



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**IGÉSR**

INSPECTION GÉNÉRALE  
DE L'ÉDUCATION, DU SPORT  
ET DE LA RECHERCHE



**Séminaire national  
du 1<sup>er</sup> février 2024**

**Certificat de  
spécialisation  
(MC) VENTE-  
CONSEIL EN  
BOUCHERIE**



# Séminaire national du 1<sup>er</sup> février 2024



## La création du certificat de spécialisation (MC) Vente-conseil en boucherie, les enjeux.

9h30-10h00 Ouverture du séminaire par **Dominique Catoir (IgéSR)** et **Jean-François Guihard**, président de la Confédération française de la boucherie, boucherie-charcuterie, traiteurs (CFBCT), **Anne-Marie Jasnot**, directrice de la formation et des ressources humaines (CFBCT)

10h00-10h15 Présentation des grands axes et principes **Dominique Catoir**

10h15-11h45 Présentation et explicitation des blocs de compétences du certificat de Spécialisation Vente-conseil en boucherie

Bloc 1 : Approvisionner et mettre en valeur des espaces de vente

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

**Membres du groupe de travail**



Échanges avec la salle

11h45-12h00 La formation des enseignants/formateurs, quelles modalités pour quelles finalités ?

**Membres du groupe de travail**

12h00-12h20 Présentation du campus digital des métiers de la viande

12h20-12h30 intervention de Joel Fourny président de CMA France

12h30 -14h00 **Buffet** offert par la CFBCT

# Séminaire national du 1<sup>er</sup> février 2024

## Les enjeux de formation et de certification du certificat de spécialisation Vente-conseil en boucherie (après-midi)

14h-15h30 Quelles modalités pédagogiques pour répondre aux enjeux de formation ?

15h30-16h45 Quelles modalités de certification pour répondre aux enjeux du diplôme ?

16h45-17h00 Conclusion



# La création du certificat de spécialisation (ex Mention complémentaire) Vente-conseil en boucherie

Un groupe de travail issu pour partie de celui de la rénovation du CAP Boucher accompagné par la DGESCO et la CFBCT

**Dominique Catoir**, Inspecteur général de l'éducation, du sport et de la recherche

**Anaïs Lamaty**, Chargée d'ingénierie des diplômes de la filière alimentation à la DGESCO

**Anne-Marie Jasnot**, Directrice de la formation et des ressources humaines de la CFBCT

**Estelle Ingargiola**, Chargée de mission Emploi-Formation FCD

**Christophe Ip yan fat**, Professionnel de la boucherie (MOF)

**Pascal Clavel**, professionnel, élu en charge formation à la CFBCT

**Aurelien Brise**, professionnel de la boucherie

**Sandra Chelbi**, professeur de vente en LP

**Alain Dumora**, professeur de boucherie

**Agnès Cottet-Dumoulin**, Inspectrice de l'éducation nationale - économie-gestion

**Hervé Beuvant**, Inspecteur de l'éducation nationale - Alimentation



# Un groupe de travail, un calendrier et une méthode pour répondre aux objectifs métier

---

## Calendrier des travaux :

- ✓ **Début des travaux** : novembre 2022
- ✓ **Fin des travaux** : septembre 2023
- ✓ **Validation par les instances ministérielles et professionnelles** : 4<sup>e</sup> trimestre 2023
- ✓ **Publication au JORF** : début 2024
- ✓ **PNF** : 1<sup>er</sup> février 2024
  
- ✓ **Mise en œuvre en académie** :
  - ✓ Entrée en formation : septembre 2024
  - ✓ Premiers diplômés : juin 2025

# L'esprit de la création du certificat de spécialisation Vente-conseil en Boucherie, les grands axes et ses principes

## La genèse :

Une demande forte de la profession, des CFA et des jeunes de créer un diplôme :

- ❖ Intermédiaire entre le CAP Boucher et le BP Boucher
- ❖ Qui s'inscrit dans un parcours de formation cohérent entre les 3 diplômes
- ❖ Dont les activités sont centrées sur l'espace de vente de la boucherie

Des demandes et habitudes des consommateurs qui changent et qui nécessitent de :

- ❖ Maîtriser les techniques de communication classiques, tout en intégrant le numérique
- ❖ Savoir parler du produit, conseiller le client
- ❖ Savoir présenter et mettre en valeur le produit

Des boucheries qui doivent s'adapter au gout du jour, diversifier leurs offres et développer :

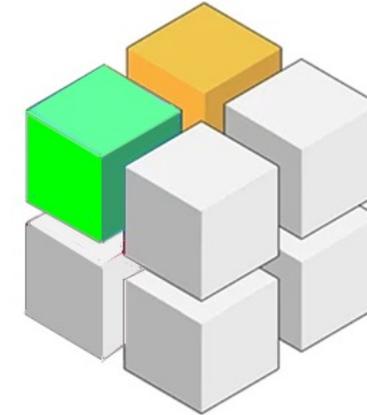
- ❖ De nouveaux produits mais surtout de savoir en parler
- ❖ Un nouveau modèle économique

# La création du certificat de spécialisation Vente-conseil en boucherie

## Le titulaire du certificat de spécialisation :

- Organiser, approvisionner et entretient l'espace de vente
- Valoriser l'assortiment des produits
- Participer au développement de la relation client : il accueille, informe, conseille et accompagne le client dans son parcours d'achat
- Vendre les produits proposés dans l'espace commercial

### Écriture en blocs de compétences



Un diplôme professionnel est constitué de blocs de compétences

Les blocs de compétences professionnelles ont pour base les regroupements d'activités correspondant au métier visé.

Un bloc = une unité (à chaque bloc de compétences correspond une unité et une seule)

# La compétence au cœur du processus de professionnalisation, de formation et de certification



# Du référentiel des activités professionnelles à la certification (approche par blocs de compétences)

**RAP : 2 pôles  
d'activités,  
2 activités (pôle 1)  
2 activités (pôle 2)**



**RC : 2 Blocs de compétences  
2 Epreuves EP1 et EP2  
(annexe IV)**



**Approvisionnement et mise en valeur des espaces de vente**

Pôle 1, Bloc de compétences 1 et EP1 (coef 6), 25 minutes

**Mise en œuvre, personnalisation et développement  
de la relation client**

Pôle 2, Bloc de compétences 2 et EP2 (coef 8), 30 minutes

## Présentation du Pôle 1

### Approvisionnement, organisation et transformation des viandes



Il comprend 2 activités professionnelles

#### Activité professionnelle 1

Organisation et entretien  
des espaces de vente

#### Activité professionnelle 2

Valorisation de  
l'assortiment des  
produits

# Approvisionnement et mise en valeur des espaces de vente

Pôle 1, Bloc de compétences 1 et EP1 (coef 6), 25 minutes

Activités professionnelles	Blocs de compétences	Unités professionnelles
<p><b>Pôle 1</b></p> <p><b>Approvisionnement et mise en valeur des espaces de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation et entretien des espaces de vente</li> <li>• Valorisation de l'assortiment des produits</li> </ul>	<p><b>Bloc n° 1</b></p> <p><b>Approvisionner et mettre en valeur des espaces de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser le poste de travail</li> <li>• Entretenir les espaces de travail, de vente et les matériels</li> <li>• Réaliser l'inventaire physique quotidien</li> <li>• Identifier les besoins et transmettre l'information au laboratoire</li> <li>• Participer aux commandes et à l'approvisionnement des produits et fournitures</li> <li>• Gérer les déchets</li> <li>• Préparer les produits pour la mise en vente</li> <li>• Implanter et mettre en valeur l'assortiment des produits</li> <li>• Appliquer les règles d'étiquetage</li> <li>• Installer et mettre à jour la signalétique</li> <li>• Maintenir le rayon en état marchand</li> <li>• Désapprovisionner et remettre l'espace de vente et les matériels en état</li> </ul>	<p><b>UP 1</b></p> <p><b>Approvisionnement et mise en valeur des espaces de vente</b></p>

## Activité professionnelle 1 – Organisation et entretien des espaces de vente

### Tâches

- Organisation du poste de travail
- Entretien des espaces de travail, de vente et des matériels
- Inventaire physique quotidien
- Identification des besoins et transmission au laboratoire
- Participation aux commandes et à l'approvisionnement des produits et fournitures
- Gestion des déchets

## Activité professionnelle 2 – Valorisation de l'assortiment des produits

### Tâches

- Préparation des produits pour la mise en vente
- **Implantation et mise en valeur de l'assortiment des produits**
- Application des règles d'étiquetage
- Installation et mise à jour de la signalétique
- Maintien du rayon en état marchand
- Désapprovisionnement et remise en état de l'espace de vente et des matériels



## Pôle 1 Approvisionnement et mise en valeur des espaces de vente

### Mise en relation de l'activité professionnelle 2 et des compétences spécifiques

Activités professionnelles	Tâches	Compétences globales	Compétences opérationnelles
Valorisation de l'assortiment des produits	Préparation des produits pour la mise en vente	Préparer les produits pour la mise en vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les produits à mettre en rayon</li> <li>- Effectuer les opérations techniques préalables à la mise en vente des produits</li> <li>- Disposer les produits dans les contenants adaptés</li> <li>- Mettre en œuvre la rôtisserie et mettre en cuisson les viandes, volailles et garnitures</li> </ul>
	Implantation et mise en valeur de l'assortiment des produits	Planter et mettre en valeur l'assortiment des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planter les produits dans le respect de la réglementation, de la stratégie commerciale de l'entreprise et des spécificités des produits vendus</li> <li>- Mettre en valeur et présenter les produits</li> <li>- Aménager et mettre en scène les espaces de vente</li> </ul>
	Application des règles d'étiquetage	Appliquer les règles d'étiquetage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculer un prix de vente et appliquer une réduction</li> <li>- Renseigner et apposer les étiquettes en tenant compte de la dénomination du produit tout au long de l'activité</li> </ul>
	Installation et mise à jour de la signalétique	Installer et mettre à jour la signalétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler les affichages et informations à destination du consommateur</li> <li>- Réaliser, installer et mettre à jour la signalétique marchande</li> </ul>
	Maintien du rayon en état marchand	Maintenir le rayon en état marchand.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réapprovisionner les denrées, produits et préparations ; réorganiser le rayon et la rôtissoire tout au long de l'activité</li> <li>- Détecter et retirer les produits non commercialisables en l'état</li> <li>- Valoriser les morceaux de viande et les fausses coupes</li> <li>- Anticiper les ruptures potentielles de produits et rendre compte</li> </ul>
	Désapprovisionnement et remise en état de l'espace de vente et des matériels	Désapprovisionner et remettre l'espace de vente et les matériels en l'état	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vider les étals et stocker les viandes et préparations dans le respect des règles de stockage</li> <li>- Effectuer les opérations de nettoyage et de désinfection des locaux, matériels et équipements</li> </ul>



Mise en relation des compétences professionnelles et des savoirs associés

Activité Professionnelle 2 – Valorisation de l'assortiment des produits

► Compétence globale : préparer les produits pour la mise en vente

Tâches	Compétences opérationnelles	Résultats attendus	Savoirs associés	Limites de connaissances
Préparation des produits pour la mise en vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les produits à mettre en rayon</li> <li>Effectuer les opérations techniques préalables à la mise en vente des produits</li> <li>Disposer les produits dans les contenants adaptés</li> <li>Mettre en œuvre la rôtisserie et mettre en cuisson les viandes, volailles et garnitures</li> </ul>	La préparation des produits mis à la vente est réalisée dans le respect des consignes.	L'hygiène et la sécurité sanitaire des denrées et des préparations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>la réglementation en vigueur et les bonnes pratiques</li> <li>les éléments constitutifs du plan de maîtrise sanitaire</li> <li>les services de contrôle sanitaire et laboratoires d'analyse</li> </ul> </li> </ul>
			La toxicologie alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>les micro-organismes (conditions de vie et multiplication)</li> <li>les causes d'altération des aliments</li> </ul> </li> <li>Identifier la toxicité d'une substance : toxicité extrinsèque, toxicité intrinsèque</li> <li>Identifier les toxi-infections alimentaires</li> </ul>
			La sécurité des personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier la réglementation et les risques en matière d'implantation et d'utilisation des matériels mobiles</li> </ul>

Tâches	Compétences opérationnelles	Résultats attendus	Savoirs associés	Limites de connaissances
Implantation et mise en valeur de l'assortiment des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planter les produits dans le respect de la réglementation, de la stratégie commerciale de l'entreprise et des spécificités des produits vendus</li> <li>Mettre en valeur et présenter les produits</li> <li>Aménager et mettre en scène les espaces de vente</li> </ul>	<p>La mise en scène des espaces de vente répond aux préconisations.</p> <p>Les produits sont présentés dans le respect des règles d'implantation.</p>	Les règles d'implantation des produits en boucherie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinguer, selon les produits, les mobiliers de stockage, de maturation, de présentation et de vente</li> <li>Identifier les règles et spécificités d'implantation des produits carnés et produits de boucherie semi-élaborés et préparés</li> </ul>
			La présentation, la théâtralisation de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les équipements, matériels et accessoires de présentation à sélectionner pour la théâtralisation</li> <li>Identifier les techniques de disposition et de présentation, par familles de produits</li> <li>Identifier différents moyens de mise en valeur des produits (panier garni, caissettes)</li> <li>Repérer les opportunités de mise en avant des produits : la saisonnalité, le calendrier, les fêtes</li> </ul>
			Les facteurs d'ambiance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les facteurs d'ambiance des espaces physiques</li> </ul>
			Les circuits de distribution et les canaux de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les circuits de distribution : direct, court, long, long intégré</li> <li>Identifier les canaux de vente</li> </ul>

## Présentation du Pôle 2

# Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client

Il comprend 2 activités professionnelles

### Activité professionnelle 3

Conseil et vente au  
client

### Activité professionnelle 4

Participation au  
développement de la  
relation client

# Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client

Pôle 2, Bloc de compétences 2 et EP2 (coef 8), 30 minutes

<p><b>Pôle 2</b></p> <p><b>Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conseil et vente au client</li><li>• Participation au développement de la relation client</li></ul>	<p><b>Bloc n°2</b></p> <p><b>Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir le client</li><li>• Découvrir, identifier et reformuler la demande du client</li><li>• Répondre à la demande du client, proposer des produits, conseiller et informer le client, conclure la vente</li><li>• Mettre en œuvre des techniques de transformation, de finition, de conditionnement, d'emballage et de pesée des produits</li><li>• Proposer des ventes additionnelles et des services associés personnalisés</li><li>• Réaliser les opérations d'encaissement</li><li>• Participer à la mise en œuvre des animations commerciales</li><li>• Participer à la communication commerciale digitale</li><li>• Participer à la fidélisation de la clientèle</li><li>• Recevoir les réclamations et les transmettre au responsable</li></ul>	<p><b>UP 2</b></p> <p><b>Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client</b></p>
---	---	---

## Activité professionnelle 3 – Conseil et vente au client

### Tâches

- Accueil du client
- Découverte, identification et reformulation de la demande du client
- Réponse à la demande du client, proposition, conseil et information au client, conclusion de la vente
- Mise en œuvre des techniques de transformation, de finition, de conditionnement, d'emballage et de pesée des produits
- Proposition de ventes additionnelles et de services associés personnalisés
- Réalisation des opérations d'encaissement

## Activité professionnelle 4 – Participation au développement de la relation client

### Tâches

- Participation à la mise en œuvre des animations commerciales
- Participation à la communication commerciale digitale
- Participation à la fidélisation de clientèle
- Réception des réclamations et transmission au responsable

## Pôle 2 – Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client



### Mise en relation de l'activité professionnelle 3 et des compétences spécifiques

Pôle 2 – Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client			
Activités professionnelles	Tâches	Compétences globales	Compétences opérationnelles
	Accueil du client	Accueillir le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnaliser la relation client</li> <li>- Prendre contact avec le client</li> <li>- Adopter une attitude d'accueil tout au long de la relation</li> <li>- Prendre congé</li> </ul>
	Découverte, identification et reformulation de la demande du client	Découvrir, identifier et reformuler la demande du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter une écoute active</li> <li>- Identifier la demande du client</li> <li>- Questionner le client et reformuler sa demande</li> </ul>
	Réponse à la demande du client, proposition de produits, conseil et information au client, conclusion de la vente	Répondre à la demande du client, proposer les produits, conseiller et informer le client, conclure la vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienter le client vers les produits adaptés à sa demande</li> <li>- Conseiller et informer le client</li> <li>- Répondre aux objections</li> <li>- Prendre ou recevoir la commande du client</li> <li>- Conclure la vente</li> </ul>
Conseil et <u>vente</u> au client	Mise en œuvre de techniques de transformation, de finition, de conditionnement, d'emballage et de pesée des produits	Mettre en œuvre des techniques de transformation, de finition, de conditionnement, d'emballage et de pesée des produits	<p><del>Mettre en œuvre des techniques de transformation des produits :</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <u>désosser</u></li> <li>o <u>parer</u></li> </ul> <p>- Mettre en œuvre des techniques de finition des produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <u>couper</u> une côte</li> <li>o <u>éplucher</u></li> <li>o <u>piécer</u>, façonner</li> <li>o <u>harder</u>, larder</li> <li>o <u>ficeler</u>, brider</li> <li>o <u>habiller</u> une volaille sur un poste dédié, la préparer en vue d'une cuisson entière, la découper <u>à cru</u></li> <li>o <u>hacher</u> au couteau et au hachoir, farcir</li> <li>o <u>trancher</u> à la trancheuse</li> <li>o <u>découper</u> ou trancher un produit de charcuterie</li> </ul> <p><del>Mettre en œuvre des techniques de conditionnement :</del></p>

## Pôle 2 - Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client



### Mise en relation des compétences professionnelles et des savoirs associés

	reformuler sa demande	identifiée.	La nutrition et les sciences de l'alimentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>o <u>les connaissances alimentaires</u></li> <li>o <u>de perception sensorielle</u> des aliments</li> <li>o <u>d'allergies</u> alimentaires</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les caractéristiques et valeur nutritionnelles des produits carnés</li> <li>- Identifier la nature des constituants alimentaires : les glucides, les <u>protides</u>, les lipides, les minéraux, les vitamines, les fibres, l'eau</li> </ul>
<b>► Compétence globale : répondre à la demande du client, proposer les produits, conseiller et informer le client, conclure la vente</b>				
Tâches	Compétences opérationnelles	Résultats attendus	Savoirs associés	Limites de connaissances
Réponse à la demande du client, proposition de produits, conseil et information au client, conclusion de la vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienter le client vers les produits adaptés à sa demande</li> <li>• Conseiller et informer le client</li> <li>• Répondre aux objections</li> <li>• Prendre ou recevoir la commande du client</li> <li>• Conclure la vente</li> </ul>	<p>La présentation, les informations et les conseils personnalisés sont fiables et répondent aux attentes du client.</p> <p>Les prises de commande sont réalisées conformément aux demandes des clients.</p>	La vente conseil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les techniques : <ul style="list-style-type: none"> <li>o <u>d'argumentaire</u> de vente adapté à la clientèle</li> <li>o <u>de traitement</u> des objections</li> <li>o <u>de conclusion</u> de la vente</li> <li>o <u>de conseils</u> culinaires</li> </ul> </li> </ul>
			La prise de commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les moyens et outils de prise de commande</li> </ul>
			Les produits commercialisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les principaux produits des familles : <ul style="list-style-type: none"> <li>o <u>produits</u> carnés et produits de boucherie (bœuf, veau, agneau, équin, caprin, abats, porc, volaille), semi-élaborés et élaborés</li> <li>o <u>produits</u> de charcuterie-traiteur</li> <li>o <u>alcools</u> et autres boissons</li> <li>o <u>produits</u> d'épicerie et conserves</li> </ul> </li> <li>- Reconnaître et nommer les pièces et morceaux de détail des différentes espèces carnées</li> <li>- Identifier les spécialités bouchères et leur composition</li> <li>- Caractériser l'incidence des signes d'identification de la qualité et de l'origine sur le comportement des consommateurs et les ventes</li> </ul>
La filière de l'élevage et des viandes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les acteurs de la filière de l'élevage et des viandes : <ul style="list-style-type: none"> <li>o <u>élevage</u></li> <li>o <u>mise</u> en marché des animaux</li> <li>o <u>transformation</u> des viandes</li> <li>o <u>commercialisation</u> des viandes</li> </ul> </li> <li>- Définir les signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine</li> </ul>			

## Échanges avec la salle

# La formation des enseignants/formateurs, quelles modalités pour quelles finalités ?

- ❖ **Module de formation « Valorisation et service détail, préparation à la vente à l'ENSMV »**
  - > Professeurs de boucherie, de vente-commercialisation
  - > à Paris, ou en décentralisé
  - > Cf le calendrier de formation



- ❖ **Des possibilités locales d'immersions en entreprise**
  - > notamment des entreprises qui accueilleront ces apprentis
  - > apports croisés : l'approche terrain de l'entreprise / les attendus du certificat de spécialisation par les formateurs, enrichissement des scénarii pédagogiques
  - > apports pour les professeurs de boucherie mais aussi pour les professeurs de vente (en binôme ?)

# Présentation du campus digital des métiers de la viande

## Intervention du président de CMA France

## Buffet offert par la CFBCT

12h30 à 14h00