OBLIN POMMIER
Christine REBIERE
Lucas SANZ-RAMOS



1. Le référentiel des activités professionnelles

Le référentiel des activités professionnelles présente le métier visé par le titulaire de la MC ainsi que ses conditions d'exercice. Les activités professionnelles sont réparties en deux blocs (Bloc 1 et Bloc 2).

Chaque bloc est décliné en activités professionnelles regroupant les différentes tâches pouvant être confiées à un titulaire de MC.

Le Bloc 1 « Valoriser l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité » est décliné en 2 activités professionnelles réparties en 11 tâches.

Le Bloc 2 « Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client » est décliné en 2 activités professionnelles réparties en 12 tâches.

2. Les intentions du référentiel

Le référentiel d'un diplôme correspond au cahier des charges de la formation qu'il faudra dispenser pour atteindre les objectifs professionnels du diplôme afin de l'obtenir (certification).

Les compétences professionnelles sont au cœur du processus de certification et par conséquent du processus de formation. Elles sont l'aiguillon de la formation et donc la garantie de la qualité de celle-ci.

Les activités professionnelles décrites dans le **référentiel des activités professionnelles (RAP)** sont les prescriptions professionnelles du métier, c'est-à-dire les passages obligés pour acquérir les compétences professionnelles. Le RAP définit le champ des activités professionnelles du métier correspondant au diplôme, ainsi que les domaines d'activités, les activités et les tâches à partir des situations de travail. Il précise les conditions d'exercice et les résultats attendus.

Pour que ces activités professionnelles puissent être menées de manière professionnelle, il faudra parvenir à l'atteinte des résultats attendus en mobilisant des ressources (physiques et intellectuelles) correspondant à des situations professionnelles réelles ou simulées. Pour évaluer le degré d'atteinte des objectifs fixés et donc des compétences professionnelles visées, on se fondera sur les critères d'évaluation des compétences. **Le référentiel d'évaluation** identifie les compétences professionnelles mises en œuvre pour réaliser les activités professionnelles. Il répertorie les savoirs associés et précise les critères d'évaluation.

Le processus d'élaboration du référentiel est un calque intéressant pour élaborer le processus de formation. En effet, en partant de situations professionnelles variées, proches du réel, voire réelles (la stratégie de formation), les élèves/apprentis devront répondre aux objectifs fixés (objectifs précis et clairs, en termes de compétences) en mobilisant des moyens matériels, mais aussi des ressources intellectuelles tels que les savoirs associés répertoriés et précisés dans le référentiel (voir les limites des savoirs).

C'est ainsi que l'écriture du référentiel en blocs de compétences améliore cette approche par compétences en simplifiant la lecture en termes de processus.

La [loi de mars 2014 relative à la formation professionnelle](#) a institué le compte personnel de formation permettant aux salariés et demandeurs d'emploi de bénéficier de formations lorsque celles-ci sont inscrites au registre national des certifications professionnelles (RNCP). La Mention complémentaire Vendeur-conseil en alimentation est inscrite au RNCP. Pour être accessible via le compte personnel de formation, il est nécessaire qu'elle soit organisée en blocs de compétences indépendants permettant aux salariés ou demandeurs d'emploi de mobiliser leurs heures de CPF pour la préparation d'un bloc dans une approche progressive de préparation au diplôme ou dans un souci d'acquisition des compétences spécifiques au bloc. Cette possibilité est réservée à la formation continue.

Un diplôme professionnel est donc constitué de blocs de compétences. Les blocs de compétences se définissent comme un ensemble homogène et cohérent de compétences. Un bloc de compétences correspond à une unité du diplôme et une seule.

La didactique professionnelle¹, initiée en France par Pierre Pastré dans les années 1990, inscrit ses recherches dans l'analyse de l'activité des personnes en situation de travail afin de détecter les conditions d'apparition et de développement des compétences professionnelles dans ces situations. C'est donc en toute logique que la démarche didactique préconisée pour les enseignements professionnels s'inspire de cette approche.

Ainsi, pour la didactique liée aux métiers de vendeurs en alimentation, si les 2 grands blocs de compétences structurent le référentiel, il n'en demeure pas moins que les situations d'apprentissage proposées aux apprenants doivent privilégier un décloisonnement des blocs, pour appréhender les réalités d'apprentissage au plus près des réalités professionnelles.

Pour donner davantage de sens à la compétence et en donner une conscience aux apprenants, il importe d'utiliser individuellement et collectivement les activités réalisées lors des périodes en entreprises et de concevoir des situations professionnelles proches de la réalité, capables de traverser un ensemble de compétences et de savoirs des différents blocs et donc des enseignements.

3. La stratégie de formation

3.1. Le projet pédagogique

Le(s) enseignant(s) du domaine professionnel élabore(nt) conjointement le parcours de formation de la mention complémentaire (un an) puis construi(s)ent les situations d'apprentissage permettant de travailler et évaluer l'ensemble des compétences du référentiel. L'approche des blocs de compétences doit se faire de façon conjointe (lecture horizontale) dans une logique d'acquisition des compétences professionnelles. Les deux blocs de compétences sont liés entre eux.

Positionnement des enseignements

Les enseignants :

- ciblent les compétences du référentiel et leurs savoirs associés en lien avec leur enseignement,
- associent les modalités pédagogiques adaptées : travaux pratiques, ateliers expérimentaux.

Le calendrier de l'alternance est établi.

Élaboration du calendrier de formation

Le(s) enseignant(s) établit(ssent) un calendrier de formation ; pour cela, il(s) :

- cible(nt) les compétences à travailler,

¹ Didactique professionnelle : analyser le travail en vue de comprendre et d'agir sur les processus qui relèvent de la transmission et de l'acquisition des compétences, en vue de les améliorer dans une perspective de développement professionnel.

- intègre(nt) les temps de formation en centre et en milieu professionnel,
- programment les moments pédagogiques spécifiques inhérents à l'activité de l'établissement, aux manifestations locales ou nationales (salon de l'agriculture...), aux projets éventuels de l'équipe...

Planification des apprentissages et de l'évaluation

Les apprentissages sont répartis sur l'année ; en conséquence, il convient :

- d'établir une progression des niveaux de compétence visés (prévision de la progressivité dans le niveau de maîtrise attendue pour chaque compétence),
- de programmer les temps et moyens d'évaluations formatives et/ou certificatives en respectant la réglementation d'examen (contrôle en cours de formation ou préparation des évaluations ponctuelles),
- de répartir les apprentissages entre les deux lieux de formation (centre de formation et milieu professionnel) et les différentes modalités pédagogiques.

Programmation des séances pédagogiques

L'équipe pédagogique programme les séances pédagogiques pour l'année ; pour cela, elle :

- identifie les activités et les tâches à proposer selon les compétences ciblées en veillant à l'équilibre nécessaire entre situation d'apprentissage et réalité professionnelle,
- conçoit des séances pédagogiques en lien avec les modalités pédagogiques préconisées (atelier expérimental et travaux pratiques) et les différents enseignements (blocs 1 et 2),
- cible les savoirs associés à aborder en lien avec les compétences travaillées.

Toutes les compétences et tous les savoirs associés du référentiel doivent être abordés. L'élève doit être positionné en situation d'analyse, de méthode et d'organisation pour réaliser les tâches demandées en lien avec les situations professionnelles proposées afin de faciliter son acquisition des méthodologies fondamentales et de renforcer son niveau d'autonomie attendue pour un titulaire de mention complémentaire.

La personnalisation du parcours de professionnalisation de l'apprenant

La mention complémentaire doit permettre d'offrir un parcours personnalisé à l'apprenant afin qu'il puisse cheminer une année encore vers son projet et ainsi se professionnaliser.

Le champ des possibles lui est ouvert en termes de périodes de formation en milieu professionnel :

- **se spécialiser en effectuant ses stages au sein d'une seule entreprise ;**
- **approfondir la découverte d'un même secteur d'activité à travers différentes entreprises ;**
- **découvrir différents secteurs d'activités.**

Au regard des épreuves certificatives, nous préconisons que l'apprenant effectue ses deux dernières périodes de formation en milieu professionnel, soit huit semaines, au sein de la même entreprise.

Stratégie de formation : exemple 1

Le choix est porté sur l'adoption de périodes à thème, permettant d'aborder toutes les familles de produits dans leur contexte le plus représentatif. Cette option est motivée par l'absence de matériel et de laboratoire en unité de formation, d'où le recours à des ressources externes. La sélection des compétences à travailler tient compte des tâches spécifiques à réaliser dans le type d'organisation visé.

Thèmes	La mie en fête	Plaisirs sucrés	Charcuterie Traiteur	Fêtes de fin d'années	Manger 5 fruits et légumes par jour	Les produits de la mer	Fromages et produits laitiers	Organisation d'un buffet à thème	La foire aux vins	Atelier smoothies
Contextes d'apprentissage	Boulangerie Viennoise	Pâtisserie Chocolaterie	Restauration Scolaire	Boutique produits locaux, artisanaux	GSS	Criée Poissonnerie Lycée aquacole Entreprise de transformation ou de fumaison	Fromagerie Laiterie	Commande centre de formation	GMS	Animation en centre de formation
Effectuer l'inventaire										
Participer aux commandes										
Réceptionner, contrôler la marchandise										
Gérer les déchets et les consignes										
Organiser et entretenir les espaces de travail										
Préparer et conditionner des produits										
Appliquer les règles d'étiquetage										
Implanter les produits										

Réaliser et mettre à jour une signalétique										
Mettre en scène et théâtraliser les produits										
Maintenir le rayon en état marchand										
Accueillir le client										
Découvrir les besoins										
S'adapter au contexte										
Présenter les produits argumenter										
Conseiller le client										
Prendre une commande										
Réaliser une vente additionnelle										
Encaisser										
Mettre en œuvre des animations commerciales										
Participer à la communication digitale										
Présenter et mettre en œuvre des outils de fidélisation										
Finaliser la prise en charge										
Identifier le type de réclamation										

Progression du thème produits de la mer

Jour 1	4 heures	Enseignant éco gestion	En partenariat avec le lycée aquacole : étêter, éviscérer, écailler, tailler en darne, ouvrir les coquillages, trancher.
	4 heures	Enseignant éco gestion	Implantation d'un rayon poissonnerie. Présentations du poisson (entiers, filets, darnes, tronçons...). Organisation de son poste de travail.
Jour 2	4 heures	Enseignant biotechnologie	Traçabilité. Techniques de pêche. Valeurs nutritionnelles. Étiquetage
	4 heures	Enseignant éco gestion	Caractéristiques du poisson : de mer, d'eau douce, plats, ronds, maigres, gras. Critères de fraîcheur. Identification des coquillages et crustacés.
Jour 3	4 heures	Enseignant éco gestion	Visite des fermes des saumons (entreprise transformation des produits) Techniques de conservation : salaison, fumaison, conserve de poisson, terrines de poisson.
Jour 4	4 heures	Enseignant biotechnologie	Causes d'altération des produits. Fiche de relevé d'incidents sanitaires.
	3,5 heures	Enseignant éco gestion	Conseils en termes de préparation, de temps de cuisson, d'accommodements, et d'accompagnement du vin.
Jour 5	4 heures	Enseignant éco gestion	Emballage fonctionnel. Encaissement. Conseil de conservation et de transport Fin des séances inachevées.
	3,5 heures	Enseignant éco gestion	Évaluation du thème. Préparation aux épreuves. Liaison entreprise /centre de formation

Stratégie de formation : exemple 2

Proposer des situations d'apprentissages sous forme de scénarios avec une entrée " Contexte professionnel " permettant à l'élève de découvrir différents contextes, différents espaces commerciaux de vente de produits alimentaires. On fera le choix de proposer des contextes réels, proches de l'élève, locaux et régionaux afin de donner un maximum de sens aux apprentissages.

Proposition de scénario pédagogique (présenté lors du PNF du 17 juin 2022) : La halle gourmande de Sarlat-la-Canéda (24) :

- Carte mentale – Intentions pédagogiques : <https://gitmind.com/app/doc/c3b11075953>
- Genial.ly - Proposition pédagogique détaillée : <https://view.genial.ly/6347e01d270c9e001028ee94>

Une lecture horizontale du référentiel et une approche spiralaire des compétences sont préconisées dans la construction de ces scénarios.

3.2. Les conseils pédagogiques

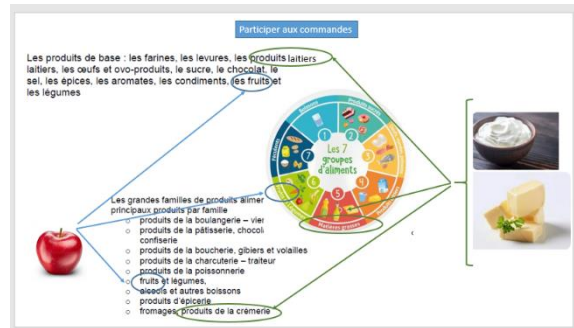
3.2.1 Bloc 1 : Valoriser l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité

Compétences	Conseils pédagogiques	Savoirs associés
<p>Approvisionner en produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer l'inventaire physique quotidien - Participer aux commandes - Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises - Gérer les déchets et les consignes 	<p>Le titulaire du CAP équipier polyvalent du commerce a déjà acquis des compétences. Cette mention complémentaire apporte une spécialisation dans l'alimentation signalée en bleu souligné.</p> <p>Les activités recensées ne doivent pas être perçues comme ordonnées dans un processus. Elles sont effectuées sans nécessairement suivre l'ordre dans lequel elles sont listées dans le référentiel.</p> <p>Le titulaire de la MC est en charge d'activités quotidiennes en lien avec la lutte contre la démarque, le gaspillage et les opérations d'inventaire. La lutte contre la démarque connue et inconnue tout comme la lutte contre le gaspillage alimentaire sont des préoccupations majeures des enseignes. Cette lutte, encadrée par la réglementation, revêt un intérêt économique non négligeable.</p> <p>Le caractère quotidien de l'inventaire physique est mis en avant : en effet, les denrées manipulées sont périssables ou s'abîment. Chaque matin, le vendeur-conseil doit contrôler, compter, noter et réaliser l'inventaire quantitatif et qualitatif.</p> <p>Propositions de modalités d'animation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privilégier une démarche concrète adossée à une boutique d'application, à des situations en PFMP ou en établissement scolaire ; les situations proposées par l'équipe doivent amener les apprenants à s'organiser pour effectuer un inventaire physique dans une boutique d'application. • Sensibiliser les apprenants aux enjeux de la lutte contre la démarque. • Préparer les apprenants à effectuer une saisie manuelle et/ou informatique des relevés. <p>Pour la compétence "participer aux commandes", il convient d'aborder en savoirs associés les produits et les familles de produits (présentation des produits de base + familles de produits + 7 groupes d'aliments + dimension nutritionnelle).</p> <p>Les savoirs associés vus en classe sont assez génériques, ils sont approfondis en contextualisant les situations, selon l'offre de l'établissement, des partenaires professionnels locaux et de la structure d'accueil.</p> <p>Exemple de limite de savoirs sur la connaissance produit : la pomme et ses caractéristiques (calibre, variété, bio, label, saisonnalité, saveur, origine, apports nutritionnels). https://www.lapomme.org/varietes/calendrier#6</p>	<p>La démarche qualité</p> <p>L'inventaire physique quotidien</p> <p>La démarque</p> <p>Les différentes sources d'approvisionnement</p> <p>Les familles de produits et les produits</p> <p>La dimension nutritionnelle des produits alimentaires</p> <p>L'hygiène et la sécurité sanitaire</p>

-Organiser et entretenir les espaces de travail

<https://myfelcoop.com/wp-content/uploads/2021/01/le-calibrage-des-pommes.pdf>

Annexes 1 et 2 : exemples de caractéristiques d'un produit



En quoi l'apprenant a-t-il besoin de cette connaissance ?

- importance au niveau du stockage, de la manipulation et les conditions de conservation ;
- importance au niveau de la vente-conseil : l'aspect nutritionnel est aussi présent dans le bloc 2 ;
- lien avec l'étiquette de vente.

La compétence "réceptionner, contrôler et stocker les marchandises" figure déjà au référentiel du CAP EPC, la mention complémentaire insiste sur les spécificités alimentaires.

Le savoir associé [l'hygiène et la sécurité sanitaire des denrées alimentaires et aussi des préparations](#) est un volet incontournable. Il faut insister sur le caractère périssable et altérable des produits, et sur les risques liés au non-respect des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire.

Annexe 3 : température de conservation des aliments

Annexe 4 : contrôles à la réception

des denrées et des préparations
 Le contrôle quantitatif et qualitatif des denrées alimentaires reçues
 Le stockage
 La rotation des stocks
 La gestion des déchets et des consignes
 L'hygiène du personnel
 Les locaux, les équipements et les matériels alimentaires
 L'organisation de l'espace de travail
 L'entretien des locaux
 Les risques professionnels, les moyens de prévention et de protection

CCRF
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

Actualités La DGCCRF Consommation Commerce Sécurité Vieilles personnes Publications Secteurs PAF

Revue de presse | DGCCRF | Température de conservation des aliments

Température de conservation des aliments

Fiches pratiques



Température de conservation des aliments

Ne pas confondre la température ambiante avec celle de conservation, recommandée pour garantir une qualité optimale, notamment au distributeur. Cliquez sur les pages ?

Relevés des températures à l'entrée des marchandises

Date	Site	Produits	Requêtes produites	Température (°C)	Prise	Note

CONTROLES A LA RECEPTION

Quand ?
A chaque livraison

Où ?
Zone de réception

Comment et Quel ?

1. T°C des produits
Avec le laser infra rouge

Température maximale de conservation

Catégorie	T°C
Produits frais	+4°C
Produits surgelés	-18°C
Produits secs	+15°C
Produits pasteurisés	+4°C
Produits stérilisés	+15°C
Produits conservés	+15°C

Travailler à 0°C, éviter le surgeloir et le stockage

Contrôler la T°C de produit le plus sensible pour une même livraison et compléter la fiche autocontrôle.

2. L'aspect du produit :

- Intégrité de l'emballage et du conditionnement
- Coûtéur du produit
- Présence de corps étrangers
- Présence d'humidité

3. L'étiquetage

- CCP : sans limite de consommation
- CCM : sans date de validité inscrite
- Caractéristiques techniques des produits
- Des mentions correctes et lisibles pour les CLC et si applicable pour celles avec la consommation de référence ou "CCM"

EN CAS DE NON CONFORMITE :

- Notifier le produit
- Compléter la fiche de non-conformité
- Engager l'action corrective
- Prévenir le responsable

Retour au bloc 1

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Température-de-conservation>

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/temperature-de-conservation.pdf?v=1640181683

La compétence « gérer les déchets et les consignes » est déjà présente dans le CAP EPC, mais la mention complémentaire la renforce en s'inscrivant dans :

- la loi "anti-gaspillage pour une économie circulaire" (2015 renforcée en 2020) ;
- un esprit de gestion des déchets, de recyclage, voire de valorisation.

Annexe 5 : loi anti gaspillage



<https://www.ecologie.gouv.fr/loi-anti-gaspillage-economie-circulaire>

<https://www.ecologie.gouv.fr/gaspillage-alimentaire-0>

<https://www.tf1info.fr/societe/loi-anti-gaspillage-des-bons-plans-pour-les-consommateurs-2112432.html>

Concernant la compétence “organiser et entretenir les espaces de travail”, la dimension “entretien” est spécifique dans le domaine alimentaire.

L'hygiène du personnel, systématiquement attendue, a son importance pour limiter la contamination des denrées alimentaires :

- la tenue professionnelle est portée dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, elle fait une barrière entre la tenue de ville et les produits alimentaires. Elle peut être un simple tablier ou une tenue entière selon le produit vendu ou selon les choix des magasins. Les chaussures de sécurité participent également au respect de l'hygiène, mais ont également un aspect sécuritaire.
- le lavage des mains, des ongles coupés courts et non manucurés, l'absence de bijoux.

Annexe 6 : le lavage des mains

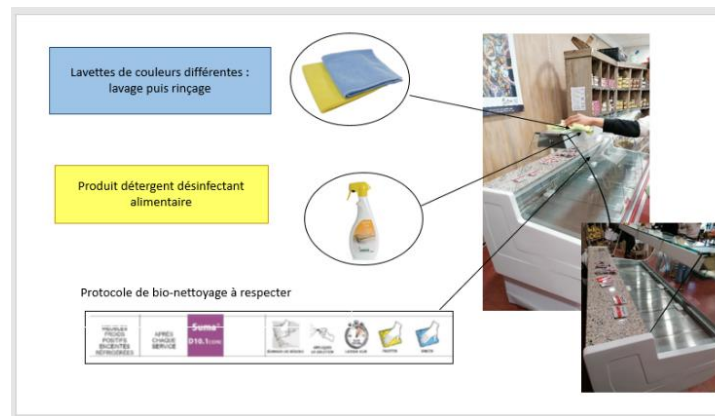
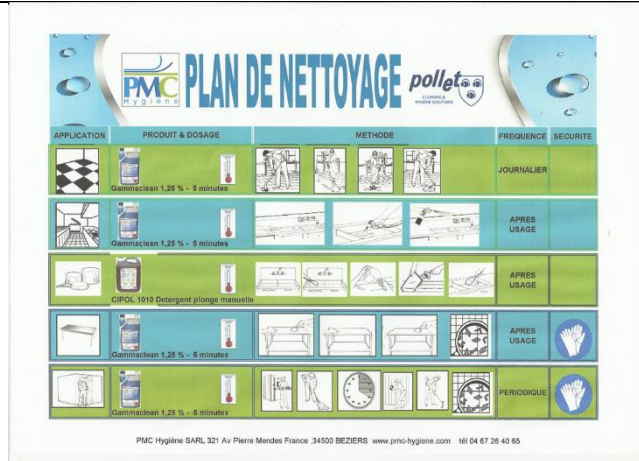


La dimension “[entretien](#)” inclut également les produits de nettoyage utilisés et les protocoles de nettoyage à respecter relatifs aux [locaux](#) (ce sont les sols, les murs, les portes, les poignées c’est-à-dire ce qui n’est pas mobile), aux équipements et aux matériels [alimentaires](#).

Par exemple, le vendeur-conseil utilise un détergent alimentaire (que l’on n’utilise pas forcément sur un espace de vente en CAP EPC) ; il va devoir respecter un protocole de nettoyage avec des étapes, des fréquences, une traçabilité.

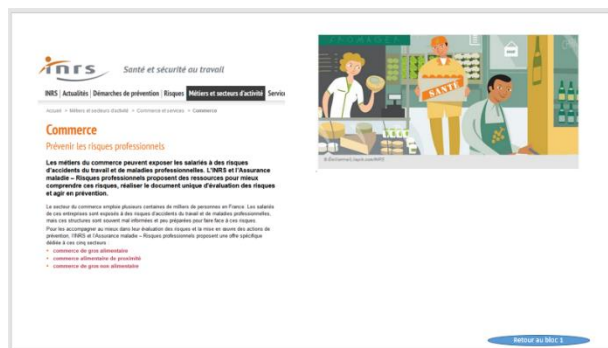
Annexe 7 : exemple de plan de nettoyage

Annexe 8 : exemple de protocole de bio nettoyage proposé par un fournisseur de produits d’entretien (pour trancheuse, vitrine réfrigérée, planches à découper, sol...)



Les risques professionnels, les moyens de protection et de prévention sont contextualisés et dépendent du contexte d'activité.

Annexe 9 : dossier “prévenir les risques professionnels - commerce - INRS” : <https://www.inrs.fr/metiers/commerce-service/commerce.html>



Cela concerne par exemple :

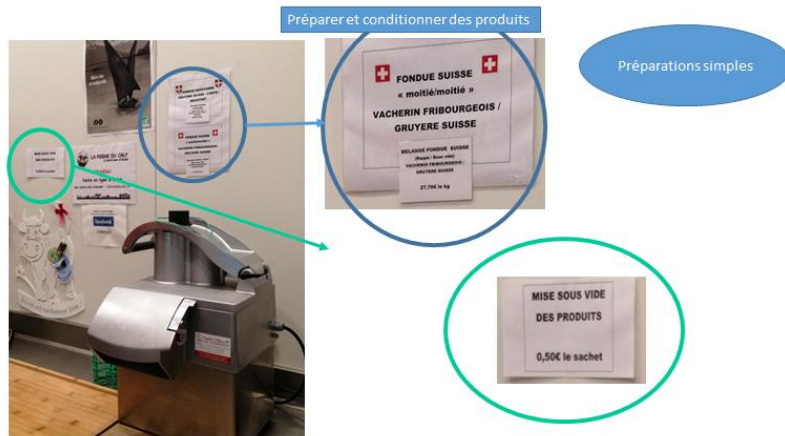
- les règles d'économie d'effort, les gestes et postures ;

	<p>– la prévention des risques électriques, mécaniques, chimiques ou liés à l’activité physique (risques de blessure, de coupures et d’électrisation liés à l’utilisation des équipements spécifiques, risques de chute de plain-pied, de hauteur, risques de projections liés à l’utilisation des produits).</p> <p>Des informations INRS sont présentes dans ce guide dans la partie “ressources INRS”, telles que le TUTOPREV’ commerce, qui propose des planches illustrant des situations à risques. https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%204470</p> <p><u>La démarche qualité</u> est présente dans tout le bloc 1.</p> <p>Le vendeur-conseil doit tenir compte des évolutions réglementaires, telle que la loi Egalim (1->2018, 2->2021), actuellement en vigueur.</p> <p>Il agit au travers de ses activités professionnelles et s’appuie par exemple sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Le guide de bonnes pratiques en boulangerie https://www.mapa-assurances.fr/boulangerie/guide-bonnes-pratiques-hygiene ○ Le guide des bonnes pratiques d’hygiène du poissonnier détaillant : https://agriculture.gouv.fr/sites/minagri/files/documents/pdf/gph_20085919_0001_p000_cle0b4e68.pdf ○ Le dossier thématique CGAD https://www.cgad.fr/dossiers/alimentation-sante/hygiene-magasin-mapa/ ○ Le dossier thématique https://www.boulangerie.org/reglementation/hygiene/ ○ Les dossiers thématiques produits par l’Institut des métiers https://infometiers.org/ <p>L’idée, globalement, est de sensibiliser les futurs vendeurs-conseils en alimentation à une démarche d’amélioration continue, à rester en veille et à se tenir à jour des évolutions réglementaires.</p>	
<p>Mettre en valeur l’offre -Préparer et conditionner des produits -Appliquer des règles d’étiquetage</p>	<p>La compétence “préparer et conditionner des produits” figure déjà dans le CAP EPC (“mise en valeur des produits” et “participation aux opérations de conditionnement”).</p> <p>La mention complémentaire fait apparaître la notion de <u>soins appliqués aux produits</u>, importante en alimentation. Ces traitements sont nécessaires ; en effet, les produits alimentaires sont majoritairement périssables. Leur état évolue au fil des heures ou des journées (par exemple, la brumisation réduit la déshydratation des salades).</p>	<p>Les soins appliqués au produit Les techniques simples de préparation La qualité sanitaire des produits alimentaires</p>

- Implanter les produits
- Réaliser, installer et mettre à jour la signalétique
- Mettre en scène, théâtraliser les produits
- Maintenir le rayon en état marchand

Les techniques simples de préparation dépendent du contexte dans lequel évolue l'apprenant : il peut s'agir des règles de découpe d'un fromage selon la méthode adaptée et du type de fromage, ou, dans une boulangerie, d'une tarte, avec des parts équilibrées. Ces gestes professionnels entrent dans la préparation et le conditionnement du produit en fonction de la demande du client. Il n'est pas attendu que l'apprenant réalise des gestes techniques complexes, tels que lever des filets dans un poisson. Il convient de se limiter aux pratiques de découpe et de soins adaptés aux produits en limitant les risques de coupure.

Annexe 10 : exemple de préparation simple, mise sous vide de fromage râpé

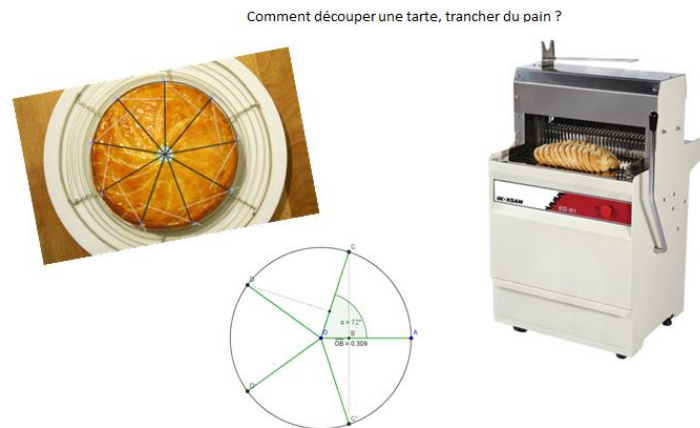


L'étiquetage
 Les règles d'implantation des produits alimentaires
 L'information et la publicité sur le lieu de vente
 La présentation, la théâtralisation de l'offre
 La qualité organoleptique des produits

Annexe 11 : exemple de préparation simple, la découpe d'un fromage <https://www.produits-laitiers-de-france.com/fromage/degustation/comment-decouper-un-fromage/>



Annexe 12 : exemple de préparation simple, la découpe d'une tarte en boulangerie



Concernant la préparation et le conditionnement, l'apprenant est également capable de préparer un plateau (fromages, charcuterie, autres produits alimentaires ...) en fonction d'un nombre de personnes et/ou d'un budget. Cette activité est en lien avec le bloc 2, car l'apprenant doit prendre en compte la dimension "conseil au client" lorsqu'il estime les quantités à prévoir ou applique un geste commercial (offre de l'entame du jambon ou du pâté croûte par exemple) ...

Exemple de ressource liée à l'étiquetage des produits alimentaires :

<https://www.santemagazine.fr/alimentation/acheter-et-cuisiner/faire-ses-courses/comment-bien-lire-les-etiquettes-sur-les-produits-alimentaires-897220#Comment-lire-les-nouvelles-%C3%A9tiquettes-des-aliments-%3F>

La compétence “[implanter les produits](#)” a été abordée en CAP EPC. Aux premiers réflexes acquis s'ajoute la prise en compte des spécificités d'implantation préconisées pour certains produits par les enseignes.

La compétence “[mettre en scène, théâtraliser](#)” n'est pas nouvelle pour les apprenants issus de CAP EPC. S'ajoutent des spécificités relatives au domaine alimentaire :

- respect de la saisonnalité ;
- précautions, soins spécifiques, car le produit est fragile et périssable, et peut se modifier dans le temps, d'autant plus lorsqu'il est exposé (brumisation, température, durée de conservation...).

Point de vigilance : cette compétence est mise en œuvre dans les deux blocs de compétences, mais elle est rattachée au bloc 1 pour la certification.

Annexe 15 : exemples de mises en scène

Annexe 16 : exemples de théâtralisation

Implantation et théâtralisation



<https://www.cabif.eu/prestation/mettre-scene-ravon-de-fruits-le-quime>



<https://fromagerie-jean.com/plateau/>



<https://www.itaoulotprimeurs.com>

Implantation et théâtralisation



La compétence “maintenir le rayon en état marchand” amène l’apprenant à maintenir “[la qualité organoleptique des produits](#)”. Pour ce faire, il doit s’appuyer sur les critères organoleptiques de fraîcheur (la vue, l’odorat, le goût, l’odeur, le toucher) ou les stades de maturation.

Point de vigilance : les savoirs associés apparaissent en italique dans le référentiel lorsqu’ils sont associés à une autre compétence. Les [critères organoleptiques](#) sont abordés dès la réception, le contrôle et le stockage des marchandises reçues.

Annexe 17 : exemples en boulangerie du maintien en état marchand du rayon

Maintenir le rayon en état marchand en boulangerie



3.2.2 Bloc 2 : Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

Pour rappels : Les situations d’apprentissage proposées aux apprenants doivent privilégier un décloisonnement des blocs, pour appréhender les réalités d’apprentissage au plus près des réalités professionnelles. Il est donc incontournable de concevoir des situations professionnelles proches de la réalité, qui traversent un ensemble de compétences et de savoirs des deux blocs.

L’activité du titulaire de la mention complémentaire se déroule en espace de vente de proximité, sédentaire, non sédentaire ou dans les rayons métiers traditionnels de la grande distribution : il conviendra donc que le titulaire s’adapte au contexte commercial et au comportement du client selon le contexte dans lequel il évolue.

Compétences	Conseils pédagogiques	Savoirs associés
<p>Conseiller et vendre</p> <ul style="list-style-type: none"> -Accueillir le client -Découvrir, identifier et reformuler les besoins du client -S'adapter au contexte commercial et au comportement du client -Présenter des produits alimentaires et argumenter -Conseiller le client -Prendre les commandes physiques et virtuelles -Proposer des ventes additionnelles et des services associés personnalisés -Encaisser et réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement 	<p>La prise de contact avec le client, le conseil et la vente peuvent se réaliser aussi bien en face à face (espaces commerciaux physiques) qu'à distance (par téléphone, via les réseaux sociaux, le site internet...). L'élève doit donc être capable de s'adapter à différents contextes.</p> <p>Il convient ici d'insister sur l'importance d'un accueil et d'une argumentation personnalisés. En effet, la personnalisation demeure essentielle dans le commerce et la vente, mais davantage dans le secteur de la vente de produits alimentaires où les attentes du client sont fortes (pour exemple : origine, labels, composition, saisonnalité, association, voire accord, de produits, achats par recettes...).</p> <p>L'apprenant contribue ainsi à améliorer le parcours client et l'expérience d'achat du client. L'expérience d'achat, "qui recouvre l'ensemble des émotions et des sentiments ressentis par le client au cours des différentes étapes du processus d'achat", doit donc être explicitée aux élèves.</p> <p>L'ensemble des activités proposées en formation et en PFMP doivent permettre à l'élève de mesurer l'importance de la relation client et son impact sur les performances et l'image de l'espace commercial.</p> <p>L'élève doit appréhender les étapes de la vente, notamment la recherche des besoins et l'argumentation personnalisée dans une démarche de qualité. Cette argumentation doit répondre aux spécificités de la vente de produits alimentaires.</p> <p>La connaissance des produits alimentaires et des services proposés dans ce secteur d'activités est indispensable et nécessaire pour une argumentation réussie et efficace (qui répond à la demande du client). De façon plus large, l'apprenant devra être sensibilisé aux évolutions rapides et constantes du secteur d'activité, des comportements d'achat et de leur impact sur les attentes clients. À titre d'exemple, de</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les différentes étapes de la vente La communication professionnelle Les outils d'aide à la vente Le profil des clients Le questionnement La relation client Les situations conflictuelles et les moyens de s'en prémunir Les produits alimentaires Les services Les documents de gestion commerciale La prise de commandes Le règlement

	<p>nouvelles tendances de consommation ont fortement impacté les unités commerciales : bienfaits santé, volonté d'authenticité, d'éthique, recherche de transparence, circuits courts et respect de l'environnement... constituent de nouvelles motivations. De même, les consommateurs adaptent aujourd'hui leur consommation dans un contexte inflationniste.</p> <p>Il convient d'amener l'élève à utiliser différents outils de communication orale (téléphone, voix) et écrite (messages numériques, sms...).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Étudier avec l'élève l'importance de la communication non-verbale aussi bien en face à face qu'au téléphone (sourire, attitude, gestuelle, positionnement, regard). - Sensibiliser l'élève aux trois formes de communication (interpersonnelle, de groupe, de masse) associées aux différents moyens de communication respectifs. - Conduire l'élève à repérer les enjeux de la communication, les composantes de la communication verbale à travers l'observation de situations réelles, simulées ou à l'aide de vidéos avec comme support une grille analyse à compléter, réalisée par l'enseignant/le formateur ou l'élève, seul ou en binôme. <p>Il est nécessaire de sensibiliser l'élève aux cadences soutenues lors de l'encaissement ainsi qu'aux gestes et postures adaptés lors de cette phase.</p> <p><u>Ressources pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogues de produits (numériques ou papier) - Catalogues promotionnels - Listes des allergènes - Liste des ingrédients - QR Codes - Vidéos - Magasin pédagogique, épicerie pédagogique 	
--	--	--

- Outils d'aide à la vente (OAV) : plan de découverte, argumentaire, fiche client, fiche produit, fiche technique, applications numériques et outils numériques
- Documents commerciaux
- Matériel d'encaissement numérique
- Procédures et chartes d'accueil recueillies en entreprises
- Tablette, smartphone, téléphone fixe
- Supports papier de prises de commandes ...

Modalités d'animations envisageables

Les élèves peuvent s'appuyer sur leur vécu en entreprise. Il est nécessaire et pertinent de proposer aux élèves des situations professionnelles réelles.

Il est recommandé d'exploiter le magasin pédagogique s'il y a lieu pour :

- Permettre à l'élève d'appréhender au mieux les compétences par une entrée "contexte professionnel" ou une entrée "thème" :
 - Dans la mesure du possible, donner du sens aux élèves à travers un contexte professionnel local et/ou bien s'appuyer sur les entreprises dans lesquelles les élèves se situent ;
 - Une entrée par thème permettra de couvrir tout ou partie des familles de produits alimentaires.
- Mettre les élèves en situation grâce à des jeux de rôle et des situations enregistrées et filmées.

Il conviendra de distinguer les catalogues de l'offre produits des catalogues promotionnels lorsque l'élève abordera les moyens de communication de l'offre.

De plus, il est primordial de mettre l'élève en situation de répertorier et d'analyser les différentes situations d'encaissement issues d'unités commerciales physiques et notamment celles l'accueillant en PFMP/en apprentissage et celles issues des sites internet marchands ; de solliciter les entreprises d'accueil des élèves et/ou entreprises locales afin

	<p>d'observer, de recenser et tester les différents outils d'aide à la vente et d'encaissement.</p> <p><u>Compétences du XXIème siècle</u></p> <p>Les mises en situation et les activités proposées doivent permettre de développer les compétences liées à l'écoute active, à l'empathie et à des méthodes simples de gestion du stress.</p> <p>De plus, elles doivent contribuer à susciter la curiosité des élèves, à développer leurs compétences numériques, la capacité à utiliser des outils de communication, à favoriser leur sens de l'organisation pour leur faire acquérir un maximum d'autonomie.</p> <p>Par ailleurs, en raison de la diversité des lieux d'exercice dans le secteur de la vente de produits alimentaires, l'apprenant devra développer sa capacité d'adaptation et de la polyvalence.</p>	
<p>Développer l'activité commerciale et fidéliser</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mettre en œuvre des animations commerciales -Participer à la communication commerciale digitale -Présenter et mettre en œuvre des outils de fidélisation -Finaliser la prise en charge personnalisée du client -Identifier le type de réclamation et proposer une solution adaptée 	<p>En assurant une prise de contact et une vente-conseil efficaces et personnalisées, l'apprenant contribue à la satisfaction et à la fidélisation des clients et ainsi à la démarche qualité de l'entreprise.</p> <p>L'apprenant identifie les composantes du marché des produits alimentaires : la demande, l'offre concurrentielle et l'environnement composé de facteurs qui influencent le marché et ainsi calcule des indicateurs pertinents tels que le chiffre d'affaires en valeur et en volume, l'évolution des ventes, l'évolution du nombre de clients, la part de marché et son évolution et la marge commerciale.</p> <p>Afin de pouvoir proposer des animations commerciales adaptées et pertinentes et ainsi participer à leur mise en œuvre en entreprise, en centre de formation (mise en œuvre réelle ou simulée), différentes animations commerciales dans le secteur de la vente alimentaire (en magasin et sur internet) seront présentées à l'élève qui devra être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de les repérer et de les différencier, 	<p>Les composantes du marché des produits alimentaires</p> <p>Les facteurs d'ambiance</p> <p>Les actions commerciales dans la vente de produits alimentaires</p> <p>Le système d'information commerciale</p> <p>La communication commerciale digitale</p> <p>Les techniques et outils de fidélisation</p> <p>La démarche qualité</p> <p>Les réclamations</p>

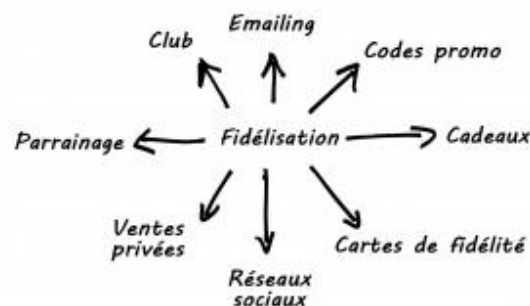
	<p>- d'identifier leurs objectifs : les animations commerciales permettent aux espaces commerciaux de proposer une expérience produits aux clients, de développer leur confiance envers les enseignes, de créer du trafic aussi bien en magasin qu'en ligne, de fidéliser les clients et de faciliter l'acte d'achat...</p> <p>L'élève devra repérer les différents supports de signalétique et les facteurs d'ambiance à installer en amont de l'animation commerciale qui peut prendre la forme d'une : dégustation, animation micro, réalité augmentée d'un catalogue produits pour les fêtes, <i>flash mob</i>, divers stands, offre de goodies/cadeaux, création d'ateliers (<i>en boulangerie, par exemple, faire découvrir les étapes de la fabrication du pain</i>), installation d'un vélo smoothie, d'un <i>photobooth</i> pour une photo souvenir, opération de <i>street marketing</i>, théâtralisation, organisation de jeux concours en magasin et/ou sur les réseaux sociaux, etc.</p> <p>L'élève doit être capable de repérer les facteurs d'ambiance propres aux espaces commerciaux de vente de produits alimentaires, en comprendre les objectifs et les avantages aussi bien pour l'entreprise que pour le client. Il convient aussi de faire le lien entre l'évolution de certains facteurs d'ambiance et sensoriels et l'évolution des tendances de consommation dans le secteur de l'alimentaire. Il proposera des facteurs d'ambiance appropriés et adaptés à l'animation commerciale qu'il mettra en œuvre.</p> <p>Les différentes situations d'apprentissages et contextes professionnels doivent permettre à l'élève de repérer les enjeux d'une communication professionnelle réussie (satisfaction du client, fidélisation, vente, image positive, avis positifs sur Internet...) :</p> <ul style="list-style-type: none">- Insister avec les élèves sur les registres de langage et l'importance d'un niveau de langage adapté dans la communication professionnelle ;- Face à l'évolution permanente des canaux de contact avec les espaces commerciaux et du comportement du client, susciter la curiosité de l'élève pour qu'en veille permanente, il repère cette évolution et ses	
--	---	--

	<p>impacts sur la prise de contact, l'accueil du client, la vente, le conseil et l'assortiment ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Montrer à l'élève qu'il n'est pas le seul à participer à l'accueil et à la satisfaction du client et que l'ambiance, la convivialité, la propreté de l'espace commercial, de son poste de travail, les facteurs d'ambiance, le rangement, une communication personnalisée... concourent à l'accueil du client et surtout à sa fidélisation (en lien avec le bloc de compétences 1). <p>À partir de cas concrets et de mise en activité en situation, l'élève doit appréhender les enjeux spécifiques de la communication commerciale digitale, entre autres, celle sur les réseaux sociaux. Les commerces de proximité investissent également le digital pour tisser de nouveaux liens, mettre leurs produits et leur savoir-faire en valeur, faciliter la relation commerciale. Le savoir-faire de l'apprenant est à considérer comme une valeur ajoutée.</p> <p>De plus, il doit maîtriser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la rédaction de messages écrits professionnels par sms, par email et sur différents médias sociaux (par exemple un post Facebook, une publication Instagram). L'élève peut également être amené à répondre à des avis sur Google ou sur les réseaux sociaux ; - la réalisation de vidéos "simples" sur les réseaux sociaux (par exemple, réaliser et diffuser une vidéo sur Tiktok, sur Instagram, etc.) ; - la création de QR Code (liste des allergènes, fiches/idées recettes, suggestions d'accompagnements, liste des fruits et légumes de saison, bons de réduction, etc.). <p>Sa participation à la communication commerciale digitale doit être réelle, significative et efficace (respect de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes du responsable et/ou des collaborateurs).</p> <p>Il est nécessaire et indispensable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'amener l'élève à repérer les différents types d'animation à partir de ressources et d'exemples issus de PFMP ; - de conduire l'élève à repérer les critères de mise en valeur des produits et à les mettre en œuvre à partir de l'analyse de situations diversifiées 	
--	---	--

(visites de commerces, de foires et salons, de vidéos, de ressources issues de PFMP...);

- d'expliciter les étapes simplifiées/les parties d'un plan d'action commercial (objectifs commerciaux fixés, actions opérationnelles, détails financiers) ; la démarche pour préparer et mettre en œuvre une action commerciale ;
- de réaliser une analyse des retombées d'une action pour l'entreprise, un bilan de l'action de fidélisation ou de développement de la relation client ;
- d'insister sur le concept de la mercatique expérientielle et de son importance dans le secteur de la vente alimentaire. En effet, la mercatique expérientielle est une technique de marketing basée sur l'expérience client. Elle se base sur le ressenti de l'utilisateur. Cette technique nécessite un investissement important puisqu'elle implique un lien constant avec le client notamment au niveau de son ressenti et de ses retours. Elle contribue à la démarche qualité.

Les techniques et outils de fidélisation propres au secteur de la vente de produit alimentaire seront développés avec les élèves.



Source : <https://expansis.net/outils-de-fidelisation-client-ecommerce/>

La fidélisation en alimentaire passe aussi par un renouvellement constant des produits, une bonne présence sociale, une culture importante de l'image de marque, des propositions de services, etc.

	<p>Des mises en situation diversifiées permettront à l'apprenant d'identifier les différents types de réclamations, de la gérer ou la transmettre à la personne compétente et de proposer une solution adaptée.</p> <p>Une identification des principaux critères d'insatisfaction des clients en commerce alimentaire, y compris en situation professionnelle, est un moyen de sensibiliser l'apprenant à son propre impact sur la satisfaction client.</p> <p>L'apprenant doit appréhender le fait qu'il contribue à la satisfaction du client, à sa fidélisation et ainsi à une démarche qualité constante et qu'il instaure une relation de confiance et durable avec le client tout au long de son parcours d'achat.</p> <p><u>Ressources pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -planogrammes - plan d'action commercial -fichiers clients - profil clients via <i>hubspot</i> -documents commerciaux -conditions générales de vente -procédures - tableaux d'analyse des résultats - plateforme collaborative Slack ou mur collaboratif virtuel en ligne <i>Padlet</i>, <i>web TV</i> - Sites internet (marchands et vitrines) - Articles extraits de la presse spécialisée - Logiciel gratuit <i>Story board</i>, <i>Canva</i> ou <i>Easel.ly...</i> - Logiciel de création d'équipes ou de groupes aléatoires <i>Keamk...</i> - Téléphone fixe ou mobile - Outils et logiciels numériques dans leurs versions gratuites - Réseaux sociaux - Applications/sites internet pour la réalisation de fausses publications sur les réseaux sociaux : <i>Fakebook</i>, <i>Zeob</i>, <i>ifaketextmessage</i>, <i>iphonefaketext</i>, <i>WhatsMok...</i> 	
--	--	--

- Chatbot via *landbot.io*
- Vidéos ressources
- Nuages de mots clés avec *Wordart*, *nuagesdemots...*
- Quizz en ligne avec *Kahoot*, *wordwall...*
- Web radio
- Ordinateur, tablette

Modalités d'animation envisageables

Les élèves peuvent s'appuyer sur leur vécu en PFMP, en entreprise. Il est nécessaire et pertinent de proposer aux élèves des situations professionnelles réelles, des visites d'entreprises, des ateliers transplantés, des mises en situation en magasin pédagogique/épicerie pédagogique...

Compétences du XXIème siècle :

Les mises en situation et les modalités pédagogiques proposées doivent permettre de développer la curiosité des élèves vis-à-vis de leur environnement professionnel, des capacités d'analyse, les compétences numériques.

Elles devront également contribuer à développer l'autonomie, la réactivité, la coopération, la prise d'initiatives et la résolution de problèmes.

La mise en œuvre d'animations commerciales, la théâtralisation de l'offre, l'installation de facteurs d'ambiance et de supports de signalétique en lien avec les animations commerciales fournissent un grand nombre d'opportunités pour développer la créativité.

3.2.3 Ressources INRS

Dans le cadre de la rénovation de la Mention complémentaire Vendeur-conseil en alimentation, l'INRS propose différentes ressources susceptibles d'illustrer :

- le domaine de compétences 1 : « **Valoriser l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité** », compétence « *Approvisionner l'offre* » sous-compétence « *Organiser et entretenir les espaces de travail* » ;

- le domaine de compétences 2 : « **Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client** », compétence « *Conseiller et vendre* », sous compétence « **Conseiller le client** ».

De manière plus précise, la liste des ressources (brochures, dépliants, vidéos ou sites...) se veut volontairement exhaustive afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques des différents emplois accessibles et de la variété d'espaces de vente accueillant les futurs diplômés.

Les ressources proposées permettront de répondre à plusieurs savoirs associés aux compétences mentionnées ci-dessus.

Elles aideront les élèves de la MC VCA à prendre conscience de leur rôle dans la prévention des risques professionnels dans l'établissement d'emploi.

Sinistralité du secteur :

Dans les métiers des commerces de bouche, les salariés de ces entreprises sont exposés aux accidents du travail et aux maladies professionnelles, mais les employeurs de ces petites structures sont souvent mal informés et peu préparés pour faire face à ces risques. Ils exposent les salariés à des risques professionnels de natures diverses : chutes, mal de dos, douleurs articulaires, stress...

Les entreprises alimentaires de proximités représentent : 415 000 entreprises. 222 300 emplois non-salariés et 1 005 000 emplois salariés (hors apprentis et stagiaires). Les établissements employeurs comptent près de 4 salariés en moyenne (pour les établissements de moins de 20 salariés). Ces entreprises possèdent 71 000 apprentis (chiffres CGAD au 31 décembre 2019).

SECTEUR	SINISTRALITÉ
Boucherie - Charcuterie	Près de 200 000 journées perdues par an 56 % des accidents liés à l'utilisation des outils à main (coupures, piqûres). 24 % des accidents liés aux manutentions manuelles (ports de charges lourdes, postures pénibles) En moyenne : - 48 jours d'arrêt par accident du travail - 213 jours d'arrêts par maladie professionnelle
Boulangerie - Pâtisserie - Chocolaterie - Glacerie	Près de 600 000 journées perdues par an 45 % des accidents liés aux manutentions manuelles En moyenne : - 60 jours d'arrêt par accident du travail - 230 jours d'arrêts par maladie professionnelle
Commerces alimentaires de proximité	Près de 285 000 journées perdues par an 51 % des accidents du travail liés aux manutentions manuelles En moyenne : - 87 jours d'arrêt par accident du travail - 269 jours d'arrêts par maladie professionnelle
Poissonnerie	32 % des accidents liés à l'utilisation des outils à main (coupures, blessures). 44 % des accidents liés aux manutentions manuelles (ports de charges ...) 13 % des accidents liés à des chutes En moyenne : - 55 jours d'arrêt par accident du travail - 300 jours d'arrêts par maladie professionnelle

Note : Chiffres de sinistralité 2019 issus de la Cnam (Caisse nationale de l'assurance maladie).

Statistiques plus précises :

Les statistiques émanent du site ameli.fr. Elles sont le reflet de la sinistralité annuelle relevée dans les différents secteurs d'activité. Il est nécessaire, pour obtenir des statistiques actualisées, de se référer à la dernière publication en vigueur.

L'élément principal à prendre en compte, dans ces statistiques, est l'indice de fréquence qui correspond au nombre d'accidents en premier règlement pour 1 000 salariés. En 2019, il est de 43,1 AT pour 1000 salariés dans le CTN D (secteurs d'activités « commerce et industrie de l'alimentation »).

À titre de comparaison, l'indice de fréquence est de 33.5 AT pour 1 000 salariés, tous secteurs d'activités confondus.

Autre élément à étudier : la répartition suivant le risque à l'origine de l'accident et suivant l'âge du salarié victime. Par ailleurs, le nombre de maladies professionnelles reconnues est un élément important sur les atteintes à la santé sur long terme.

Au moment de la publication de ce guide, le choix a été fait de proposer les statistiques de l'année 2019 qui sont plus révélatrices que celles de 2020 de l'activité professionnelle réelle des entreprises.

Moteur de recherche : <https://assurance-maladie.ameli.fr/etudes-et-donnees/par-theme/risques-professionnels-et-sinistralite/moteur-recherche-code-ape-naf/recherche-fiches-sinistralite-par-code-naf>

Charcuterie code NAF 1013B :

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/ape-naf/NAFAPE_2019_C_000_1013B_SY.pdf

Boulangerie et boulangerie-pâtisserie code NAF 1071C

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/ape-naf/NAFAPE_2019_C_000_1071C_SY.pdf

Commerce de détail de pain, pâtisserie, confiserie en magasin spécialisé code NAF 4742Z

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/ape-naf/NAFAPE_2019_G_000_4724Z_SY.pdf

Autres commerces de détail alimentaires en magasin spécialisé code NAF 4729Z

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/ape-naf/NAFAPE_2019_G_000_4729Z_SY.pdf

Commerce de détail de poissons, crustacés et mollusques en magasin spécialisé code NAF 4723Z

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/ape-naf/NAFAPE_2019_G_000_4723Z_SY.pdf

Commerce de détail de fruits et légumes en magasin spécialisé code NAF 4721Z

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/ape-naf/NAFAPE_2019_G_000_4721Z_SY.pdf

Commerce de détail de viandes et de produits à base de viande en magasin spécialisé code NAF 4722Z

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/ape-naf/NAFAPE_2019_G_000_4722Z_SY.pdf

Commerce d'alimentation générale code NAF 4711B

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/ape-naf/NAFAPE_2019_G_000_4711B_SY.pdf

Commerce de détail de boissons en magasin spécialisé code NAF 4725Z

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/ape-naf/NAFAPE_2019_G_000_4725Z_SY.pdf

Statistiques globales du CTN D comprenant les activités de commerce et industrie de l'alimentation

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/2019_livret-sinistralite-ctn-d.pdf

Les sinistres dont il est tenu compte dans les statistiques sont les sinistres « Accident du Travail / Maladie Professionnelle » (accidents du travail, du trajet ou maladies professionnelles) ayant entraîné un arrêt de travail d'au moins 24 heures, une incapacité permanente ou/et un décès.

Fondamentaux de la prévention :

Les commerces de bouche exposent les salariés à des risques professionnels de natures diverses :

- liés à l'**activité physique** : lombalgies, TMS, accidents liés notamment aux manutentions répétées de charges et aux postures contraignantes ;
- de **chutes et glissades** ;
- blessures (coupure, brûlure...) liées à des **outillages à main** ;
- **psychosociaux** : rythme de travail intense, agressions verbales ou physiques... ;
- **chimiques** : utilisation de produits de nettoyage et désinfectants principalement ;
- **routier** et de **collision engins/piétons**, notamment lors des déplacements, livraisons...

<https://www.inrs.fr/demarche/fondamentaux-prevention/ce-qu-il-faut-retenir.html>

<https://www.inrs.fr/demarche/evaluation-risques-professionnels/ce-qu-il-faut-retenir.html>



Outil d'évaluation des risques professionnels – spécial TPE – logiciels en ligne

<https://www.inrs.fr/metiers/oira-outil-tpe.html>

Élaboré par l'INRS et l'Assurance maladie - Risques professionnels, cet outil permet aux entreprises du secteur de l'aide à domicile de réaliser leur évaluation des risques et d'éditer un plan d'action. Pour chaque risque identifié, une liste de mesures de prévention est proposée. Il est également possible d'ajouter des risques ou des mesures en fonction de la situation de chaque entreprise.

Des outils adaptés aux activités suivantes sont en ligne :

- Boucherie – Charcuterie
- Boulangerie – Pâtisserie – Chocolaterie – Glacerie
- Commerce alimentaire de proximité
- Poissonnerie




Ressources génériques :

	<p>Les commerces alimentaires de proximité Aide au repérage des risques professionnels Brochure ED 925 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%20925 Il est destiné à aider les chefs d'établissement dans l'analyse et l'évaluation des risques dans leur entreprise et dans la mise en œuvre des mesures de prévention. La maîtrise des risques professionnels est indissociable de la maîtrise de la qualité et concourt à son amélioration, ainsi qu'à celle de l'image de marque de l'entreprise.</p>
--	--

Ressources générales par secteur :

<https://www.inrs.fr/metiers/commerce-service/commerce-detail.html>

<https://www.inrs.fr/metiers/commerce-service/commerces-de-bouche.html>

	<p>Boulangerie - Pâtisserie - Chocolaterie - Glacerie Santé au travail : passez à l'action ! Dépliant ED6400 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206400 Ce dépliant présente les principaux risques liés aux secteurs de la boulangerie, de la pâtisserie, de la chocolaterie et de la glacerie ainsi que les mesures de prévention à mettre en œuvre.</p>
	<p>Boucherie - Charcuterie Santé au travail : passez à l'action ! Dépliant ED 6382 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206382 Ce dépliant de sensibilisation, destiné aux TPE-PME, présente les principaux risques professionnels liés aux secteurs de la boucherie et de la charcuterie ainsi que les chiffres-clés en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Il rappelle également les principales situations à l'origine d'accidents du travail ainsi que les solutions de prévention incontournables.</p>
	<p>Commerce de gros alimentaire Santé au travail : passez à l'action ! Dépliant ED 6442 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206442 Ce dépliant de sensibilisation, destiné aux TPE-PME, présente les principaux risques professionnels liés au secteur du commerce de gros alimentaire ainsi que les chiffres-clés en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Il rappelle également les principales situations à l'origine d'accidents du travail et les solutions de prévention incontournables.</p>
	<p>Commerces alimentaires de proximité Santé au travail : passez à l'action ! Dépliant ED 6401 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206401 Ce dépliant de sensibilisation, destiné aux TPE-PME, présente les principaux risques liés au travail dans les commerces alimentaires de proximité ainsi que les chiffres-clés en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles dans cette activité. Il rappelle les principales situations à l'origine d'accidents du travail ainsi que les solutions de prévention incontournables pour passer à l'action.</p>
	<p>Poissonnerie Santé au travail : passez à l'action ! Dépliant ED 6380 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206380 Ce dépliant de sensibilisation présente les principaux risques liés au travail en poissonnerie ainsi que les chiffres-clés en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles dans cette activité. Il rappelle également les principales situations à l'origine d'accidents du travail ainsi que les solutions de prévention incontournables pour passer à l'action.</p>

L'Assurance maladie – Risques professionnels édite aussi des documents adaptés par secteurs d'activité :

	<p>Métiers de bouche et commerces alimentaires de proximité</p> <p>Les professionnels des métiers de bouche et des commerces de proximité travaillent dans des conditions difficiles. Des solutions abordables et adaptées à leur métier (boulangier, épicier, boucher, poissonnier, chocolatier, caviste...) existent pour réduire les accidents et maladies professionnelles.</p> <p>https://www.ameli.fr/paris/entreprise/sante-travail/votre-secteur/commerces-services/commerces-alimentaires-proximite-metiers-bouche</p>
	<p>Commerce de gros alimentaire</p> <p>https://www.ameli.fr/entreprise/sante-travail/votre-secteur/commerces-services/commerce-de-gros/commerce-de-gros-alimentaire</p>
	<p>La grande distribution : prévention des risques professionnels</p> <p>Avec 500 000 salariés en hypermarchés et supermarchés, la grande distribution est l'un des plus gros employeurs français. Secteur particulièrement touché par les accidents du travail et les maladies professionnelles, chaque entreprise doit donc connaître les risques et leur prévention.</p> <p>https://www.ameli.fr/paris/entreprise/sante-travail/votre-secteur/grande-distribution</p> <p>De nombreuses fiches prévention par rayon sont présentes sur ce lien. À titre d'exemple, le rayon fruits et légumes ci-contre.</p>

Un certain nombre de **webinaires sur la prévention des risques professionnels** ont aussi été proposés par les préventeurs des Carsat, Cramif ou CGSS de 2020 à 2022.

Page dédiée : <https://www.ameli.fr/entreprise/actualites/prevention-des-risques-dans-les-tpepme-visionnez-nos-webinaires>

Playlist Youtube dédiée : https://youtube.com/playlist?list=PLOw7W72Ail26h7iZzHWuwfpL_2REiXQww

Webinaires sur le secteur du commerce au 31/03/2022 :

	<p>Boulangerie, pâtisserie, chocolaterie et glacerie : Comment prévenir les risques professionnels ? - YouTube</p>
	<p>Boucherie, charcuterie et poissonnerie : Comment prévenir les risques professionnels ? - YouTube</p>
	<p>Commerces alimentaires de proximité : Comment prévenir les risques professionnels ? - YouTube</p>




Travail et sécurité

Travail & Sécurité est un mensuel publié par l'INRS à destination principalement des chefs d'entreprise et des membres de CSE, mais aussi de tout professionnel, salarié et dirigeant, sensibilisé aux questions de santé et sécurité au travail.

Son objectif : informer ses lecteurs sur l'actualité de la prévention des risques professionnels en France et, à travers de nombreux reportages, sur les retours d'expérience d'entreprises qui agissent dans leurs établissements pour lutter contre les risques professionnels.




Des dossiers spécifiques présentent des exemples de bonnes pratiques vues dans le secteur du commerce alimentaire :

<p>LES COMMERCES DE BOUCHE Une nouvelle approche pour des commerces traditionnels L'histoire d'une entreprise Une réussite sur toute la ligne Le management à l'échelle en action La structure des tâches et l'investissement Un projet d'agrandissement : tout faire, tout dire Les conseils des grands experts</p> 	<p>https://www.travail-et-securite.fr/ts/dossier/819/commerce-de-bouche.html</p>
<p>LA GRANDE DISTRIBUTION Un secteur en mouvement De l'articulation à la réalisation D'être le « vive » du bout du monde Aux carottes, le confort n'est pas en option Des résultats à la hauteur des attentes Ressources de haut niveau La nécessaire respect des normes européennes</p> 	<p>https://www.travail-et-securite.fr/ts/dossier/759/la-grande-distribution/un-secteur-en-mouvement.html</p>
<p>CONCEPTION DES ESPACES DE TRAVAIL Rester au grain de la profession Un agencement pour prévenir L'ergonomie à la fois humaine et en cas Séquence dans l'ordre administratif du site Un site technique et performant Un centre de la nouvelle génération</p> 	<p>https://www.travail-et-securite.fr/ts/dossier/764/conception-espaces-travail/agrandissement-hyper-prepare.html</p>

Ressources complémentaires :

La sensibilisation des futurs salariés et des jeunes embauchés à la santé-sécurité au travail est un enjeu important. En effet, alors que près de **15% des accidents graves et mortels surviennent au cours des 3 premiers mois de l'embauche**, un quart des accidents du travail concerne des salariés ayant moins d'un an d'ancienneté dans l'entreprise.

Avec pour objectif de diminuer les risques professionnels chez les nouveaux arrivants dans l'entreprise (nouvel embauché quel que soit son âge, intérimaire, jeune en stage ...), le dispositif pédagogique TutoPrév' s'appuie sur des documents spécifiques adaptés aux secteurs et au public :



	<p>TutoPrév' Accueil : ED 4470 – Commerce https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%204470 « Il est destiné aux enseignants pour sensibiliser les élèves lors de leur entrée en formation ou vérifier les éléments acquis antérieurement. Il est également destiné aux tuteurs, supérieurs hiérarchiques, maîtres d'apprentissage qui accueillent un nouvel embauché pour leur permettre de vérifier les acquis du nouvel embauché en matière de santé et sécurité au travail et repérer les connaissances complémentaires qui lui seront nécessaires. Il s'appuie pour cela sur des planches illustrées représentant des situations à risque. »</p>
---	---






Ressources spécifiques sur les risques liés à l'activité physique et les TMS :

<p>VIDÉO DURÉE : 11MIN</p>  <p>Napo dans... Allégez la charge !</p> <p>Ce film d'animation sensibilise aux TMS (troubles musculosquelettiques), la maladie professionnelle la plus répandue : en comprendre les causes multiples, et rechercher des solutions de prévention.</p>	<p>Dossier web INRS : https://www.inrs.fr/risques/activite-physique/ce-qu-il-faut-retenir.html https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200376</p>
---	---

Ressources spécifiques : les fiches solutions

Ces fiches proposent des recommandations pratiques afin de limiter l'exposition de tous les salariés exposés aux différents risques des situations concernées.

 <p>RISQUES LIÉS AUX POSTURES CONTRAINANTES</p> <p>Aménager les espaces de vente pour limiter les postures inconfortables et les efforts</p> <p>Le travail en magasin est souvent caractérisé par des postures contraignantes et des efforts répétés, qui peuvent entraîner des troubles musculosquelettiques (TMS). Ces troubles sont la cause de nombreux arrêts de travail et de douleurs chroniques. Il est donc essentiel d'aménager les espaces de vente pour limiter ces risques.</p> <p>Les recommandations suivantes visent à améliorer les conditions de travail en magasin :</p> <ul style="list-style-type: none"> Optimiser l'ergonomie des postes de travail. Adapter les hauteurs des présentoirs et des rayonnages. Prévoir des zones de repos et des espaces de détente. Encourager les pauses régulières. Former les salariés à l'ergonomie et à la prévention des TMS. 	<p>Aménager les espaces de vente pour limiter les postures inconfortables et les efforts</p> <p>Risques liés aux postures contraignantes Fiche solution ED 6466 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206466</p>
 <p>RISQUES DE COUPURE</p> <p>Déballer en sécurité avec les outils adaptés</p> <p>Le déballage des marchandises est une activité courante en magasin, qui présente des risques de coupure liés à l'utilisation d'outils non adaptés ou à des gestes dangereux. Il est important de privilégier des outils adaptés et de former les salariés à leur utilisation sécuritaire.</p> <p>Les recommandations suivantes visent à réduire les risques de coupure lors du déballage :</p> <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des outils adaptés (ciseaux à bec, ouvre-boîte, etc.). Former les salariés à l'utilisation sécuritaire de ces outils. Prévoir des zones dédiées au déballage. Encourager les gestes sûrs et éviter les gestes dangereux. 	<p>Déballer en sécurité avec les outils adaptés</p> <p>Risques de coupure Fiche solution ED 6480 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206480</p>
 <p>RISQUES DE BRÛLURES</p> <p>Prévenir les risques de brûlures dans les métiers de bouche et la restauration</p> <p>Les métiers de bouche et la restauration sont caractérisés par des risques élevés de brûlures, dus à l'utilisation de produits chauds (huile, vapeur, etc.). Il est essentiel de mettre en place des mesures de prévention pour protéger les salariés.</p> <p>Les recommandations suivantes visent à prévenir les brûlures dans ces métiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des équipements de protection individuelle (EPI) adaptés (gants, tabliers, etc.). Former les salariés à l'utilisation sécuritaire des équipements. Prévoir des zones dédiées à la cuisson et à la manipulation des produits chauds. Encourager les gestes sûrs et éviter les gestes dangereux. 	<p>Prévenir les risques de brûlures dans les métiers de bouche et la restauration</p> <p>Risques de brûlures Fiche solution ED 6490 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206490</p>
 <p>RISQUES CHIMIQUES</p> <p>Utiliser en sécurité les produits chimiques d'entretien</p> <p>L'utilisation de produits chimiques d'entretien est courante en magasin, mais elle présente des risques chimiques (irritation, intoxication, etc.). Il est important de respecter les consignes de sécurité et d'utiliser des EPI adaptés.</p> <p>Les recommandations suivantes visent à utiliser en sécurité les produits chimiques d'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des EPI adaptés (gants, lunettes, etc.). Former les salariés à l'utilisation sécuritaire des produits. Prévoir des zones dédiées à l'entretien. Encourager les gestes sûrs et éviter les gestes dangereux. 	<p>Utiliser en sécurité les produits chimiques d'entretien</p> <p>Risques chimiques Fiche solution ED 6456 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206456</p>

 <p>RISQUES DE CHUTES</p> <p>Sécuriser les escaliers</p> <p>Assurer la sécurité des personnes qui utilisent les escaliers est une obligation de l'employeur. Les escaliers doivent être conçus, installés et entretenus de manière à garantir la sécurité des personnes qui les utilisent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les escaliers • Sécuriser les escaliers 	<p>Sécuriser les escaliers Risques de chutes Fiche solution ED 6447 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206447</p>
 <p>RISQUES DE CHUTES</p> <p>Sécuriser les déplacements dans les locaux</p> <p>Assurer la sécurité des personnes qui se déplacent dans les locaux est une obligation de l'employeur. Les locaux doivent être conçus, installés et entretenus de manière à garantir la sécurité des personnes qui les utilisent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les locaux • Sécuriser les déplacements 	<p>Sécuriser les déplacements dans les locaux Risques de chutes Fiche solution ED 6448 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206448</p>
 <p>RISQUES DE CHUTES</p> <p>Sécuriser les mezzanines</p> <p>Assurer la sécurité des personnes qui utilisent les mezzanines est une obligation de l'employeur. Les mezzanines doivent être conçus, installés et entretenus de manière à garantir la sécurité des personnes qui les utilisent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les mezzanines • Sécuriser les mezzanines 	<p>Sécuriser les mezzanines Risques de chutes Fiche solution ED 6450 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206450</p>
 <p>RISQUES DE CHUTES</p> <p>Sécuriser les interventions de faible hauteur</p> <p>Assurer la sécurité des personnes qui effectuent des interventions de faible hauteur est une obligation de l'employeur. Les interventions doivent être conçus, installés et entretenus de manière à garantir la sécurité des personnes qui les effectuent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les interventions • Sécuriser les interventions 	<p>Sécuriser les interventions de faible hauteur Risques de chutes Fiche solution ED 6451 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206451</p>
 <p>RISQUES DE CHOC OU D'ÉCRASEMENT</p> <p>Sécuriser les rayonnages métalliques de stockage en hauteur</p> <p>Assurer la sécurité des personnes qui utilisent les rayonnages métalliques de stockage en hauteur est une obligation de l'employeur. Les rayonnages doivent être conçus, installés et entretenus de manière à garantir la sécurité des personnes qui les utilisent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les rayonnages • Sécuriser les rayonnages 	<p>Sécuriser les rayonnages métalliques de stockage en hauteur Risques de choc ou d'écrasement Fiche solution ED 6468 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206468</p>

Ressources spécifiques sur les risques de chute :

Dossier web INRS : <https://www.inrs.fr/risques/chutes-de-plain-pied/ce-qu-il-faut-retenir.html>

VIDÉO

DURÉE : 09MIN



Napo dans ... Pas de quoi rire !

Les glissades et trébuchements sont très fréquents et beaucoup moins anodins qu'on ne le pense. Ils peuvent avoir des conséquences lourdes. Des sols glissants, en mauvais état, un éclairage insuffi...

VIDÉO

DURÉE : 09MIN



Petites chutes et conséquences...

Cette fiction considère la chute de plain-pied comme un accident du travail à part entière. Elle incite à repérer les risques et à analyser les accidents pour améliorer leur prévention.

Ressources spécifiques sur les risques psychosociaux :

Dossier web INRS :

www.inrs.fr/rps

www.inrs.fr/violence

www.inrs.fr/stress


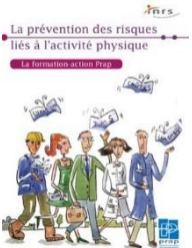
	<p>Commerces de détail non alimentaires. Limitez les risques d'agression Solutions de prévention incontournables. Solution n°3 Fiche ED 6266 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206266</p> <p><u>Accéder au document (PDF 1,52 Mo)</u> Cette fiche pratique propose des conseils pour limiter les risques d'agression dans les points de vente.</p>
--	---

Ressources spécifiques liées aux risques biologiques


	<p>Site 3RB (Réseau Ressources – Éducation nationale / INRS) https://www.esst-inrs.fr/3rb/index.php</p> <p>Le site 3RB, co-animé par des enseignants, des inspecteurs et des experts de l'INRS propose des ressources sur les risques biologiques. Il contient des informations méthodologiques sur l'analyse des risques, la réglementation ou la démarche de prévention. Exemple dans le secteur des biotechnologies : opération unitaire de pétrissage en boulangerie industrielle https://www.esst-inrs.fr/3rb/afftexte.php?p1=demarche_petrissage</p>
--	--

Formations

	<p>La formation ES&ST Tout enseignant et tout formateur de la voie professionnelle (scolaire et apprentissage) souhaitant acquérir des compétences en prévention des risques professionnels peut suivre, au niveau académique, la formation Enseigner la Santé et la Sécurité au travail (Module 1 « Compétences en prévention » de 3 jours et Module 2 « Compétences en pédagogie de la prévention » de 2 jours). Le module 1 constitue un pré-requis dans le cadre du parcours de formation des nouveaux formateurs notamment en Prap.</p>
--	---

	<p>La formation de formateur Prap IBC</p> <p>Afin de former les élèves à la prévention des risques liés à l'activité physique, des ressources pédagogiques spécifiques sont mises à disposition par l'INRS aux formateurs Prap IBC (Industrie, bâtiment, commerce et activités de bureaux) certifiés.</p> <p>L'accès à la formation de formateur Prap IBC doit se faire selon un parcours défini :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Être Acteur Prap - Suivre a minima le Module 1 en ES&ST - Suivre la formation de Formateur Prap <p>En formation initiale, les formateurs Prap IBC sont formés dans le cadre des plans de formations académiques, en lien avec les exigences des référentiels INRS (pour plus de précisions : se rapprocher des référents académiques pour l'ES&ST (Enseignement de la Santé et Sécurité au Travail) ou se renseigner auprès de l'INRS en écrivant à secretariat.fi@inrs.fr</p>
	<p>ED 7200 https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%207200</p> <p>Malgré les progrès de la mécanisation, l'activité physique reste l'une des principales causes d'accidents du travail (entorses, luxations, déchirures musculaires) et de maladies professionnelles (lombalgies, tendinites). Ce dépliant, destiné à tous les salariés décrit les principes de la formation-action Prap (prévention des risques liés à l'activité physique). À l'issue de la formation, le salarié sera capable de : connaître les risques de son métier, analyser sa situation de travail, participer à la maîtrise des risques.</p>

Autres ressources hors INRS – Réseau Assurance maladie – Risques professionnels

	<p>La Confédération Nationale des Charcutiers Traiteurs (CNCT) propose un livret d'accueil pour la prévention des risques professionnels en charcuterie-traiteur.</p> <p>https://www.charcutiers-traiteurs.com/boite-outils/document-unique-prevention-risques/livret-prevention-risques-professionnels</p>
---	--

4. L'alternance pédagogique : les entreprises des métiers de l'alimentation, co-formatrices

Un référentiel adapté aux attentes des entreprises du secteur de l'alimentation

Les entreprises sont parties prenantes dans le processus d'élaboration du référentiel et dans sa mise en œuvre, à travers les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP), jusqu'à la certification du diplôme.

Les représentants des métiers de l'alimentation² présents lors du PNF du 17 juin 2022 ont contribué à éclairer les intentions du référentiel au regard des évolutions actuelles des métiers de l'alimentation et à réaffirmer leur place dans l'alternance pédagogique.

Le référentiel de la mention complémentaire Vendeur-conseil en alimentation répond directement aux attentes des professionnels :

- La **professionnalisation** : une durée de 16 à 18 semaines de PFMP sous statut scolaire ;
- La **spécialisation** : développer et acquérir une spécialisation produit, en fonction du choix de lieux de PFMP des élèves/apprentis ;
- La **montée en compétences** : la valorisation des produits en lien avec les ateliers de fabrication (cf. bloc 1 Valoriser l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité) ou la dimension, de plus en plus stratégique pour se démarquer de la concurrence, du conseil au client (cf. bloc 2 Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client) correspondent aux évolutions actuelles des métiers du secteur alimentaire ;
- La **polyactivité** : il s'agit de la capacité d'un employé à passer d'une activité à une autre en fonction des besoins du client. Elle dépend étroitement de la taille des entreprises. La capacité d'adaptation des élèves/apprentis, notamment issus du CAP Équipier Polyvalent du Commerce, fait partie des attendus des entreprises du secteur ;
- La **digitalisation des activités** : la crise sanitaire a accéléré le recours aux outils digitaux de vente et de communication. Les professionnels du secteur ont exprimé à ce sujet des attentes fortes (mise en valeur des produits sur les réseaux sociaux, communication personnalisée à destination des clients, ...) ;
- La **complémentarité de la formation entre les entreprises et les lieux de formation** : la volonté et la nécessité de ne pas travailler en silo doit permettre une co-construction des objectifs de formation en adéquation avec le référentiel. L'usage du **portfolio numérique** est de nature à renforcer cette complémentarité entre les différents acteurs de l'alternance pédagogique ;
- Le **développement de compétences transversales** : le sens de l'organisation, l'adaptation à son environnement, le sens du contact, la curiosité, le sens du travail en équipe et de la coopération et l'engagement dans une démarche qualité et d'amélioration continue ; se mettre en veille au regard des évolutions réglementaires et en matière d'attentes des clients.

Un enjeu majeur de la formation professionnelle

L'alternance pédagogique est un processus de formation qui repose sur la complémentarité entre les milieux professionnels, les entreprises, et les établissements scolaires y compris les espaces pédagogiques professionnalisants (plateaux techniques, boutiques pédagogiques, entreprises lycéennes ...).

Ce processus articule entre eux ces lieux de formation, avant, pendant et après les PFMP. Fondée sur les apports de la recherche en didactique professionnelle, l'alternance pédagogique s'appuie sur la construction de l'expérience professionnelle et le développement des compétences en situation de travail³. Or, « *L'exploitation et le réinvestissement des PFMP en formation est un axe fort de l'alternance sous statut scolaire, qui reste pourtant à développer [...]* »⁴.

Les PFMP permettent aux élèves de consolider leur choix d'orientation et leur projet professionnel. Elles sont l'occasion de développer des compétences professionnelles et des compétences sociales dont le but est la professionnalisation et l'insertion professionnelle.

L'organisation de l'alternance

² Étaient représentés, la Confédération Générale de l'Alimentation en Détail, la Confédération Nationale de la Boulangerie et de la Boulangerie-Pâtisserie Française, la Fédération du Commerce et de la Distribution et l'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

³ Les retours de PFMP doivent permettre d'amener les élèves à identifier, quelle que soit l'activité réalisée, les éléments constitutifs d'une **situation de travail** : tâches, contraintes, buts/objectifs, niveau de performance à atteindre, compétences à mobiliser.

⁴ Rapport IGÉSR, « La qualité de formation durant les périodes de formation en milieu professionnel », 2020-162, janvier 2021, page 12.

L'alternance s'inscrit dans l'accompagnement des élèves, des apprentis, des stagiaires de la formation continue, quel que soit leur parcours de formation. Cette diversité et les spécificités des entreprises d'accueil doivent conduire les établissements de formation à adopter des rythmes d'alternance adaptés.

L'éloignement des PFMP et des périodes de formation en établissement ne semble pas favorable à une exploitation pédagogique efficace des PFMP, en particulier pour les élèves en formation initiale. L'alternance régulière sur des périodes courtes de PFMP permet une meilleure continuité entre les apprentissages et les activités effectuées en entreprise et une meilleure exploitation pédagogique en établissement de l'expérience professionnelle acquise en entreprise.

L'organisation de l'alternance relève de l'autonomie des établissements et des équipes éducatives lors de la construction du plan de formation. Elle nécessite la prise en compte des contraintes liées aux différents milieux professionnels.

Les apports de la recherche dans le développement de l'alternance pédagogique : comment transformer l'expérience acquise en compétence ?

L'alternance pédagogique doit permettre de **développer la capacité d'analyse** des élèves à partir des situations de travail vécues en entreprise et en centre de formation. Elle doit permettre également d'outiller et les élèves/apprentis : analyse réflexive, entretien d'explicitation, confrontation d'expérience entre pairs ...

En établissement, le regroupement d'élèves ayant rencontré des situations de travail similaires en PFMP est particulièrement opportun pour la mutualisation des concepts mobilisés. S'il est important qu'une trace des situations et des activités menées soit présente, les concepts associés méritent tout autant d'être formalisés et conservés par l'élève. L'identification et l'exploitation des écarts constatés entre l'expérience vécue en PFMP (activité productive, « on apprend à faire ») et les apprentissages en centre de formation (activité de construction, « on apprend à partir du faire ») sont particulièrement féconds pour développer les compétences des élèves/apprentis.

Il appartient donc aux enseignants et au tuteur/maître d'apprentissage d'identifier le potentiel de développement des situations de travail proposées aux élèves/apprentis. Cela implique une relation étroite entre les différents acteurs de l'alternance pédagogique, notamment au moment de la négociation des activités proposées aux élèves/apprentis, en amont de chaque PFMP.

La mise en œuvre des PFMP : quels leviers de développement ?

Quels que soient sa forme et son nom, l'utilisation d'un outil de suivi numérique des PFMP est de nature à renforcer la continuité pédagogique entre formation en centre et formation en entreprise, à condition que tous les acteurs (formateurs, tuteurs et élèves) s'en emparent. Cet outil possède une dimension à la fois formative et professionnalisante. Il permet une valorisation des travaux des élèves/apprentis et donc in fine, une évaluation.

Etapes	Leviers de développement	Actions
Préparation de PFMP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer des actions de formation pour : - Créer les conditions d'une intégration réussie en milieu professionnel - consolider ou construire le parcours professionnel - sensibiliser aux questions de santé et sécurité au travail - développer des compétences sociales ▪ Expliciter et préciser les attendus (compétences) aux tuteurs et aux élèves 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser au niveau de l'établissement un temps significatif d'intégration (rencontre avec des professionnels, visites d'entreprises, sensibilisation à l'hygiène, santé et sécurité au travail...) ▪ Organiser un temps de préparation à la recherche de PFMP (mise à jour des CV, lettre de motivation, entretien d'embauche en face-à-face, téléphonique, à distance, tenue professionnelle, formalisation et harmonisation d'un protocole de préparation, ...)

	<ul style="list-style-type: none"> ▪Personnaliser les objectifs et les annexes pédagogiques en s'appuyant sur le parcours de formation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪Effectuer un positionnement des compétences en valorisant l'expérience acquise (Portfolio numérique) [...]
Suivi des PFMP	<ul style="list-style-type: none"> ▪Développer l'utilisation de portfolio numérique ▪Augmenter la régularité des comptes rendus professionnels qui prendront des formes diverses (écrit, vidéo, podcast...) ▪Réguler et orienter le contenu des PFMP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪Mise en place de portfolio numérique pour améliorer la continuité du suivi avec l'élève et le tuteur [...]
Exploitation des PFMP	<ul style="list-style-type: none"> ▪Développer le réinvestissement et l'exploitation des PFMP dans la formation ▪Valoriser l'expérience acquise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪Exploitation des PFMP à travers le modèle didactique : -travail écrit/oral sur les situations professionnelles vécues en entreprise -analyse réflexive -utilisation de ressources récoltées en entreprise pour construire des situations d'apprentissage -réalisation de projets inspirés ou adossés à des PFMP [...]

Point de vigilance : les comptes rendus d'activités professionnelles ne doivent pas se limiter à une description de l'activité prescrite et à une restitution orale. Pour en faire un outil de développement de la compétence, il est indispensable de passer par **une explicitation, une analyse du travail réalisé**. Cette étape permet notamment d'identifier et d'exploiter les écarts entre l'expérience vécue en PFMP et les apprentissages en centre de formation. Ce travail d'analyse doit permettre d'amener l'élève / apprentis à se questionner, à réfléchir sur son activité pour comprendre les choix qu'il a effectués. Cette étape permet d'envisager le transfert de compétence dans d'autres situations professionnelles. Ainsi, la professionnalisation se construit à la fois dans l'action et par la réflexion menée sur l'action.

L'entreprise comme lieu de formation et de certification

Les PFMP sont l'occasion de réinvestir les compétences développées en établissement de formation. Elles permettent une mise œuvre contextualisée de connaissances et savoir-faire qui contribuent à la professionnalisation des élèves.

Elles offrent aussi la possibilité de découvrir des connaissances et des compétences nouvelles, qui pourront être réinvesties en établissement de formation.

Enfin, l'entreprise est également un point d'appui important dans la mise en œuvre des évaluations certificatives. Les travaux professionnels choisis et présentés par les élèves dans leur portfolio numérique peuvent être sélectionnés à partir d'activités réalisées dans le cadre des PFMP. Le rôle du tuteur/maître d'apprentissage dans le choix des activités réalisées et sélectionnées pour figurer dans le portfolio numérique est essentiel.

En complémentarité avec les établissements de formation, l'entreprise tient une place essentielle dans la construction du parcours professionnel des élèves/apprentis de la mention complémentaire Vendeur-conseil en alimentation

5. Le suivi des acquis des apprenants

Conformément aux principes de la pédagogie de l'alternance, les compétences de l'apprenant se construisent progressivement et en complémentarité en établissement scolaire (ou centre de formation), dans le cadre de projets pédagogiques réels ou simulés et en entreprise. Chaque apprenant construit son propre parcours de formation selon son rythme et le contexte professionnel qui est le sien (polyvalent ou spécialisé) : il convient donc d'assurer la traçabilité de son parcours et de mettre en œuvre une évaluation régulière au service de ses progrès.

1. **Documenter le parcours de l'apprenant** : les enseignants (ou formateurs) se doteront d'un outil de leur choix de type « livret de compétences », de préférence numérique et accessible à l'ensemble de l'équipe pédagogique, afin de pouvoir suivre les parcours personnalisés. Des bilans réguliers de compétences acquises (nature et niveau d'acquisition) pour chaque activité y seront reportés. L'appréciation des tuteurs sera prise en compte pour préciser le profil de compétences de l'apprenant.

L'auto-évaluation par l'élève lui-même, les temps d'analyse réflexive et de fixation conjointe des objectifs à venir en matière de compétences à acquérir sont à privilégier.

2. **Initier l'apprenant à la construction de son portfolio numérique** : dans un premier temps, le support doit être appréhendé comme un outil d'apprentissage. L'apprenant regroupe dans son portfolio, de façon organisée, les travaux professionnels représentatifs de son activité. À travers les choix qu'il opère, les comptes rendus qu'il conçoit (privilégier une variété de formats), l'apprenant entre en situation d'analyse réflexive au service de ses apprentissages. Les compétences dites du XXI^{ème} siècle y seront également valorisées.

La certification (Cf. Ci-dessous) revient à valider le portefeuille de compétences de l'élève construit progressivement durant l'ensemble du parcours dans une logique de convergence de la formation et de la certification.

6. L'évaluation certificative

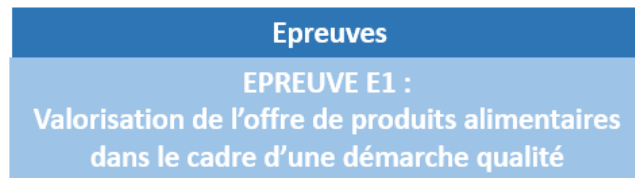
Unités constitutives du diplôme **Mention complémentaire « Vendeur-conseil en alimentation »**

Les unités certificatives constitutives de la mention complémentaire « Vendeur-conseil en alimentation » sont attribuées selon le référentiel de compétences figurant en annexe III. Elles représentent un ensemble cohérent au regard de la finalité du diplôme, des acquis d'apprentissage exprimés à travers les activités professionnelles définies en annexe II.

Le tableau ci-après établit les correspondances entre les unités professionnelles, les épreuves et les domaines d'activités.

Unités	Épreuves	Domaines d'activités professionnelles
E1	Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité	Domaine 1 Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité
E2	Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client	Domaine 2 Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client

Mention complémentaire Spécialité Vendeur-conseil en alimentation			Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités au CCF) Formation professionnelle continue (Établissements publics)		Scolaires (Établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (Établissements privés) Enseignement à distance Candidats individuels	
Épreuves	Unités	Coeff.	Mode	Durée	Mode	Durée
E1 – Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité	U1	6	CCF ¹	-	Ponctuel oral	45 mn
E2 – Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client	U2	6	CCF	-	Ponctuel pratique et oral	45 mn



	Mode CCF	Mode Ponctuel oral (45 minutes)
Présentation	à partir des travaux professionnels du candidat réalisés durant le cycle de formation dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement.	L'épreuve comporte deux phases : une phase de présentation et une phase d'entretien.
Déroulement	Sur la base des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation de ses acquis	<ul style="list-style-type: none"> - un exposé (15 minutes maximum) : présentation du contexte de l'entreprise puis au moins deux activités issues de son portfolio - un entretien (30 minutes) : la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, amène le candidat à démontrer la maîtrise des compétences du bloc de compétences 1 développées dans le cadre des activités réalisées durant la formation.

Epreuves

EPREUVE E2 :

Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client

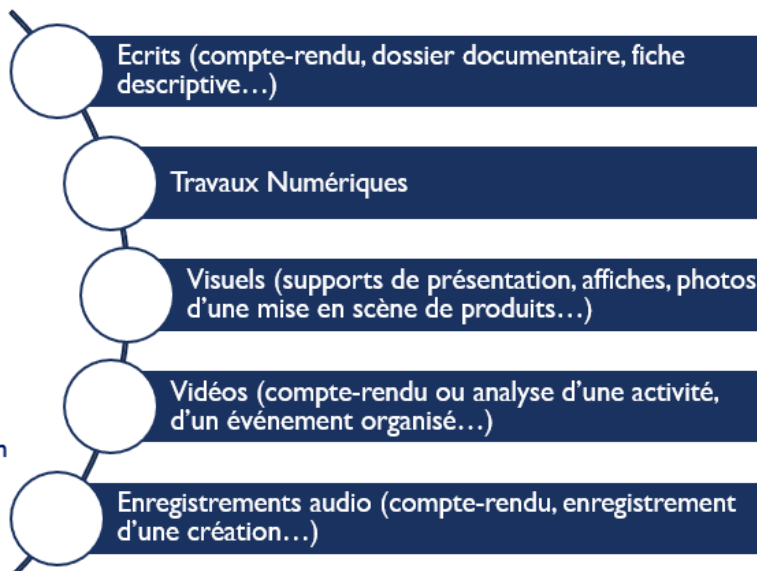
	Mode CCF	Mode ponctuel pratique et oral (45 minutes)
Présentation	à partir des travaux professionnels du candidat réalisés durant le cycle de formation dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement.	L'épreuve comporte deux phases : une phase de vente-conseil significative, réelle, ou à défaut simulée, et une phase d'entretien.
Déroulement	Sur la base des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation de ses acquis	<ul style="list-style-type: none"> - le candidat réalise une ou plusieurs vente(s)-conseil significatives et réelle(s), ou à défaut simulée(s) (15 minutes), - un questionnement approprié en prenant notamment appui sur le portfolio (30 minutes) : la commission d'interrogation conduit le candidat à : expliciter les activités réalisées durant la première phase et démontrer plus largement la maîtrise des compétences du bloc de compétences 2.

NATURE DES TRAVAUX PROFESSIONNELS

Le règlement d'examen précise : Sur la base des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l'épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient



1. En établissement de formation
2. En Période de formation en entreprise
3. En projet pédagogique



L'ÉVALUATION DES ACQUIS EN CCF (E1 – E2)

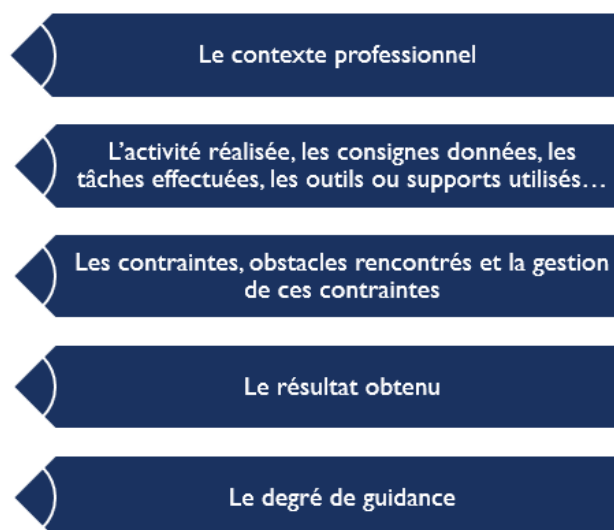
Pour fonder le positionnement sur un palier de compétences, l'évaluateur doit disposer des travaux professionnels et d'informations complémentaires qui engagent l'apprenant dans une pratique réflexive :

LES PALIERS DE COMPÉTENCES

OBJECTIF: identifier le profil de l'élève à travers son palier de développement

*Novice	*Débrouillé	*Averti	*Expert
- Connaissance superficielle	- Connaissance globale	- Connaissance fonctionnelle	- Connaissance approfondie
- Réalisation de tâches guidées en contexte connu	- Application de procédures en contextes variés	- Résolution de problèmes en contextes variés	- Résolution de problèmes inconnus en contextes imprévisibles

IMITER → APPLIQUER → ADAPTER → IMAGINER



TROIS QUESTIONNEMENTS POUR TROIS ENJEUX

Comment...

Faire émerger la compétence ?

Mettre en place les conditions pour que l'élève puisse verbaliser son expérience et analyser sa pratique (écrit, oral...)

Permettre à l'évaluateur d'appréhender le contexte ?

L'élève recense les éléments éclairants (contexte, activité réalisée, les consignes données, les tâches effectuées, les outils ou supports utilisés, les contraintes et difficultés, résultats...)

Garder la trace des travaux ?

Un support de valorisation organisé des travaux les plus représentatifs : portfolio numérique

MENTION COMPLÉMENTAIRE VENDEUR-CONSEIL EN ALIMENTATION	
Épreuve E1 (Unité professionnelle) - Coefficient : 6	
Bloc de compétences 1 :	
VALORISER L'OFFRE DE PRODUITS ALIMENTAIRES DANS LE CADRE D'UNE DEMARCHE QUALITE	
GRILLE D'ÉVALUATION ÉPREUVE : VALORISATION DE L'OFFRE DE PRODUITS ALIMENTAIRES DANS LE CADRE D'UNE DEMARCHE QUALITE	
(E1) CCF	
Séssion :	Établissement :
Date de l'épreuve :	
Nom et prénom du (de la) candidat(e)	
Numéro du (de la) candidat(e) :	
Composition de la commission d'évaluation :	
Mme / M. Professeur (e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	
&	
Mme / M. Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. Fonction Entreprise	
Ou Mme / M. Professeur (e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	

MENTION COMPLÉMENTAIRE VENDEUR-CONSEIL EN ALIMENTATION	
Épreuve E2 (Unité professionnelle) - Coefficient : 6	
Bloc de compétences 2	
METTRE EN ŒUVRE, PERSONNALISER & DEVELOPPER LA RELATION CLIENT	
GRILLE D'ÉVALUATION ÉPREUVE : MISE EN ŒUVRE, PERSONNALISATION & DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	
(E2) CCF	
Séssion :	Établissement :
Date de l'épreuve :	
Nom et prénom du (de la) candidat(e)	
Numéro du (de la) candidat(e) :	
Composition de la commission d'évaluation :	
Mme / M. Professeur (e) d'enseignement professionnel du (de la) candidat(e)	
&	
Mme / M. Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. Fonction Entreprise	
Ou Mme / M. Professeur (e) d'enseignement professionnel du (de la) candidat(e)	

7 Annexes :

La personnalisation du parcours de professionnalisation de l'apprenant

Préconisations des modalités organisationnelles et pédagogiques en deuxième année de CAP et en mention complémentaire :

Année N-1 : l'apprenant est en CAP Module d'accompagnement à l'orientation

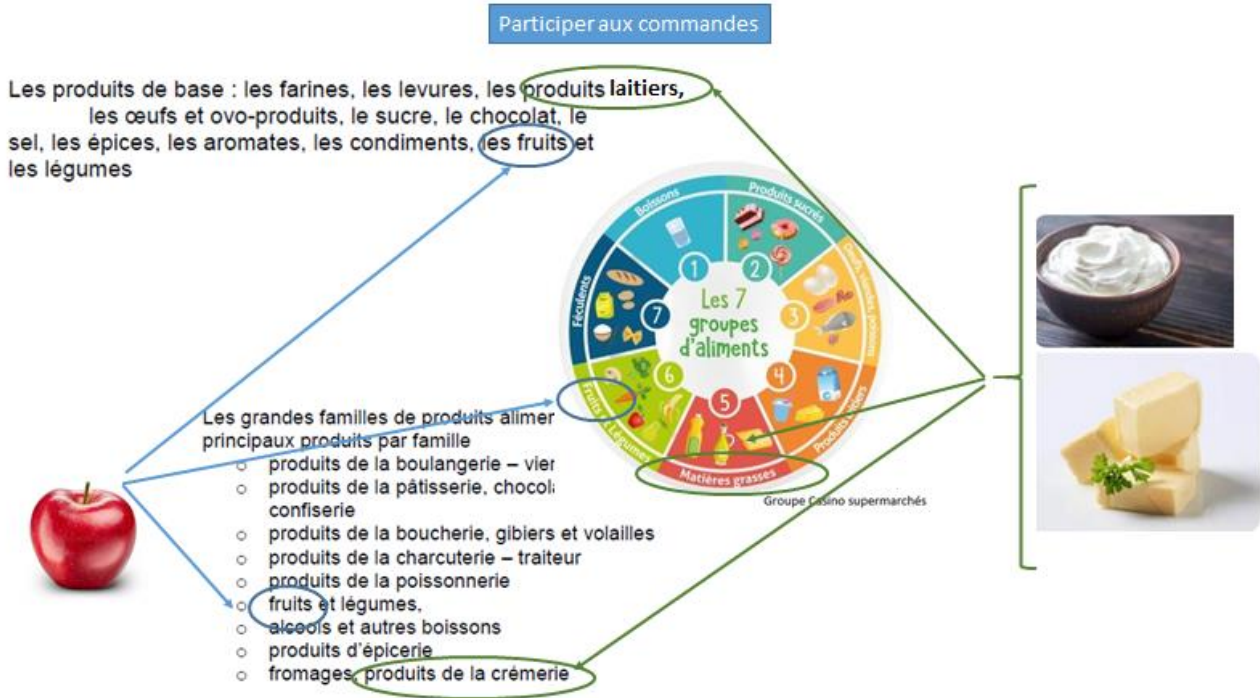
- **Présenter la mention complémentaire**
- **Engager une continuité professionnelle entre le CAP et la MC**
- **Faire intervenir des professionnels**
- **Organiser des mini-stages dans les lycées professionnels ou CFA proposant la MC**
- **Compléter un portfolio numérique**
- **Développer des partenariats avec les entreprises préparant à la mention complémentaire**

Préconisations des modalités organisationnelles et pédagogiques en deuxième année de CAP et en mention complémentaire :

Année N : l'apprenant est en MC	
Accompagnement de l'apprenant dans la construction de son parcours professionnel en PFMP	
Les mois de septembre/octobre pourraient être consacrés à la découverte des secteurs d'activité proposés par la mention complémentaire*	
Au sein du lycée professionnel / en CFA	En entreprise
<ul style="list-style-type: none"> - Penser une semaine d'intégration - Présenter la mention complémentaire au regard des compétences visées par le référentiel et des secteurs d'activité proposés par la MC 	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des semaines de détermination au sein d'entreprises qui offrent la possibilité de découvrir plusieurs métiers et secteurs d'activité - Préconiser deux périodes de formation en milieu professionnel au sein de la même entreprise
<p>*Les types d'entreprises au sein desquelles l'apprenant pourrait effectuer sa période de formation en milieu professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boulangerie, pâtisserie, chocolaterie, confiserie, glacerie, • Charcuterie-traiteur, • Rôtisserie volailles, • Poissonnerie, • Commerce de primeurs, • Fromagerie, crèmerie, • Épicerie fine, • Commerce de vins, spiritueux, bières, café, thé et autres boissons, • Des rayons "métiers traditionnels" de la grande distribution : boulangerie, pâtisserie, charcuterie, traiteur, rôtisserie, poissonnerie, fromages, fruits et légumes. 	

ANNEXES DU BLOC 1

Caractéristiques du produit alimentaire



Le calibrage

ANNEXE 1 : TABLEAU DE RELEVÉ DE POIDS - EXEMPLE

Poids en gramme (branchette ou unité réelle)	Réseau de poids (Ajouter une case ou un trait dans la case correspondant au poids de chaque pomme)	Façonnette de calibrage (Rapport : Tolérance de 10% en nombre ou, en poids des pommes ne répondant pas au critère de calibre)
70 g / 70 g		POMMES CALIBRÉES ON CAT EXTRA POMMES CALIBRÉES ON CAT LUBAC POMMES CALIBRÉES ON CAT 6 VIVAC
80 g / 80 g		
90 g / 90 g		
100 g / 100 g		
110 g / 110 g		

Les labels



Les variétés



La saisonnalité



Les saveurs

- LES GOURMANDES
- LES PARFUMÉES
- LES ÉQUILBRÉES
- LES RUSTIQUES
- LES TONIQUES
- LES LABELLISÉES
- LES DOUCES

<https://fatsecretfrance.fr/astuces-et-conseils/les-differentes-varietes-de-pommes/>

Température de conservation des aliments



Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

- Actualités
- La DGCCRF
- Concurrence
- Consommation
- Sécurité
- Infos presse
- Publications
- Sanctions
- FAQ

Accueil du portail > DGCCRF > Température de conservation des aliments

Température de conservation des aliments



Tout professionnel de l'industrie alimentaire est tenu de connaître et respecter scrupuleusement les températures de conservation réglementaires des denrées qu'il fabrique, stocke, transporte ou distribue. Quelles sont les règles ?

Relevés des températures à l'entrée des marchandises

Date	Heure	Producteurs	Désignations produits	Température de la vitrine	Prénom + Nom

Contrôles à la réception



CONTROLES A LA RECEPTION

Quand ?
A chaque livraison

Où ?
Zone de réception

Comment et Quoi ?
1. T°C des produits
Avec le laser infra rouge



Températures maximales de conservation	
Catégories	
Légumes frais	+8°C
Viande en carcasse	+7°C
Œufs réfrigérés, ovoproduits, crèmes, vitelles, gâteaux	+4°C
Abats, plats réfrigérés	+3°C
Viande hachée ou détaillée fraîche, produits de la pêche frais	+2°C
Produits surgelés	-18°C

Tolérance de -2°C, durant le déchargement et le stockage.

Contrôler la T°C du produit le plus sensible pour une même livraison et compléter la fiche autocontrôle.

2. L'aspect du produit :
- > Intégrité de l'emballage et du conditionnement
 - > Couleur du produit
 - > Présence de corps étrangers
 - > Présence d'exsudat
 - > ...



3. L'étiquetage :
- > DLC : date limite de consommation
 - > DDM : date de durabilité minimale
 - > Estampille sanitaire des produits
 - > Les étiquettes seront archivées, 5 mois pour les DLC et 5 ans pour celles avec "à consommer de préférence" ou "DDM".

EN CAS DE NON CONFORMITE :

- > Retirer le produit
- > Compléter la fiche de non-conformité
- > Enregistrer l'action corrective
- > Prévenir le responsable



Loi anti-gaspillage

Loi anti-gaspillage pour une économie circulaire



Quelques mesures :

- Renforcement des sanctions contre la destruction des invendus alimentaires
- Extension aux commerces de gros de l'obligation de signer une convention de don avec des associations d'aide alimentaire
- Création d'un label national pour valoriser les initiatives anti-gaspillage alimentaire
- Meilleure information des consommateurs sur la différence entre les mentions « consommer de préférence avant » et « consommer jusqu'à »
-

<https://www.ecologie.gouv.fr/gaspillage-alimentaire-0>

Lavage des mains



Exemple de plan de nettoyage

APPLICATION	PRODUIT & DOSAGE	METHODE	FREQUENCE	SECURITE
	Gammaclean 1,25 % - 5 minutes		JOURNALIER	
	Gammaclean 1,25 % - 5 minutes		APRES USAGE	
	CIPOL 1010 Detergent plonge manuelle		APRES USAGE	
	Gammaclean 1,25 % - 5 minutes		APRES USAGE	
	Gammaclean 1,25 % - 5 minutes		PERIODIQUE	

PMC Hygiène SARL 321 Av Pierre Mendès France .34500 BEZIERS www.pmc-hygiene.com tél 04 67 26 40 65

Exemple de protocole de bio nettoyage proposé par un fournisseur de produits d'entretien (pour trancheuse, vitrine réfrigérée, planches à découper, sol...)

Lavettes de couleurs différentes :
lavage puis rinçage



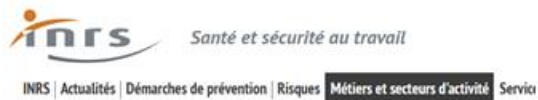
Produit détergent désinfectant
alimentaire



Protocole de bio-nettoyage à respecter



Dossier "prévenir les risques professionnels"



INRS | Actualités | Démarches de prévention | Risques | **Métiers et secteurs d'activité** | Services

Accueil > Métiers et secteurs d'activité > Commerce et services > Commerce

Commerce

Prévenir les risques professionnels

Les métiers du commerce peuvent exposer les salariés à des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles. L'INRS et l'Assurance maladie – Risques professionnels proposent des ressources pour mieux comprendre ces risques, réaliser le document unique d'évaluation des risques et agir en prévention.

Le secteur du commerce emploie plusieurs centaines de milliers de personnes en France. Les salariés de ces entreprises sont exposés à des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles, mais ces structures sont souvent mal informées et peu préparées pour faire face à ces risques.

Pour les accompagner au mieux dans leur évaluation des risques et la mise en œuvre des actions de prévention, l'INRS et l'Assurance maladie – Risques professionnels proposent une offre spécifique dédiée à ces cinq secteurs :

- commerce de gros alimentaire
- commerce alimentaire de proximité



Exemples de sites "ressource"

Les ressources pour se mettre en veille

Des dossiers thématiques :



Des guides de bonnes pratiques d'hygiène :



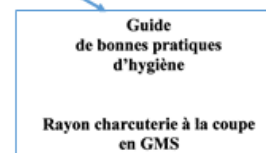
Des revues institutionnelles :



Des revues professionnelles :



Des outils professionnels :



Exemple de préparation simple : “ mise sous vide de fromage râpé ”

Préparer et conditionner des produits



Préparations simples



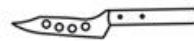
Exemple de préparation simple : “ découpe d’un fromage ”



[TOUS LES FROMAGES](#) [LES FAMILLES DE FROMAGES](#) [CARTE DES RÉGIONS](#) [HISTOIRE](#) [QUALITÉS NUTRITIONNELLES](#) [DÉGUSTATION](#) [FABRICATION](#)

Fromages - Dégustation - Comment découper un fromage?

COMMENT DÉCOUPER UN FROMAGE?



Exemples d'étiquettes alimentaires

Appliquer les règles d'étiquetage



Exemples de mises en scène

Implantation et théâtralisation



<https://www.cabf.eu/prestatiion/mettre-scene-rayon-de-fruits-lequemes>



<https://fromagerie-janin.com/plateaux/>



<https://www.jacoulotprimeurs.com>

Exemples de théâtralisation

Implantation et théâtralisation



Exemple en boulangerie du maintien en état marchand du rayon

Maintenir le rayon en état marchand en boulangerie

