

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Boulang(er)e

Mis à jour le 15/01/2024

Le Certificat de qualification professionnelle (CQP) est une certification spécifique reconnue par la branche professionnelle concernée. Le CFA/CF&C de Carrefour met en œuvre le CQP Employé(e) de commerce en alternance. Un contrat est donc signé entre vous, l'établissement qui vous accueillera et le CFA.

Public concerné

Tout public

Prérequis

Avoir des connaissances suffisantes sur les savoirs de base en élocution, lecture, écriture et calculs. Un test de positionnement est prévu en début de formation.

Durée

207 heures 50 de formation en alternance sur 9 mois.

Modalités pédagogiques et techniques

Alternance entre formation en présentiel, formation à distance et périodes en entreprise. Les cours mêlent apports théoriques, études de cas, travaux de groupe, mises en situation et analyses des pratiques professionnelles. Nos plateformes de formation à distance regroupent ressources, exercices, quizz et classes en ligne.

Modalités d'évaluation

Evaluations en situations professionnelles réelles :
Observations en situation de travail ;
Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

A l'issue de la formation, les alternants déposent un dossier papier auprès de la Fédération du Commerce. Ce dossier est examiné par un jury composé de professionnels du secteur. Les alternants recevront une attestation de fin de formation attestant des compétences acquises.

Équipe pédagogique

- Formateurs(trices) professionnels(elles) du métier et formé(es) à la pédagogie pour adultes
- Responsable de formation
- Direction de centre
- Conseiller/conseillère emploi
- Référent handicap
- Équipe administrative

Secteurs d'activités

Rayons de produits alimentaires d'un magasin de la grande distribution, relevant des branches du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.

Type d'emplois accessibles

Boulangier

RNCP38250

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3
Code(s) NSF : 221 : Agro-alimentaire, alimentation, cuisine
Formacode(s) : 21538 : Boulangerie
Date d'échéance de l'enregistrement 15/11/2026
Certificateur : FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION

Le métier

Le Boulangier intervient dans la réalisation de l'ensemble des préparations et fabrications de produits frais de boulangerie en garantissant le respect des règles d'hygiène.



Taux de réussite 2023 : 100 % sur 8 candidats présentés

Ces taux sont calculés sur les certifications en vigueur jusqu'au 4 janvier 2024.

RNCP32093 CQP Boulanger



Taux de satisfaction : 97% sur 8 candidats présentés

(2325 évaluations sur l'ensemble des thèmes étudiés)

https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id_uai=0062273N



Le CFA CF&C s'est engagé à favoriser et accompagner l'accueil des personnes en situation de handicap. Notre référent handicap est joignable au 04 92 90 94 00.

Modalités et délais d'accès

- Candidature sur le site internet ou en magasin ou via les partenaires emplois
- Entretien de recrutement avec les RH Carrefour et les coordinateurs formation ou formateurs du CFA
- Constitution du dossier d'inscription au CFA avec diagnostic des besoins de l'alternant
- Signature du contrat avec le RH Carrefour
- Envoi par le CFA de la convocation pour le 1^{er} jour du parcours
- Le délai d'accès au parcours est en moyenne de 45 jours, en fonction de la constitution des groupes

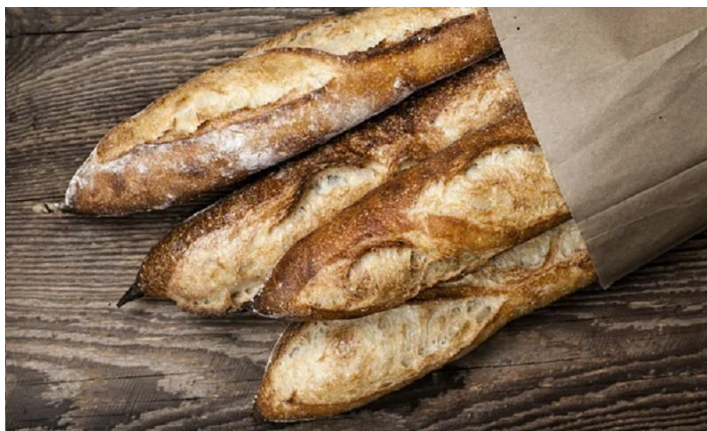


Présentation du CFA CF&C Carrefour

Le CFA CF&C est un CFA dit « hors les murs » les formations sont réalisées par des formateurs internes ou des prestataires intervenant dans les salles de formation des différents magasins du groupe Carrefour. Des temps sur plateaux techniques magasins permettent les simulations en conditions de travail. Un drive dédié est réservé aux alternants et permet de retrouver l'ensemble des données pédagogiques. Les alternants bénéficient d'une communauté Google Workplace qui leur permet d'échanger entre eux sur leur expérience, et faire des remontées au CFA dans le cadre de notre politique d'amélioration continue. Chaque apprenti est doté par le CFA d'un ordinateur de type Chromebook, et accompagné d'une assistance technique et logistique mise en place pour faciliter la connexion aux outils et suivre la formation dans les meilleures conditions. Cette formation est réalisée sous couvert d'un contrat d'apprentissage, le coût de formation est donc nul pour l'alternant ; les conditions générales de ventes sont cependant disponibles sur notre site recrute.carrefour.fr

Activités visées :

- Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive
- Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive
- Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service
- Maintien du bon état marchand du rayon libre-service
- Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
- Maintien du bon état de la réserve
- Mise en œuvre des normes d'hygiène et de sécurité
- Réalisation de la pâte à pain
- Réalisation des pâtons de pain
- Préparation des produits finis
- Conditionnement des pains et viennoiseries
- Préparation à la vente de produits de boulangerie
- Accompagnement à la vente de produits de boulangerie



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation l'apprenti sera capable de :

- Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
- Informé le client sur les principales familles de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
- Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congés du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la relation client.
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.
- Mettre en rayon les produits dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.
- Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour.
- Veiller à l'état marchand du rayon libre-service afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.
- Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.
- Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître les quantités de chaque produit en rayon et en stock.
- Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.
- Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.
- Entretien du matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.
- Préparer l'espace et les outils de travail afin de préparer les pains dans le respect des normes d'hygiène et commerciales.
- Nettoyer son espace et les outils de travail pendant et après utilisation dans le respect des normes d'hygiène et laisser un environnement de travail propre.
- Préparer le pétrin en adaptant ses ingrédients afin d'avoir une quantité adaptée aux volumes à réaliser.
- Pétrir la pâte afin d'obtenir une pâte façonnable.
- Réaliser le pointage de la pâte en utilisant la méthode de planification du magasin afin de former les arômes du pain.
- Façonner les pâtons de pain en respectant les consignes du magasin afin de leur donner la forme souhaitée.
- Enfourner les pains et viennoiseries en respectant les consignes d'enfournement et de sécurité afin de procéder à leur cuisson.
- Défourner les pains et viennoiseries en respectant les consignes de sécurité afin d'avoir des produits cuits.
- Préparer les pains et viennoiseries afin de respecter les standards de conditionnement et dans le respect des conditions d'hygiène.
- Emballer les pains et les viennoiseries en respectant les procédures de qualité et d'hygiène afin de les mettre à disposition des clients.
- Mettre en étalage les produits de boulangerie en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.
- Entretien l'étalage de produits de boulangerie de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.
- Entretien des équipements, le matériel et les installations spécifiques au rayon boulangerie lors de la prise et de la levée de poste afin de garantir la sécurité
- Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits de boulangerie en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat
- Préparer les produits de boulangerie demandés en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.
- Prendre la commande d'un client afin de préparer un produit sur mesure.

RNCP38250BC01 - Gérer la relation client

Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients. Informer le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.

Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congés du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.

Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

RNCP38250BC02 - Mettre en rayon libre-service

Mettre en rayon les produits dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.

Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour.

Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.

Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.

RNCP38250BC03 - Gérer les stocks en réserve

Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.

Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.

Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.

Entretien du matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.

RNCP38250BC04 - Fabriquer du pain

Préparer l'espace et les outils de travail afin de préparer les pains dans le respect des normes d'hygiène et commerciales.

Nettoyer son espace et les outils de travail pendant et après utilisation dans le respect des normes d'hygiène afin de laisser un environnement de travail propre.

Préparer le pétrin en adaptant ses ingrédients afin d'avoir une quantité adaptée aux volumes à réaliser.

Pétrir la pâte afin d'obtenir une pâte façonnable.

Réaliser le pointage de la pâte en utilisant la méthode de planification du magasin afin de former les arômes du pain.

Façonner les pâtons de pain en respectant les consignes du magasin afin de leur donner la forme souhaitée.

RNCP38250BC05 - Cuire du pain et des viennoiseries

Enfourner les pains et viennoiseries en respectant les consignes d'enfournement et de sécurité afin de procéder à leur cuisson.

Défourner les pains et viennoiseries en respectant les consignes de sécurité afin d'avoir des produits cuits.

Préparer les pains et viennoiseries afin de respecter les standards de conditionnement et dans le respect des conditions d'hygiène.

Emballer les pains et les viennoiseries en respectant les procédures de qualité et d'hygiène afin de les mettre à disposition des clients.

RNCP38250BC06 - Vendre des produits de boulangerie

Mettre en étalage les produits de boulangerie en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.

Entretien l'étalage de produits de boulangerie de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.

Entretien les équipements, le matériel et les installations spécifiques au rayon boulangerie lors de la prise et de la levée de poste afin de garantir la sécurité alimentaire.

Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.

Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits de boulangerie en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat

Préparer les produits de boulangerie demandés en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.

Prendre la commande d'un client afin de préparer un produit sur mesure.

Au sein du CFA CF&C le programme s'articule comme suit :



Les durées, données à titre indicatif, peuvent être adaptées en fonction des acquis antérieurs des stagiaires. Le programme détaillé par module est présenté par nos formateurs en début de cycle.

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Chaque bloc de compétences est évalué indépendamment des autres blocs de compétences qui composent le CQP.

Le CQP est obtenu lorsque le candidat a validé les 2 blocs de compétences du tronc commun ainsi que l'un des blocs optionnels.

À noter que les CQP de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire disposent de plusieurs blocs de compétences transversaux au secteur. Ceux-ci peuvent donc être obtenus par correspondance.

Programme

N° de thème	Intitulé des formations	DUREE	Modalité	Lieu	Formateurs
Séquence 1					
12639 (AF)	Lancement du parcours CQP	4:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
12313	Farines et panification, les facteurs clé à maîtriser pour la panification	4:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
10360	Mission anti-gaspi	7:00:00	présentiel	magasin	Prestataire
8130	Les bons gestes de la manutention	7:00:00	présentiel	magasin	Prestataire
10292	<i>Les fondamentaux de la boulangerie (en partie en labo)</i>	7:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
12314	Découverte de la technologie des farines chez un meunier	4:00:00	présentiel	sur le site de la meunerie	Formateurs internes
1469	100% hygiène, 100% qualité, l'expertise au service du Client	4:00:00	Présentiel	magasin	Prestataire
12428	<i>Atelier 1 Pain blanc (en labo)</i>	21:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
11011	Valoriser la Transition Alimentaire	4:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
@ learning	Conseiller et fidéliser nos clients au rayon boulangerie	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Mission Anti-Gaspi V2	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Tous engagés pour l'hygiène et la qualité !	1:35:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Tous engagés pour l'hygiène et la qualité boulangerie/pâtisserie	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Parcours transition alimentaire	1:40:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Gestion des alertes et retraits	0:20:00	e-learning	magasin ou domicile	\
Terrain	Les fondamentaux des produits du rayon boulangerie	7:00:00	Présentiel	Magasin	Tuteur

Séquence 2					
12469	<i>Atelier 2 Baguette "pain de l'artisan" (Panéotrad) et bio (en labo)</i>	04:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
	<i>Atelier 2 Baguette "pain de l'artisan" (Panéotrad) et bio (en labo)</i>	14:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
	<i>Atelier 2 Baguette "pain de l'artisan" (Panéotrad) et bio (en labo)</i>	03:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
10912	Construire et animer un brief de 15 mn	4:00:00	Présentiel	magasin	Prestataire
12324	Comprendre la gestion du rayon boulangerie	7:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
12511	Le cadencier de production au rayon boulangerie	4:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
12384	Identifier les enjeux marchandises aux PFT	7:00:00	Présentiel	Auditorium Massy	Direction marchandise
@ learning	Etre un Ambassadeur de Carrefour	1:00:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	555 Clients	0:45:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Tous Digital	0:35:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	A la découverte de la bio	1:30:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	A la découverte du chocolat	0:30:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Les filières Qualité Carrefour-FQC	1:15:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Les calculs de base dans la grande distribution	1:50:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Casse la démarque : les basiques	0:30:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Manutentions Manuelles au coeur de l'environnement	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Etre un Ambassadeur culture Clients	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile	\
Terrain	Les fondamentaux de l'animation commerciale	7:00:00	Présentiel	magasin	Tuteur
Terrain	Les fondamentaux de la mise en rayon	7:00:00	Présentiel	magasin	Tuteur
Terrain	Les fondamentaux de la gestion	7:00:00	Présentiel	magasin	Tuteur

Séquence 3					
10506	<i>Maîtriser les fondamentaux au conditionnement boul/pât.(labo?)</i>	4:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
12555	L'organisation du rayon boulangerie	14:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
12556	<i>Préparation, cuisson et emballage de la viennoiserie (labo ?)</i>	11:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
	Préparer le dossier du CQP	4:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
12572	Mieux vendre au rayon boulangerie/pâtisserie	14:00:00	Présentiel	magasin	Prestataire
12654	<i>Atelier 3 la Fabrication du Pain</i>	5:00:00	Présentiel	magasin	Formateurs internes
@ learning	Carla Service Client	0:15:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Sensibilisation à la réduction de la consommation énergétique	0:20:00	e-learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Parcours sécurité incendie	0:30:00	e-learning	magasin ou domicile	\
Terrain	Les fondamentaux de la relation Client	7:00:00	Présentiel	magasin	Tuteur