

**F.N.C.C.
TOUR MATTEI
297, rue de Bercy
75012 PARIS**

**ACCORD DU 21 JUIN 2006 PORTANT DEFINITION
D'UN CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE
« EMPLOYE POISSONNIER »**

Les parties signataires, à la suite de l'Accord Paritaire sur la Formation Professionnelle du 31 décembre 2004, sont convenues de mettre au point un cahier des charges pour chacun des Certificats de Qualification Professionnelle (C.Q.P.) dont l'étude aura été définie par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la branche.

Le cahier des charges suivant concernant le Certificat de Qualification Professionnelle « Employé Poissonnier » est défini de la manière suivante :

**Commission Paritaire Nationale
de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
des Coopératives de Consommateurs**

**Certificat de Qualification Professionnelle
(C.Q.P.)**

Cahier des Charges Pédagogiques

Partie Spécifique

à

L'Employé POISSONNIER

Date de Création : 22 juin 2006

Secrétariat assuré par la :
Fédération Nationale des Coopératives de Consommateurs (FNCC)
Tour Mattei – 207, rue de Bercy – 75012 Paris

SOMMAIRE

I.	Définition de la Qualification	3 à 6
II.	Public visé et Modalités de recrutement	7
III.	Domaines et Modules de Formation	8
	1. Présentation générale	8
	2. Domaines de Formation	9
	3. Présentation de chaque Domaine de Formation et Modules	10
	Avertissement	10
	Domaine I : Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité	11 à 14
	Domaine II : Techniques et Produits	15 à 21
	Domaine III : Communication et participation au travail d'équipe	22 à 25
	Domaine IV : Bases de Gestion Commerciale et Economie	26 à 31
	Domaine V : Hygiène et Sécurité	32 à 37
	Domaine VI : Spécificités	38 à 40
	Domaine VII : Suivi / Bilan	41 à 44

I. DEFINITION DE LA QUALIFICATION

☞ Basée sur la Convention Collective Nationale des Coopératives de Consommateurs, cette définition vise à établir une fiche d'identité du poste en présentant :

- *La mission*
- *Les principales activités.*

☞ Elle constitue la base commune de la profession à laquelle correspond le **Certificat de Qualification Professionnelle (C.Q.P)**

Définition de la Qualification Employé POISSONNIER Branche des Coopératives de Consommateurs

Mission

- **Placé sous l'autorité du chef de rayon (ou du chef de magasin), l'employé POISSONNIER :**

- Participe à tous les stades de la mise en œuvre des produits (réception, préparation, mise en œuvre, resserre, ...)
- Participe à la relation clientèle, à la vente et à l'encaissement
- Est acteur de la politique et de la vie du rayon, du magasin et de l'enseigne

Tout en respectant :

- les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles d'hygiène personnelle et de tenue
- le concept défini par l'enseigne (politique, méthodes, procédures...)

Principales Activités

1. Par rapport aux flux produits :

- **il participe à l'approvisionnement du rayon en :**
 - comptabilisant le stock et en le reportant sur le cadencier
 - établissant les commandes et en les transmettant aux fournisseurs (téléphone, fax, informatique...)
- **il participe à la réception des produits en :**
 - les contrôlant quantitativement et qualitativement (températures...)
 - acceptant (ou refusant) les livraisons – tout en informant le service qualité à partir des fiches de non-conformité
- **il prépare de manière spécifique pour chaque famille de produits en respectant les procédures de l'Enseigne**
- **il prépare et monte le rayon en respectant les procédures de l'Enseigne**
- **il met en rayon suivant l'assortiment et l'implantation définis par l'enseigne**

- **il participe au contrôle qualitatif et hygiène en :**
 - s'assurant quotidiennement du bon fonctionnement des vitrines et des chambres froides (température) et le consigne sur le document de validation
 - appliquant les règles d'hygiène et de sécurité (HACCP)
- **il assure le nettoyage dans le respect du protocole d'hygiène :**
 - en nettoyant et désinfectant régulièrement les tables de travail, les ustensiles, les matériels
 - en nettoyant le laboratoire en fin de journée
 - en nettoyant autant que nécessaire les vitrines de vente, les chambres froides, les rayons
- **il participe au suivi administratif en magasin - en :**
 - faisant les rapprochements des bons de livraison avec les factures – et – en les transmettant au chef de rayon (ou chef de magasin ou à la comptabilité)
 - contrôlant la traçabilité du produit
 - s'assurant du suivi en magasin
 - participant aux inventaires (semaine, mois...)
- **il assure le suivi des produits en rayon en :**
 - tenant compte des ventes
 - appliquant les procédures de retrait de l'enseigne

2. Par rapport aux clients : Il vise à leur satisfaction et à leur fidélisation tout en étant commerçant - en :

- les accueillant (SBAM), les écoutant et faisant remonter les satisfactions et problèmes
- prenant les commandes particulières et préparant les produits à la demande des clients : vider, écailler, dépecer, trancher, mettre en filet...
- conseillant notamment en matière "culinaire" (cuissons, associations...) et proposant éventuellement des fiches produits
- proposant des dégustations de nouveaux produits
- assurant les promotions fixées par l'enseigne
- suivant les engagements de l'enseigne
- servant le client, le conseillant, pesant et emballant éventuellement les produits
- aidant éventuellement les clients à porter des produits lourds et encombrants

3. Par rapport à la vie du rayon, du magasin et de l'enseigne : Il est membre à part entière d'une équipe et acteur au sein du rayon et du magasin - en lien avec le chef de magasin en :

- proposant des ventes additionnelles et des idées d'animations à thèmes
- effectuant - à la concurrence - des relevés de prix, des comparaisons notamment en termes de qualité - et - en faisant savoir les résultats
- assurant l'ouverture et le suivi tout au long de la journée
- respectant la devise "3P" (plein, propre, promotionnel)
- participant à l'intégration de nouveaux salariés
- s'informant du chiffre d'affaire du rayon, des marges, des pertes – et – en participant aux actions "correctives"
- communiquant avec ses collègues sur les produits, le fonctionnement du rayon, la qualité, les nouvelles recettes
- participant à la théâtralisation, aux challenges...

II. PUBLIC VISE ET MODALITES DE RECRUTEMENT

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) d'Employé POISSONNIER des Coopératives de Consommateurs - conformément à l'accord cadre sur les Certificats de Qualification Professionnelle - s'adresse :

- **D'une part – prioritairement à :**

☞ *Des salariés de moins de 26 ans dans le cadre du Contrat de Professionnalisation*

☞ *Des salariés de plus de 26 ans avec (ou sans) expérience du métier en Contrat de Professionnalisation ou Période de Professionnalisation*

☞ *Des salariés d'entreprises d'autres branches professionnelles dans le cadre du Congé Individuel de Formation (CIF)*

- **D'autre part - dans le cadre de la Validation des Acquis à :**

☞ *Des salariés actuels des magasins coopératifs dans le cadre de Période de Professionnalisation, du Droit Individuel à la Formation (DIF) ou du Plan de Formation de la Coopérative*

La sélection du public et le recrutement sont réalisés par la Coopérative :

- *sur des critères "propres" pour des nouveaux salariés*
- *à partir de la motivation pour des personnels déjà dans la coopérative*

III. Domaines et Modules de Formation

1. Présentation Générale

- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) des Coopératives de Consommateurs :

- A fixé à 12 mois maximum la durée des contrats – et – à 385 heures minimum le nombre d'heures de formation en centre et en stage d'application
- A réparti (cf. page 9) – la formation en sept domaines
- Propose au sein de chaque domaine, pour chaque module, un nombre d'heures de formation en Organisme de Formation... Cette durée pourra être modulée de +/- 10% dans la construction du plan de formation pour adapter au mieux la formation au public concerné. Cette variation étant à proposer par l'organisme de formation dans sa demande d'habilitation. A noter que dans certains cas, le nombre d'heures proposé est à répartir en plusieurs interventions sur le même thème.
- Insiste sur la nécessité d'une réflexion – avant le démarrage de la formation – entre les deux pôles de formation (coopérative et organisme de formation) – portant :
 - *sur la répartition des tâches – et – les moyens d'évaluation de l'atteinte (ou non) des objectifs*
 - *sur la planification de la formation – et – la répartition dans le temps des objectifs, contenus de formation.*
- Réaffirme le rôle formateur de l'enseigne et du magasin qui se doit - de s'engager à libérer les "compagnons" pour se former et exercer leur mission à chaque étape du parcours d'intégration (accueil, immersion, apprentissage, validation...)
- Suggère que chacun des domaines soit abordé de la façon le plus en lien possible avec le "métier" avec :
 - *des mises en situations*
 - *des travaux pratiques*
 - *des visites*
 - *des interventions de professionnels*

et que les évaluations se fassent le plus possible à partir de situations "concrètes"...

2. Domaines de Formation

**Formation
en Centre**

I	Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité	14 h
----------	--	-------------

II	Techniques et Produits	133 h
-----------	-------------------------------	--------------

III	Communication – Vente - Participation au Travail d'Equipe	70 h
------------	--	-------------

IV	Gestion des Produits de la Mer et notions d'Economie et de profitabilité du rayon	56 h
-----------	--	-------------

V	Hygiène et Sécurité	56 h
----------	----------------------------	-------------

VI	Spécificités	14 h
-----------	---------------------	-------------

VIII	Suivi - Bilan	42 h
-------------	----------------------	-------------

Nombre d'heures en Centre de Formation : 385 h

3. Présentation de chaque Formation et Modules

- Avertissement -

Pour chacun des domaines de formation en Centre (avec possibilité de sous-traitance à un CFA, au dépôt fournisseur ou à un magasin école pour la partie technique) on trouvera ci-après :

- *un découpage en modules avec nombre d'heures donné à titre indicatif*
- *une fiche pédagogique sur chaque module avec objectifs, contenus, méthodes et critères d'évaluation "possibles"... le travail d'ingénierie pédagogique étant laissé à l'équipe pédagogique de l'organisme de formation.*

N.B. : la répartition entre théorie et pratique – notamment dans le Domaine II – sera fixée par la Direction de l'Enseignement et l'Equipe Pédagogique du centre de formation en fonction des moyens à disposition

Domaine I

Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité

Module	Appellation	Formation en Centre
1	Le Marché et Enseignes	3 h 30
2	La Coopérative d'appartenance	3 h 30
3	Présentation Générale des Magasins et Rayons Poissonnerie	7 h
		14 h

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine I	Module 1
	Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité	Le Marché et Enseignes
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Situer les Coopératives au sein de la distribution alimentaire - Situer le secteur Poissonnerie au sein de la coopérative 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>1. La Distribution Alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>approche</i> ○ <i>historique</i> ○ <i>situation actuelle : circuits de distribution, stratégies</i> ○ <i>perspectives</i> <p>2. Les parts de marché (et situation de l'Enseigne d'appartenance de manière générale et dans la vente de produits de la mer) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>position de l'Enseigne</i> ○ <i>concurrence</i> ○ <i>positionnement</i> ○ <i>répartition</i> ○ <i>chiffres clés</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposé avec supports audiovisuels 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation en formation sous forme de Questionnaires à Choix Multiples (QCM) 		
<p><u>Nombre d'heures : 3 h 30</u></p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine I	Module 2
	Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité	L'Entreprise d'Appartenance
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Situer l'entreprise d'appartenance au sein de la Coopérative - Caractériser l'Entreprise, le Groupe et la Branche 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'Entreprise d'appartenance : <ul style="list-style-type: none"> - <i>historique</i> - <i>concepts et valeurs</i> - <i>organisation</i> 2. La Coopérative d'appartenance : <ul style="list-style-type: none"> - <i>historique</i> - <i>concepts et valeurs</i> - <i>place dans la Branche Professionnelle</i> 3. Organisation fonctionnelle et hiérarchique de la Coopérative : <ul style="list-style-type: none"> - <i>secteurs d'activité</i> - <i>organigramme</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposé avec supports audiovisuels 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation en formation sous forme de Questionnaires à Choix Multiples (QCM) 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 3 h 30</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine I	Module 4
	Connaissance de l'Entreprise et du Secteur d'Activité	Présentation Générale des Magasins et Rayons Poissonnerie
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les différents types de magasins "possibles" pour l'exercice de la fonction et les caractériser - Appréhender l'organisation des magasins – et du rayon poissonnerie 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les différents types de magasins – et - caractéristiques : <ul style="list-style-type: none"> - <i>proximité</i> - <i>super marché</i> - <i>hyper marché</i> 2. Organisation générale du magasin : <ul style="list-style-type: none"> - <i>différents rayons, caisses, entrepôts</i> - <i>place du rayon poissonnerie</i> 3. Le rayon poissonnerie : <ul style="list-style-type: none"> - <i>laboratoire : organisation, matériels</i> - <i>zone de vente : organisation, matériels</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - visites - échanges 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation en formation sous forme de QCM 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 7 h</p>		

Domaine II

Techniques et Produits

Module	Appellation	Formation en Centre
1	1. Généralités et Poissons de mer	63 h
	2. Poissons d'eau douce	28 h
2	Les Crustacés (d'eau de mer et d'eau douce)	7 h
3	Les Mollusques	21 h
4	Les autres Animaux aquatiques	7 h
5	La mise en valeur des produits	7 h
		133 h

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 1
	Techniques et Produits	Les Poissons 1. Généralités et Poissons de Mer
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les différentes classifications et groupes de poissons en caractérisant leur milieu d'origine - Enoncer pour les poissons de mer osseux et cartilagineux : <ul style="list-style-type: none"> - <i>les différents groupes</i> - <i>les caractéristiques de chaque groupe</i> - <i>les opérations de transformation et de préparation en vue de leur utilisation culinaire</i> 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Généralités (0.5 jour) <ul style="list-style-type: none"> - <i>Grandes classifications de poissons</i> - <i>Généralités et caractères anatomiques</i> 2. Les poissons de mer – poissons osseux (4.5 jours) <ul style="list-style-type: none"> - <i>Grandes familles (pleuronectiformes, godiformes, perciformes, clupéiformes, scorpiiformes, salmoniformes)</i> - <i>Pour chaque famille</i> <ul style="list-style-type: none"> - Composition, caractéristiques et espèces - Origine, provenance, mode de pêche, période d'abondance - Caractéristiques de fraîcheur - Principes de transformation - Opérations de transformation et/ou de préparation (vidage, écaillage, dépeçage, filetage, tranchage...) 3. Les poissons de mer – poissons cartilagineux (2 jours) <ul style="list-style-type: none"> - <i>Groupe des requins (emisol, roussette, aiguillat)</i> - <i>Groupe des raies</i> - <i>Pour chaque groupe :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Composition, caractéristiques - Origine, provenance, mode de pêche, période d'abondance - Caractéristiques de fraîcheur - Principes de transformation - Opérations de transformation et/ou de préparation (vidage, écaillage, dépeçage, filetage, tranchage...) 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés avec films, photos, maquettes, produits - travaux pratiques - fiches synthèse 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - questionnaires et exercices de reconnaissance en centre de formation - exercices de reconnaissance à partir de situations concrètes en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 63 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 1
	Techniques et Produits	2. Poissons d'eau douce
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les différentes catégories de poissons d'eau douce - Caractériser chaque poisson d'eau douce - Appréhender les opérations de transformation et de préparation des poissons d'eau douce en vue de leur utilisation culinaire 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>1. Les différentes catégories de poissons d'eau douce :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Perciformes (perche - perche du Nil – sandre – tilapia)</i> - <i>Salmoniformse (truite - saumon - gardon – brème)</i> - <i>Cypriniformes (carpe)</i> - <i>Esociformes (brochet)</i> <p>2. Les caractéristiques de chaque poisson :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Spécificités : mode alimentaire, espèce, anatomie</i> - <i>Origine, provenance, période d'abondance, mode de pêche</i> - <i>Caractéristiques de fraîcheur</i> - <i>Principes de transformation</i> - <i>Opérations de préparation et de transformation en vue de leur utilisation culinaire</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés avec films, photos, maquettes, produits - travaux pratiques - fiches synthèse 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - questionnaires et exercices de reconnaissance en centre de formation - exercices de reconnaissance à partir de situations concrètes en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 28 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 2
	Techniques et Produits	Les Crustacés (d'eau de mer et d'eau douce)
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les différentes catégories de crustacés (de mer et d'eau douce) - Caractériser chaque famille et groupe de crustacés (de mer et d'eau douce) - Appréhender les opérations de transformation et de préparation en vue de leur utilisation culinaire 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Généralités <ul style="list-style-type: none"> - les différentes classifications : familles et groupes d'eau de mer et d'eau douce - caractéristiques : anatomie... 2. Les Crustacés de mer <ul style="list-style-type: none"> - les différentes familles : <ul style="list-style-type: none"> - <i>décapodes macroures (nageurs : crevettes, marcheurs : homard, langouste)</i> - <i>décapodes brachyours (crabes)</i> - pour chaque famille et groupe : <ul style="list-style-type: none"> - <i>composition et caractéristiques</i> - <i>principaux produits commercialisés : origine, provenance, période d'abondance</i> - <i>principes de transformation</i> - <i>caractéristiques de fraîcheur</i> - <i>opérations de préparation et de transformation en vue de leur utilisation culinaire (ficelage - tranchage - cuisson)</i> 3. Les Crustacés d'eau douce <ul style="list-style-type: none"> - les écrevisses - les crevettes <ul style="list-style-type: none"> avec pour chacune : <ul style="list-style-type: none"> - <i>caractéristiques</i> - <i>principaux produits commercialisés : origine, provenance, période d'abondance</i> - <i>principes de transformation</i> - <i>caractéristiques de fraîcheur</i> - <i>opérations de préparation et de transformation en vue de leur utilisation culinaire (ficelage - cuisson)</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés avec films, photos, maquettes, produits - travaux pratiques - fiches synthèse 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - questionnaire et exercices de reconnaissance en centre de formation - exercices de reconnaissance à partir de situations concrètes en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 7 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 3
	Techniques et Produits	Les Mollusques
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les classifications et caractéristiques des mollusques - Appréhender les opérations de transformation, de préparation et de présentation des mollusques 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Généralités <ul style="list-style-type: none"> - <i>classifications :</i> - <i>caractéristiques anatomiques</i> 2. Les différentes familles : <ul style="list-style-type: none"> - <i>les lamellibranches ou bivalves</i> - <i>les gastéropodes</i> - <i>les céphalopodes</i> 3. Pour chaque famille : <ul style="list-style-type: none"> - <i>caractéristiques</i> - <i>origine, provenance, période d'abondance</i> - <i>caractéristiques de fraîcheur</i> - <i>opérations de préparation</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>en vue de leur utilisation immédiate (ouverture, décorticage, séparation)</i> - <i>en vue de leur consommation différée (réalisation d'un plateau de fruits de mer)</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés avec films, photos, maquettes, produits - travaux pratiques - fiches synthèse 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - questionnaire et exercices de reconnaissance en centre de formation - exercices de reconnaissance à partir de situations concrètes en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 21 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 4
	Techniques et Produits	Les Autres Animaux Aquatiques
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les classifications et caractéristiques des mollusques - Appréhender les opérations de transformation, de préparation et de présentation des mollusques 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Généralités <ul style="list-style-type: none"> - classifications : - caractéristiques anatomiques 2. Les différentes familles : <ul style="list-style-type: none"> - animaux aquatiques de mer: <ul style="list-style-type: none"> - oursins (échinoderme) - violets (urochordés) - animaux aquatiques d'eau douce : <ul style="list-style-type: none"> - grenouilles (amphibiens) 3. Pour chaque famille : <ul style="list-style-type: none"> - caractéristiques - origine, provenance, période d'abondance - caractéristiques de fraîcheur - opérations de préparation <ul style="list-style-type: none"> - en vue de leur utilisation immédiate (ouverture, décorticage, séparation) - en vue de leur consommation différée (réalisation d'un plateau de fruits de mer) 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés avec films, photos, maquettes, produits - travaux pratiques - fiches synthèse 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - questionnaire et exercices de reconnaissance en centre de formation - exercices de reconnaissance à partir de situations concrètes en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 7 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine II	Module 3
	Techniques et Produits	Mise en valeur des Produits
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Remplir le rayon en respectant le plan d'implantation – et – présenter les produits de manière claire - Réagir constamment en fonction des ventes et des quantités disponibles tout au long de la journée 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notions de marketing d'implantation et de distribution des produits de la mer : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Comportements des consommateurs</i> - <i>Critères de positionnement du magasin et de l'enseigne</i> 2. Notions de merchandising <ul style="list-style-type: none"> - <i>Implantation du rayon poissonnerie</i> - <i>Principes de présentation</i> 3. Balisage <ul style="list-style-type: none"> - <i>Enjeu de la signalisation des produits</i> 4. Rôle du poissonnier dans la mise en valeur des produits : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Implantation, mise en valeur, remplissage, présentation</i> - <i>Ruptures</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Travaux pratiques 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tests et mise en situation en centre de formation - Mises en situation en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures : 7 h</u></p>		

Domaine III

Communication, Vente et Participation au travail d'Equipe

Module	Appellation	Formation en Centre
1	Les Règles de Communication et la Connaissance de Soi	14 h
2	La Vente des Produits de la Mer	42 h
3	Le Travail en Equipe	14 h
		70 h

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine III	Module 1
	Communication, Vente et Participation au travail d'Equipe	Les Règles de la Communication et la Connaissance de Soi
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Enoncer et appliquer les règles générales en matière de communication - Utiliser les principaux outils de communication - Mieux se connaître pour être plus efficace 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>1. La communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>nature, modes, outils, composantes</i> - <i>la communication verbale : importance, composantes, entraînement à...</i> - <i>la communication non verbale : importance, impact (tenue vestimentaire) entraînement</i> - <i>la communication écrite : nécessité entre services et salariés d'un même service, type de message.</i> <p>2. Approche de la connaissance de soi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>analyse des points forts et faibles dans chaque mode de communication</i> - <i>mise en place d'une stratégie en vue d'amélioration</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - exercices - jeux de rôle 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation - Evaluation en entrepôt du comportement personnel dans des situations courantes. 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 14 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine III	Module 2
	Communication, Vente et Participation au travail d'Equipe	La Vente des Produits de la Mer
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer la vente des produits en respectant les différentes étapes et en ayant un comportement adapté - Gérer la relation clients dans des situations "délicates" 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la gestion de la file d'attente <ul style="list-style-type: none"> - prise en compte - moyens d'action 2. l'accueil du client <ul style="list-style-type: none"> - enjeux - impact sur le succès de la vente, les résultats du rayon et sur l'image du magasin - comportements et formules de politesse (sécurisation, fidélisation du client) 3. l'argumentation et conclusion de la vente <ul style="list-style-type: none"> - découverte des besoins du client : les "bonnes questions" - l'argumentation (structuration et adaptation) - la conclusion de la vente – et – fidélisation du client 4. la prise de commandes et leur suivi 5. la gestion des clients dans des situations "délicates" <ul style="list-style-type: none"> - rupture - litiges 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques (exposés, exercices) - entraînement par jeux de rôle et mises en situation 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - mises en situation en centre de formation et magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 42 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine III	Module 3
	Communication, Vente et Participation au travail d'Equipe	Le Travail en Equipe
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Participer à la dynamique de l'équipe - Produire des résultats - Maintenir des relations harmonieuses 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>1. Dynamique d'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Donner son opinion de façon pertinente et constructive</i> - <i>Ecouter et reformuler les idées avancées au sein de l'entreprise</i> - <i>Se préoccuper de la participation des autres</i> <p>2. Production des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Prendre en compte des résultats à atteindre</i> - <i>Prendre des initiatives – et – se donner une méthode de travail</i> <p>3. Maintenir des relations harmonieuses</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Encourager la solidarité et favoriser l'intégration des interactions</i> - <i>Reconnaître la contribution des autres</i> - <i>Intervenir pour favoriser la résolution des conflits</i> - <i>Manifester de l'enthousiasme</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - exercices d'application en lien avec le vécu des participants 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - en centre de formation : mise en situation 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 14 h</p>		

Domaine IV

Gestion des Produits de la Mer et Notions d'Economie et de Profitabilité des Produits

Module	Appellation	Formation en Centre
1	La Commande des Produits	14 h
2	La Réception des Produits	14 h
3	La Gestion des Stocks, Démarque et Inventaires	14 h
4	La Gestion des Fournitures Consommables	7 h
5	Notions d'Economie et de Profitabilité du Rayon	7 h
		56 h

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine IV	Module 1
	La Gestion des Produits de la Mer et Notions d'Economie et Profitabilité du Rayon	La Commande des Produits
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer correctement les commandes pour la partie de gamme des produits confiés 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notions de stocks, ruptures, commandes 2. Calcul des commandes <ul style="list-style-type: none"> - <i>Par référence en tenant compte des stocks, des promotions et en fonction des règles d'assortiment</i> 3. Passation des commandes <ul style="list-style-type: none"> - <i>Par fournisseur en utilisant l'outil correspondant (fax, téléphone, informatique)</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - exercices 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - tests et exercices en centre de formation - mise en situation en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 14 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine IV	Module 2
	La Gestion des Produits Carnés et Notions d'Economie et Profitabilité du Rayon	La Réception des Produits
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la réception des produits - Tenir à jour le classeur de réception 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Réception <ul style="list-style-type: none"> - <i>Différentes étapes</i> - <i>Différents documents : bons de commande, bons de livraison – et – contrôle quantitatif</i> - <i>Indicateurs de contrôle qualitatif</i> 2. Le Classeur de réception <ul style="list-style-type: none"> - <i>Tenue</i> - <i>Vérification</i> 3. La Réserve <ul style="list-style-type: none"> - <i>Règles de rangement et de sécurité (maintien de la propreté et gestion des déchets)</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - exercices pratiques 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - tests et mise en situation en centre de formation - mise en situation en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 14 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine IV	Module 3
	La Gestion des Produits Carnés et Notions d'Economie et Profitabilité du Rayon	La Gestion des Stocks, Démарque et Inventaires
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer avec efficacité la rotation des produits – et – gérer les stocks en utilisant l'outil informatique - Appliquer strictement les procédures concernant la démarque 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notions de base de gestion des stocks <ul style="list-style-type: none"> - <i>Rotation des produits</i> - <i>Suivi et utilisation de l'outil informatique</i> - <i>Traitement des retours</i> 2. La démarque <ul style="list-style-type: none"> - <i>Définition générale</i> - <i>Causes de démarque</i> - <i>Enregistrement des produits impropres à la consommation</i> - <i>Procédure de lutte contre la démarque et actions préventives</i> - <i>Moyens d'action pour diminuer la démarque</i> 3. Les inventaires du rayon <ul style="list-style-type: none"> - <i>Préparation</i> - <i>Réalisation</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - exercices 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - tests et mise en situation en centre de formation - mise en situation en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 14 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine IV	Module 4
	La Gestion des Produits Carnés et Notions d'Economie et Profitabilité du Rayon	La Gestion des Fournitures Consommables
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer les fournitures / consommables nécessaires au fonctionnement du rayon poissonnerie 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les fournitures nécessaires au fonctionnement du rayon poissonnerie <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vêtement de travail</i> - <i>Petit matériel</i> - <i>Conditionnements</i> - <i>Produits de nettoyage et d'entretien</i> - ... 2. Leur gestion au sein du rayon poissonnerie <ul style="list-style-type: none"> - <i>Procédures</i> - <i>Outils manuels et/ou informatiques</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - exercices et travaux pratiques 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - tests et mise en situation en centre de formation - mise en situation en magasin 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 7 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine IV	Module 2
	Bases de Gestion Commerciale et Economie	Notions d'Economie et de Profitabilité du rayon
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervenir en salarié "responsable" 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>I. Economie d'Entreprise</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notions de base <ul style="list-style-type: none"> - <i>chiffre d'affaires</i> - <i>résultats</i> - <i>bilans</i> 2. Notions sur les Coopératives <ul style="list-style-type: none"> - <i>statuts</i> - <i>comparaison aux autres types de sociétés</i> 3. Lecture de documents de présentation des résultats de la Coopérative <p>II. Notions de Profitabilité du rayon</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notions de base <ul style="list-style-type: none"> - <i>chiffre d'affaire</i> - <i>marge, taux de marge</i> 2. Impact d'une vente sur les résultats du rayon 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - exercices à partir de documents de la Coopérative (si possible sous forme ludique) 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - en centre de formation : QCM 		
<p><u>Nombre d'heures : 7 h</u></p>		

Domaine V

Hygiène et Sécurité

Module	Appellation	Formation en Centre
1	Les Risques Alimentaires	7 h
2	Le Cadre Réglementaire	7 h
3	Le Suivi des Produits dans le respect des règles de sécurité alimentaire (HACCP)	21 h
4	Gestes et Postures	7 h
5	Préparation au Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail (SST)	14 h
		56 h

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine V	Module 1
	Hygiène et Sécurité	Les Risques Alimentaires
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - appréhender et énoncer les risques d'une mauvaise hygiène en poissonnerie et les risques associés aux produits de la mer 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les risques et conséquences d'un manque d'hygiène en poissonnerie <ul style="list-style-type: none"> - <i>Conditions favorables à la vie et au développement des micro-organismes</i> 2. Les risques associés aux produits de la mer <ul style="list-style-type: none"> - <i>Maladies des poissons entraînant des risques de consommation</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exposés - Utilisation d'outils "Acteurs de notre sécurité alimentaire" 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - tests en centre de formation 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 7 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine V	Module 2
	Hygiène et Sécurité	Le Cadre Réglementaire en matière d'Hygiène et Sécurité Alimentaire
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les obligations réglementaires - Identifier les acteurs et les moyens de contrôle en matière de surveillance dans le magasin 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les textes réglementaires en matière d'hygiène et sécurité alimentaire 2. Le rôle des distributeurs <ul style="list-style-type: none"> - <i>au quotidien</i> - <i>en cas d'alerte et de situation de crise</i> 3. Le rôle des institutions <ul style="list-style-type: none"> - <i>DGCCRF, DGAL, Services Vétérinaires, AFSSA</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Interventions possibles d'institutionnels – et – du responsable qualité de l'enseigne 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - tests en centre de formation sur obligations et "Qui fait Quoi" 		
<p><u>Nombre d'heures : 7 h</u></p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine V	Module 3
	Hygiène et Sécurité	Le Suivi des Produits dans le respect des règles de Sécurité Alimentaire (HACCP)
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les données hygiène, qualité des produits alimentaires - Comprendre et appliquer les principes HACCP 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La chaîne du froid 2. Approche de la qualité et démarche qualité 3. Présentation de HACCP et normes 4. Présentation du manuel HACCP ou règles à suivre en matière : <ul style="list-style-type: none"> - <i>d'hygiène personnelle et tenue de travail</i> - <i>de nettoyage et désinfection</i> - <i>de conservation</i> - <i>de respect des dates limites</i> - <i>de protection des produits</i> 5. Présentation des points d'amélioration 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exposés - Travaux pratiques 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire en fin de formation 		
<p><u>Nombre d'heures : 21 h</u></p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine V	Module 4
	Hygiène et Sécurité	Gestes et Postures (Rachialgie)
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exécuter les tâches quotidiennes en respectant des principes de sécurité de base 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anatomie du dos / pathologies de la colonne vertébrale / causes du mal de dos 2. Principes de sécurité <ul style="list-style-type: none"> - dans le déchargement et réception des produits - dans le travail de préparation en laboratoire - dans la mise en avant des produits - dans la vente - ... 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - pratique / exercices 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - questionnaire en fin de formation 		
<p><u>Nombre d'heures : 7 h</u></p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine V	Module 5
	Hygiène et Sécurité	Préparation au Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Permettre à tout salarié en formation d'exercer cette fonction au sein du magasin (et de l'entreprise) 		
<p><u>Contenu :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le sauvetage – secourisme du travail 2. Les risques persistants 3. Les étapes à respecter en cas d'accident 4. Les situations inhérentes aux risques spécifiques 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apprentissage des gestes avec explications – et - synthèses 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ceux du certificat de sauveteur secouriste 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 14 h (4 x 3.5)</p>		

Domaine VI

Spécificités

Module	Appellation	Formation en Centre
1	Spécificités de l'Entreprise	7 h
2	Approche de la Fonction – et – Spécificités de la Fonction	7 h
		14 h

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine VI	Module 1
	Spécificités	Spécificités de l'Entreprise
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les spécificités de l'enseigne, du groupe et de la coopérative d'appartenance. - Appréhender le rôle des Instances Représentatives du Personnel - Appréhender le système de rémunération, de prévoyance, de retraite... en lien avec la Convention Collective de la Branche des Coopératives de Consommateurs 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>Ce module doit permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De situer l'entreprise face à sa concurrence - D'approfondir des modules dans la logique de la coopérative et notamment sur <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les gammes</i> - <i>Les messages "propres" en termes d'image et de communication</i> - <i>Les procédures</i> - <i>Les outils informatiques et documents utilisés au sein de la coopérative</i> - D'énoncer les valeurs de l'entreprise coopérative - D'appréhender le rôle des Instances Représentatives du Personnel (CE, DD, CHSCT...) - D'appréhender la Convention Collective de Branche (rémunération, prévoyance, retraite...) 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - échanges - apports - interventions responsables (notamment sur les valeurs...) 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir de questionnaires, tests "spécifiques" aux entreprises elles-mêmes, et, dans des situations courantes. 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 7 h</p>		

CQP Employé POISSONNIER Coopératives de Consommateurs	Domaine VI	Module 2
	Spécificités	Les Spécificités de la Fonction
<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se situer en tant que salarié d'un rayon boucherie de la Coopérative : <ul style="list-style-type: none"> - <i>en caractérisant la fonction occupée, les tâches à effectuer et l'importance de cette fonction.</i> - <i>en appréhendant son propre statut au sein de la Coopérative et de la Branche</i> 		
<p><u>Contenu :</u></p> <p>Il s'agit dans ce module :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>D'établir avec les salariés en formation eux-mêmes une fiche de fonction à compléter - au fur et à mesure - à des étapes différentes de la formation</i> - <i>D'appréhender les bases de la législation sociale (Convention Collective, Fiche de paie...)</i> 		
<p><u>Méthodes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - échanges - exercices 		
<p><u>Critères d'évaluation pédagogique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir de questionnaires, tests spécifiques à la coopérative elle-même 		
<p><u>Nombre d'heures :</u> 7 h</p>		

Domaine VII

Suivi – Bilan

Module	Appellation	Formation en Centre
1	Accueil	7 h
2	Bilans intermédiaires (et synthèse)	21 h
3	Bilan Final (et préparation)	14 h
		42 h

