

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32093**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Boulanger

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'Emploi (CPNE) de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire - Fédération du commerce et de la distribution (FCD)	Délégué général

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3021 - Commerce à prédominance alimentaire

#### Code(s) NSF :

221 Agro-alimentaire, alimentation, cuisine

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

- Gestion de la relation client
- Maintien du bon état marchand du rayon
- Suivi des stocks et gestion de la réserve
- Évolution dans son environnement de travail
- Vente conseil
- Suivi qualité et expertise produits boulangerie/viennoiserie
- Fabrication du pain
- Cuisson du pain et viennoiserie

Le (la) titulaire est capable de :

- Accueillir, informer et orienter le client
- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
- Conseiller un client
- Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (Approvisionnement, maintien marchand, et contrôle de la qualité des produits)
- Implanter les produits dans le rayon (notion générale)
- Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon
- Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité
- Lutter contre la démarque
- Mettre en œuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires
- Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock
- Mettre en œuvre les consignes en matière de tenue des réserves (rangement et nettoyage)
- Entretenir le matériel de rangement et de manutention
- Contrôler la réception des marchandises
- Enregistrer des entrées de stock
- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur
- Contribuer à diffuser l'information
- Respecter les règles collectives
- Travailler en équipe
- Contribuer dans un groupe
- Partager son savoir-faire
- Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement
- Comprendre les évolutions numériques
- Analyser les besoins du client
- Proposer des produits et services adaptés
- Echanger avec le client et conclure la vente
- Prendre et tenir le poste, et mettre en œuvre les procédures et consignes d'hygiène, de sécurité, de traçabilité, propres au rayon

boulangerie

- Mettre en valeur les produits dans le rayon boulangerie
- Informer et conseiller le client sur le produit et sa préparation
- Prendre une commande
- Entretenir et nettoyer le matériel, les meubles et le poste de travail
- Réaliser et façonner la pâte
- Respecter le temps de fermentation
- Préparer les produits avant la cuisson
- Cuire le pain et les viennoiseries
- Conditionner les produits

## Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le titulaire du CQP boulanger/ère travaille au sein du rayon boulangerie d'un magasin de la grande distribution, relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (CCN 3305).

Relèvent de cette branche, les entreprises de 11 salariés et plus, réparties en sept principaux formats :

- Les hypermarchés : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'au moins 2 500 m<sup>2</sup> de surface offrant un assortiment de 25 000 à 40 000 références.
- Les supermarchés : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire de plus de 400 m<sup>2</sup> et de moins de 2 500 m<sup>2</sup> de surface, offrant un assortiment de 3 000 à 12 000 références.
- Les supérettes : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'une surface de vente comprise entre 120 et 400 m<sup>2</sup>.
- Les entrepôts de logistique
- Les entreprises de commerce de gros : grossistes, dont le cash and carry. Leurs principaux clients sont des épiciers, des restaurateurs et hôteliers, d'autres commerçants de détail et des collectivités publiques ou privées.
- Les sièges sociaux et les centrales d'achat
- Les drives.

En 2017, plus de 630 000 salariés travaillent dans les entreprises de la branche du commerce à prédominance alimentaire.

Boulangier / boulangère

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1102 : Boulangerie - viennoiserie

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose de 8 blocs de compétences:

- Gestion de la relation client
- Maintien du bon état marchand du rayon
- Suivi des stocks et gestion de la réserve
- Évolution dans son environnement de travail
- Vente conseil
- Suivi qualité et expertise produits boulangerie/viennoiserie
- Fabrication du pain
- Cuisson du pain et viennoiserie

Pour obtenir le CQP, le candidat devra valider tous les blocs de compétences qui le composent.

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32093 - Gestion de la relation client	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accueillir, informer et orienter le client</li><li>- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité</li><li>- Conseiller un client</li></ul>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32093 - Suivi des stocks et gestion de la réserve	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mettre en œuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires</li><li>- Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock</li><li>- Mettre en œuvre les consignes en matière de tenue des réserves (rangement et nettoyage)</li><li>- Entretenir le matériel de rangement et de manutention</li><li>- Contrôler la réception des marchandises</li><li>- Enregistrer des entrées de stock</li></ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32093 - Evolution dans son environnement de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur</li> <li>- Contribuer à diffuser l'information</li> <li>- Respecter les règles collectives</li> <li>- Travailler en équipe</li> <li>- Contribuer dans un groupe</li> <li>- Partager son savoir-faire</li> <li>- Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement</li> <li>- Comprendre les évolutions numériques</li> </ul>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32093 - Vente conseil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les besoins du client</li> <li>- Proposer des produits et services adaptés</li> <li>- Echanger avec le client et conclure la vente</li> </ul>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32093 - Suivi qualité et expertise produits boulangerie/viennoiserie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre et tenir le poste, et mettre en œuvre les procédures et consignes d'hygiène, de sécurité, de traçabilité, propres au rayon boulangerie</li> <li>- Mettre en valeur les produits dans le rayon boulangerie</li> <li>- Informer et conseiller le client sur le produit et sa préparation</li> <li>- Prendre une commande</li> <li>- Entretenir et nettoyer le matériel, les meubles et le poste de travail</li> </ul>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 32093 - Fabrication du pain	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser et façonner la pâte</li> <li>- Respecter le temps de fermentation</li> </ul>
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 32093 - Cuisson du pain et viennoiserie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer les produits avant la cuisson</li> <li>- Cuire le pain et les viennoiseries</li> <li>- Conditionner les produits</li> </ul>
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 32093 - Maintien du bon état marchand du rayon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (Approvisionnement, maintien marchand, et contrôle de la qualité des produits)</li> <li>- Implanter les produits dans le rayon (notion générale)</li> <li>- Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon</li> <li>- Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité</li> <li>- Lutter contre la démarque</li> </ul>

**Validité des composantes acquises : non prévue**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	

En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Jury paritaire de la CPNE
En contrat de professionnalisation	X		Jury paritaire de la CPNE
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE	X		Jury paritaire de la CPNE

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2024.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

100 CQP préparés par an.

##### Autres sources d'information :

SecretariatCPNE@fcd.fr

##### Lieu(x) de certification :

Fédération du Commerce et de la Distribution, 12 rue Euler, 75008 Paris

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

##### Historique de la certification :