

Branche de formation et d'examen Boulangerie–Confiserie

**Catalogue des objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises des
gestionnaires du commerce de détail CFC
concernant les domaines de compétences opérationnelles**

C: Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations
E: Conception d'expériences d'achat

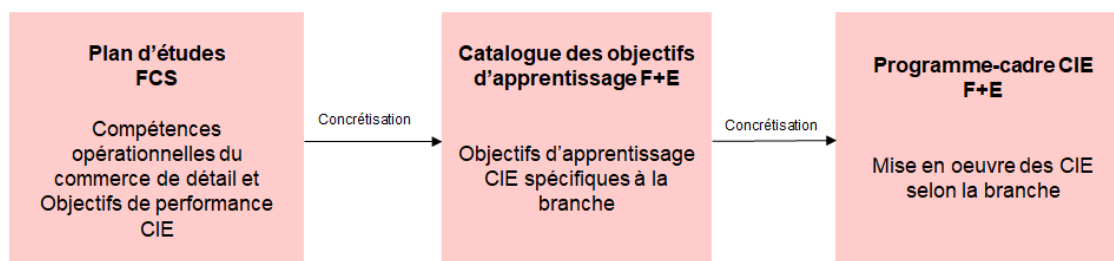
à partir du 12 juin 2020

Valable dès le début de la formation initiale 2022

1 Introduction

Le présent document est basé sur les compétences opérationnelles ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises (CIE), répertoriés dans le plan de formation pour les gestionnaires du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC). Il traduit les objectifs de performance pour les cours interentreprises du plan de formation en objectifs d'apprentissage spécifiques à la branche. Ces objectifs sont structurés par thème dans des champs d'apprentissage. Ils constituent la base tant pour le programme-cadre des CIE propre à chaque branche que pour les maquettes conçues pour chaque unité de cours.

Basés sur 1) le plan de formation et 2) le catalogue des objectifs d'apprentissage puis 3) le programme-cadre CIE de la branche de formation et d'examen (F+E), les cours interentreprises seront systématiquement orientés vers des compétences opérationnelles (voir tableau).



1) Le **plan de formation** désigne les compétences opérationnelles devant être acquises à la fin de la formation initiale, indépendamment de la branche de formation et d'examen (voir domaines de compétences opérationnelles C et E du plan de formation). Il indique également les objectifs de performance qui doivent être atteints lors des CIE pour acquérir la compétence opérationnelle correspondante. Ce sont ces bases qui permettront de concevoir les cours interentreprises.

Exemple «Plan de formation»:

Compétence opérationnelle c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche Les gestionnaires du commerce de détail effectuent des recherches sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise ainsi que leurs concurrents. Ils se servent des informations obtenues pour développer des arguments convaincants et fournir des conseils complets aux clientes et clients.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.ep1 Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents. (C3)	c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)	c1.ie1a Sur Internet et en utilisant d'autres sources, ils effectuent des recherches sur les produits, les marques, les fabricants et d'autres sujets d'actualité concernant la branche. (C3)

2) Le **catalogue des objectifs d'apprentissage** reflète les objectifs de performance spécifiques à chaque branche, qui sont décrits dans le plan de formation et structurés sous forme de champs d'apprentissage. Ces domaines d'apprentissage sont affectés aux objectifs de performance pour les cours interentreprises du plan de formation. Cela permet de faire le lien avec le plan d'étude. Pris dans leur globalité, les champs d'apprentissage doivent couvrir tous les objectifs de performance du plan de formation. Par ailleurs, des recoupements sont possibles: un objectif de performance du plan de formation peut être traité dans plusieurs champs d'apprentissage.

Exemple «Catalogue des objectifs d'apprentissage» (spécifique à la branche):

Champ d'apprentissage 1: vue d'ensemble de la branche Objectifs de performance décrits dans le plan de formation: c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Objectif d'apprentissage 1.1: Ils présentent sous forme d'un graphique les résultats de leur recherche sur les catégories majeures des produits de la branche «XY». (C2)
etc.

3) Le **programme-cadre CIE** spécifique à la branche est basé sur les objectifs d'apprentissage et détermine la mise en œuvre sous forme de blocs, jours et leçons CIE (1 jour CIE = 8 leçons). Le programme-cadre montre explicitement le champ d'apprentissage et la compétence opérationnelle du plan de formation traités durant les CIE, faisant ainsi le lien avec le catalogue des objectifs d'apprentissage et le plan de formation.

2 Objectifs d'apprentissage des cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle C)

Champ d'apprentissage 1: aperçu de la branche et dispositions légales
Objectifs de performance, plan de formation: c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci2a
Objectif d'apprentissage 1.1: décrire les particularités et principaux acteurs de la branche boulangerie-confiserie. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.2: fournir un aperçu complet des gammes de la branche sous forme de graphique. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.3: comparer cinq fournisseurs de la branche les uns avec les autres en soulignant leurs particularités. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.4: rechercher et mettre en ordre des informations importantes sur la situation / les tendances actuelles de la branche en s'appuyant sur la liste de contrôle. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.5: décrire de manière concrète les principales dispositions légales régissant la branche ainsi que leur pertinence pour le travail au quotidien. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.6: donner des exemples pratiques qui reflètent les objectifs de la Loi sur l'alimentation. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.7: utiliser le terme «additifs» et les normes de datation en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.8: expliquer les règles de distribution des boissons alcoolisées et du tabac. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.9: décrire les principes courants de la branche, de l'inspection initiale à la préparation opérationnelle à la vente. (C2)

Champ d'apprentissage 2 : diététique
Objectifs de performance, plan de formation: c1.ie4a; c1.ie4b; c2.ie2a
Objectif d'apprentissage 2.1: expliquer le rôle et l'importance des nutriments (glucides, protéines, graisses, eau, minéraux, vitamines) pour le corps humain / le métabolisme. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.2: fournir des informations sur les aspects sanitaires, p. ex. allergies et intolérances, en faisant référence à différents produits du même groupe. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.3: conseiller les clients sur les produits alternatifs ou de remplacement adaptés aux allergies et intolérances en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.4: décrire les régimes spéciaux ou les allergies et intolérances. (C2)

Champ d'apprentissage 3 : hygiène et stockage

Objectifs de performance, plan de formation: c1.ie4a; c2.ie1a

Objectif d'apprentissage 3.1: expliquer l'action positive et négative des micro-organismes en ce qui concerne l'alimentation. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.2: à l'aide d'exemples, faire la distinction entre l'altération des aliments, l'infection alimentaire et l'intoxication alimentaire. K4

Objectif d'apprentissage 3.3: dans le cadre d'un exemple, appliquer les réglementations en matière de personnel, d'hygiène alimentaire et d'hygiène industrielle en fonction de la situation. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.4: expliquer en détail comment stocker et entretenir les principaux produits. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.5: dans le cadre d'un exemple pratique, utiliser un emballage adéquat et respectueux de l'environnement pour chaque groupe de produits. (C3)

Champ d'apprentissage 4: gammes

Objectifs de performance, plan de formation: c1.ie1b; c1.ie3a; c1.ie4b

Objectif d'apprentissage 4.1: représenter graphiquement les gammes et leurs principales caractéristiques. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.2: faire la distinction entre les différents produits de la branche en fonction de leurs caractéristiques spécifiques. (C4)

Objectif d'apprentissage 4.3: en s'appuyant sur des exemples pratiques, illustrer son expertise en matière de produits de sa branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.4: faire le lien entre les caractéristiques du produit et les exigences du client pour les produits sélectionnés. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.5: analyser les produits de ses concurrents sur le marché et les comparer avec ses propres produits. (C4)

Objectif d'apprentissage 4.6: utiliser des exemples pratiques pour offrir des recommandations adéquates en termes de quantité. (C3)

Champ d'apprentissage 5: promotion des ventes

Objectifs de performance, plan de formation: c1.ie2b; c1.ie3b

Objectif d'apprentissage 5.1: à l'aide d'exemples pratiques, utiliser les différents outils de promotion des ventes. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.2: élaborer des textes promotionnels pour les flyers, affiches ou panneaux. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.3: élaborer des stories pour les produits sélectionnés en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Champ d'apprentissage 6: groupes de produits boulangerie

Objectifs de performance, plan de formation: c1.ie4b

Objectif d'apprentissage 6.1: décrire les différents types de pétrissage des produits. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.2: expliquer les différents types de céréales, leur utilisation et les aspects nutritionnels. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.3: expliquer la panification, la durée de conservation et le stockage de la farine en fonction du taux d'extraction. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.4: faire la distinction entre les produits de boulangerie les plus courants en fonction de leurs caractéristiques et des utilisations typiques qui en résultent. (C2)

Champ d'apprentissage 7: groupes de produits confiserie

Objectifs de performance, plan de formation: c1.ie4a

Objectif d'apprentissage 7.1: faire la distinction entre les différentes pâtes, masses, crèmes et garnitures utilisées dans la pâtisserie pour la fabrication de produits finis. (C2)

Champ d'apprentissage 8: groupes de produits confiserie

Objectifs de performance, plan de formation: c2.ie1a

Objectif d'apprentissage 8.1: décrire les différents chocolats, glaçages et produits de substitution correspondants. (C2)

Objectif d'apprentissage 8.2: faire la distinction entre les différentes dimensions de base utilisées dans la confiserie pour la fabrication des produits finis. (C2)

Champ d'apprentissage 9: groupes de produits en-cas et gastronomie

Objectifs de performance, plan de formation: c1.ie4a

Objectif d'apprentissage 9.1: décrire les différentes épices et leurs utilisations potentielles. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.2: expliquer les différences entre les pâtes, biscuits et garnitures nécessaires pour réaliser des en-cas. (C2)

Champ d'apprentissage 10: santé et sécurité au travail

Objectifs de performance, plan de formation: c2.ie1a

Objectif d'apprentissage 10.1: décrire les principaux règlements de notre branche dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. (C1)

Objectif d'apprentissage 10.2: illustrer par des exemples concrets et pratiques les exigences de protection de la santé (p.ex. «poussière de farine») ainsi que les principales exigences en matière de sécurité au travail et les règles d'hygiène/d'entretien généralement applicables aux outils utilisés. (C3)

Champ d'apprentissage 11: présentation des produits et services

Objectifs de performance, plan de formation: c1.ie2b; c1.ie3a

Objectif d'apprentissage 11.1: décrire les six règles d'or de la présentation des produits et en tirer des conclusions pour la mise en œuvre d'exemples pratiques. (C2)
Objectif d'apprentissage 11.2: en s'appuyant sur des exemples pratiques, expliquer l'influence de la présentation du produit sur la décision d'achat. (C3)
Objectif d'apprentissage 11.3: présenter les produits en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 11.4: développer des exemples d'offres de services dans la branche concernée. (C3)
Objectif d'apprentissage 11.5: utiliser les outils de promotion des ventes en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Champ d'apprentissage 12: emballage cadeau

Objectifs de performance, plan de formation: c2.ie3a

Objectif d'apprentissage 12.1: développer des techniques de base d'emballage cadeau. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.2: réaliser des emballages spéciaux en fonction du produit et du client. (C3)

Champ d'apprentissage 13: groupes de produits boulangerie

Objectifs de performance, plan de formation: c2.ie1b

Objectif d'apprentissage 13.1: traiter ou mettre en valeur des produits de boulangerie en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 13.2: élaborer des recommandations concernant l'utilisation, le stockage et la durée de conservation des produits de boulangerie sélectionnés en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Champ d'apprentissage 14: Groupes de produits pâtisserie

Objectifs de performance, plan de formation: c2.ie1b

Objectif d'apprentissage 14.1: traiter ou mettre en valeur des produits de pâtisserie en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 14.2: élaborer des recommandations concernant l'utilisation, le stockage et la durée de conservation des produits de pâtisserie sélectionnés en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Champ d'apprentissage 15 : groupes de produits confiserie

Objectifs de performance, plan de formation: c2.ie1b

Objectif d'apprentissage 15.1: traiter ou mettre en valeur des produits de confiserie en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 15.2: élaborer des recommandations concernant l'utilisation, le stockage et la durée de conservation des produits de confiserie sélectionnés en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 15.3: Dans le cadre d'un exercice pratique, manipuler des produits de confiserie avec compétence et de manière adaptée à la situation. (C3)

Champ d'apprentissage 16: groupes de produits en-cas et gastronomie

Objectifs de performance, plan de formation: c1.ie2b; c2.ie3a

Objectif d'apprentissage 16.1: élaborer des recommandations concernant l'utilisation, le stockage et la durée de conservation des en-cas et produits gastronomiques sélectionnés en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 16.2: créer une présentation avec différents produits apéritifs et en-cas en mettant en œuvre des mesures de promotion des ventes. (C3)

Objectif d'apprentissage 16.3: expliquer les bases de la préparation de différentes boissons chaudes et froides. (C2)

Objectif d'apprentissage 16.4: faire la distinction entre les différents types de service dans un café. (C2)

Objectif d'apprentissage 16.5: traiter ou mettre en valeur les en-cas et produits gastronomiques en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Champ d'apprentissage 17: situations de vente liées au produit

Objectifs de performance, plan de formation: c2.ie1b; c2.ie2a; c2.ie3a

Objectif d'apprentissage 17.1: présenter des arguments de vente liés au produit en s'appuyant sur des exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.2: appliquer ses connaissances sur les produits et services en fonction des situations pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.3: à l'aide d'un exemple pratique, appliquer des techniques de vente alternatives et supplémentaires liées au produit en se concentrant sur le client. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.4: offrir des solutions adaptées aux besoins du client dans une situation pratique. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.5: dans le cadre d'un cas pratique, conseiller le client sur les principales recommandations en matière de tailles de portions par personne dans les gammes boulangerie-pâtisserie-confiserie. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.6: En s'appuyant sur un exemple pratique concernant les principaux produits de la branche de la boulangerie-pâtisserie-confiserie, calculer la quantité nécessaire en tenant compte des besoins individuels des clients. (C3)

Champ d'apprentissage 18 : développement de la branche

Objectifs de performance, plan de formation: c3.ie1a; c3.ie2a; c3.ie3a

Objectif d'apprentissage 18.1: se tenir informé de manière autonome sur les tendances de la branche en utilisant différents moyens. (C2)

Objectif d'apprentissage 18.2: appliquer les informations acquises sur les tendances de la branche au développement de produits de manière orientée client. (C3)

Objectif d'apprentissage 18.3: expliquer les lignes directrices utilisées pour différents labels tels qu'IP-Suisse, Bio-Knospe, Demeter, Regional. (C2)

Objectif d'apprentissage 18.4: identifier les tendances et actualités concernant les concurrents au sein de la branche, à la fois dans le pays et à l'étranger. (C3)

Objectif d'apprentissage 18.5: dans le cadre d'un cas pratique, montrer la concrétisation des principaux développements et tendances. (C3)

Objectif d'apprentissage 18.6: se tenir informé des tendances nutritionnelles et en matière de produits via les canaux d'information standard de la branche. (C2)

Objectif d'apprentissage 18.7: développer des stories adéquates pour le conseil à la clientèle en matière de tendances nutritionnelles et de produits dans son domaine de spécialisation. (C4)

Champ d'apprentissage 19: durabilité

Objectifs de performance, plan de formation: c3.ie2b

Objectif d'apprentissage 19.1: expliquer la différence entre les produits régionaux et saisonniers dans la branche concernée ainsi que l'importance de cette distinction. (C3)

Objectif d'apprentissage 19.2: illustrer l'importance de la durabilité en ce qui concerne la nourriture. (C2)

Objectif d'apprentissage 19.3: expliquer les mesures pouvant être mises en œuvre pour réduire le gaspillage alimentaire. (C2)

Champ d'apprentissage 20 : apprentissage tout au long de la vie

Objectifs de performance, plan de formation: c3.ie1a

Objectif d'apprentissage 20.1: citer les principaux salons et événements de la branche et expliquer leur importance et leurs avantages pour la branche. (C2)

Objectif d'apprentissage 20.2: en utilisant les canaux d'information actuels, s'informer sur les opportunités en matière de formation continue et en déduire les mesures éventuelles à mettre en œuvre. (C3)

3 Objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle E)

Champ d'apprentissage 21: conversations de vente ambitieuses

Objectifs de performance, plan de formation: e1.ie1a; e1.ie1b; e1.ie1c; e1.ie5a

Objectif d'apprentissage 21.1: reconnaître les particularités et différences spécifiques à la branche dans le cadre d'une conversation de vente et les utiliser dans des exemples pratiques d'une manière adaptée au client et à la situation. (C3)

Objectif d'apprentissage 21.2: dans le cadre de conversations de vente ambitieuses, présenter des arguments basés sur une connaissance approfondie des produits et services et proposer des solutions de manière convaincante dans un exemple pratique. (C3)

Objectif d'apprentissage 21.3: en s'appuyant sur des exemples pratiques, offrir des clarifications et réaliser des recherches sophistiquées sur les produits et services en utilisant des sources d'information spécifiques à la branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 21.4: traiter avec compétence une réclamation complexe concernant un produit à l'aide d'un exemple pratique. (C3)

Objectif d'apprentissage 21.5: en s'appuyant sur des situations pratiques, analyser les besoins spécifiques des clients (p. ex. les régimes alimentaires) et en tirer des solutions adaptées aux besoins du client. (C4)

Objectif d'apprentissage 21.6: en s'appuyant sur des exemples pratiques, appliquer de manière convaincante les bases de la psychologie des ventes. (C3)

Champ d'apprentissage 22: élaborer des univers d'expérience

Objectifs de performance, plan de formation: e2.ie1a; e2.ie2a; e2.ie4a

Objectif d'apprentissage 22.1: expliquer en détail les facteurs de réussite dans la branche boulangerie-confiserie, qui sont décisifs pour créer une expérience client. (C2)

Objectif d'apprentissage 22.2: en s'appuyant sur un exemple pratique, décrire les options disponibles pour mettre à la portée du client les produits et services de la branche boulangerie-pâtisserie-confiserie. (C3)

Objectif d'apprentissage 22.3: en s'appuyant sur un exemple pratique, planifier une expérience orientée client pour un produit ou un service de la branche boulangerie-pâtisserie. (C4)

Objectif d'apprentissage 22.4: établir des contributions aux services sur différents canaux à l'aide d'exemples pratiques spécifiques à la branche. (C3)

Champ d'apprentissage 23: événements clients et promotions des ventes

Objectifs de performance, plan de formation: e3.ie1a; e3.ie1b; e3.ie5a

Objectif d'apprentissage 23.1: à l'aide d'exemples pratiques, identifier les facteurs pertinents pour l'élaboration d'événements ou de promotions des ventes spécifiques à la branche. (C2)

Objectif d'apprentissage 23.2: en s'appuyant sur un exemple pratique, planifier un événement ou une promotion des ventes spécifique à la branche, orienté client et adapté aux ressources. (C4)

Objectif d'apprentissage 23.3: en s'appuyant sur un exemple, présenter un événement ou une promotion des ventes spécifique à la branche et lié(e) au client, de l'idée à la mise en œuvre. (C4)

Objectif d'apprentissage 23.4: Utiliser des instruments pour analyser un événement ou une promotion des ventes spécifique à la branche de manière ciblée et en tirer des mesures d'amélioration axées sur les solutions. (C4)

4 Élaboration et approbation

Le présent catalogue des objectifs d'apprentissage a été établi par la branche de formation et d'examen signataire, conformément aux art. 24, par. 4, let. B et art. 25 par. 1 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 18 mai 2021, approuvé par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS), après consultation de la commission pour le développement professionnel et la qualité dans le commerce de détail. Il se réfère au plan de formation du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Branche de formation et d'examen « Boulangerie-confiserie »

Lucerne, 17 juin 2021

Responsable du commerce de détail SBC

sig. Lisa Frunz

Lisa Frunz

Berne, 12 juin 2020

Formation du Commerce de détail Suisse (FCS)

Le Président

Le Directeur

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi