

**FICHE 6**  
**INGÉNIERIE :**  
**RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS**  
**ET RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p><b>Créer, développer une entreprise de pâtisserie-glacerie-confiserie-traiteur</b></p>	<p><b>Conduire un projet de création d'entreprise, de reprise ou de développement d'activités</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliser les interlocuteurs du secteur institutionnel et professionnel selon leur champ d'action sur le projet de l'entreprise (création, reprise, développement)</li> <li>- Accéder aux subventions, aux aides pour la création / développement d'entreprise, pour la mise aux normes</li> <li>- Développer un argumentaire et défendre son projet dans le registre adapté à ses interlocuteurs</li> </ul>	<p><b>Compétence entrepreneuriale</b>  <b>A l'écrit :</b> A partir d'un dossier constitué de textes d'actualité à caractère économique et/ou réglementaire et/ou social (le statut d'auto-entrepreneur, les zones franches, le statut de conjoint-collaborateur,...) le candidat devra analyser l'ensemble de ces documents avant d'en mesurer l'impact éventuel sur son secteur d'activité, sa branche, son entreprise. Son point de vue, devra être argumenté et illustré d'exemples issus de son expérience</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à identifier les conséquences d'une évolution juridique ou réglementaire sur le secteur de l'alimentaire</li> <li>-Existence et qualité d'un système de veille professionnelle et réglementaire</li> <li>-Identification et mobilisation des relais intervenant dans la création, le développement d'entreprises de pâtisserie</li> <li>- Aptitude à défendre son projet, son point de vue, sa position à travers un argumentaire adapté et illustré d'exemples</li> </ul>
	<p><b>Piloter au quotidien la rentabilité de l'entreprise de pâtisserie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir pour chaque prestation le seuil de rentabilité pour l'entreprise</li> </ul>	<p><b>Compétence Gestion économique de l'entreprise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'établissement du seuil de rentabilité est correctement évalué et</li> </ul>

<p><b>Gérer les ressources humaines de l'entreprise de pâtisserie, confiserie, glacerie, traiteur dans le respect des principes de droit du travail</b></p>	<p><b>Préparer et mener le recrutement (embauche d'un collaborateur, d'un jeune en contrat d'apprentissage)</b></p> <p><b>Développer les compétences des salariés et des apprentis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer et commenter la rentabilité, la santé financière de l'entreprise de pâtisserie-glacerie-confiserie-traiteur au regard de son projet, de ses objectifs</li> <li>- Surveiller la valeur des stocks et sa rotation</li> <li>- Négocier les délais fournisseurs</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les besoins en compétences de l'entreprise</li> <li>- Rédiger une offre d'emploi, une définition de poste en CDI, en CDD, en intérim</li> <li>- Etablir la liste des tâches et la fiche de poste du nouvel embauché</li> <li>- Contractualiser la collaboration dans le respect de la convention collective de la pâtisserie</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer le plan de formation de l'entreprise de pâtisserie, confiserie, glacerie, traiteur pour intégrer les innovations techniques, réglementaires et le développement personnel des salariés</li> <li>- Organiser les séquences d'évaluation du jeune dans l'entreprise de pâtisserie, confiserie, glacerie, traiteur et les communiquer au CFA</li> <li>- Evaluer et réajuster la progression de l'apprenant en adéquation avec le</li> </ul>	<p><b>A l'écrit :</b>          Sous la forme d'une étude de cas, le candidat réalisera une analyse de la situation financière d'une entreprise à partir de ses documents comptables et devra définir si le projet de reprise ou le projet du dirigeant est viable et sous quelles conditions.</p> <p><b>Compétence gestion des ressources humaines</b>  <b>A l'écrit :</b>          Sous la forme d'un cas décrivant l'organisation RH d'une entreprise de pâtisserie, le candidat analysera l'efficacité de la structure et préconisera des axes d'amélioration, qu'il chiffrera et déclinera en solutions opérationnelles.</p> <p><b>Compétence maître d'apprentissage</b>  <b>A l'oral :</b>          Le candidat tire au sort une situation d'apprentissage qui peut être d'ordre générale ou problématique. Il analyse la situation décrite et formule des réponses ou solutions à cette dernière et ce, dans le cadre strict de son rôle de maître</p>	<p>prend en compte l'ensemble des éléments</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Qualité de l'analyse de la santé financière de l'entreprise de pâtisserie, confiserie, glacerie, traiteur</li> <li>- Qualité du suivi de la rentabilité des prestations et de l'entreprise</li> <li>- Pertinence et réalisme des axes de progrès identifiés</li> <li>- Maîtrise de la valeur des stocks Et leurs rotations</li> <li>- pertinence des délais fournisseurs négociés</li> <li>- Efficacité du suivi de trésorerie</li> <li>- qualité des correctifs apportés</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de la stratégie RH au regard de la stratégie globale de l'entreprise</li> <li>-Adéquation des profils avec les prestations de l'entreprise</li> <li>-Capacité à adapter ses équipes à la charge de travail (recrutement, etc.)</li> <li>-Respect du droit du travail et des dispositions spécifiques de la convention collective de l'alimentation</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité du plan de formation élaboré</li> <li>- Qualité d'analyse des situations d'apprentissage</li> <li>- Qualité pédagogique</li> <li>- Respect du cadre légal du contrat d'apprentissage</li> </ul>
---	--	---	--	---

<p><b>Définir la politique commerciale de l'entreprise de pâtisserie-glacierie-confiserie-traiteur</b></p>	<p><b>Analyser et améliorer l'organisation du travail du laboratoire de production, de l'espace de vente</b></p> <p><b>Animer les équipes de l'entreprise de pâtisserie, confiserie, glacierie, traiteur</b></p> <p><b>Définir le positionnement commercial et l'offre de prestation de l'entreprise</b></p> <p><b>Déterminer la politique tarifaire applicable aux produits et aux prestations de l'entreprise de pâtisserie-glacierie-confiserie-</b></p>	<p>référentiel du titre/diplôme préparé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifier et distribuer les tâches, constituer les équipes de production et les équipes de vente</li> <li>- Définir les plannings des équipes de production, en fonction des compétences à mettre en œuvre et dans le respect des droits du travail (temps de travail, congés, etc.)</li> <li>- Mettre en place une politique de rémunération (salaire, prime, intéressement), en accord avec les accords de branche</li> <li>- Conduire les entretiens professionnels (entretiens d'évaluation, de fixation d'objectif, de régulation...) et les bilans de fin de prestation pour l'activité traiteur</li> <li>- Analyser les comportements des salariés et gérer le volet relationnel des collaborateurs avec les clients, les autres prestataires</li> <li>- Concevoir une offre lisible à destination des particuliers sur le segment des produits et/ou prestations innovants de pâtisserie-glacierie-confiserie-traiteur</li> <li>- Développer une gamme de produits différenciant les compétences et savoir-faire particuliers de l'entreprise</li> <li>- Différencier son offre par rapport à la concurrence locale, régionale.</li> <li>- Définir le taux de marge pour chacune des activités</li> <li>- Déterminer le taux de remise tarifaire applicable selon les produits, les</li> </ul>	<p>d'apprentissage et de l'exécution de ce contrat de travail particulier.</p> <p><b>Compétence en langue étrangère professionnelle</b>  <b>A l'oral :</b>  Le candidat tire au sort un texte court en anglais d'ordre économique ou en lien avec son activité de pâtissier  Il doit se présenter, présenter son projet professionnel et s'exprimer sur le texte.</p> <p><b>Compétence stratégie commerciale</b>  <b>A l'écrit :</b>  A partir d'une étude de cas, exposant la situation commerciale, la concurrence et le marché d'une entreprise, le candidat analysera la situation commerciale de l'entreprise et formulera une stratégie commerciale et de communication réaliste et en lien avec les ambitions de son dirigeant</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficacité des équipes constituées, des plannings élaborés</li> <li>- Aptitude à gérer en simultanément les productions boutique et les prestations extérieures</li> <li>- Respect du droit du travail</li> <li>- Qualité de la politique de rémunération menée</li> <li>- Régularité et efficacité des entretiens professionnels</li> <li>- Clarté des consignes données en termes d'organisation du travail, d'objectifs</li> <li>- pertinence de l'analyse des comportements des salariés et qualité de gestion des interactions relationnelles</li> <li>- Clarté du positionnement de l'entreprise</li> <li>- Lisibilité du type de prestations réalisées, proposées</li> <li>- Cohérence de la politique tarifaire au regard des prestations proposées, des marchés</li> <li>- Efficacité commerciale et financière de la politique tarifaire</li> </ul>
--	---	---	---	--

	<p><b>traiteur</b></p> <p><b>Définir et mettre en œuvre le plan d'actions commerciales de l'entreprise de pâtisserie-glaceries-confiserie-traiteur</b></p> <p><b>Proposer une offre de prestation de produits de pâtisserie différenciée en lien avec le développement durable</b></p> <p><b>Organiser la vente</b></p>	<p>prestations demandées et la taille de la commande</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encadrer les modalités ou facilités de paiement pouvant être accordées à la clientèle de particuliers ou de professionnels</li> <li>- Concevoir un book présentant aux clients les réalisations à l'usage du personnel et à destination des clients pour les activités traiteur, événementiel</li> <li>- Participer aux salons et/ou manifestations en France et à l'étranger en lien avec le métier, le savoir-faire (salon du chocolat, salon Sugar,...)</li> <li>- Concevoir et mettre en œuvre des actions simples de communication commerciale (promotion, mailing...)</li> <li>- Sélectionner les matières premières respectant la préservation de l'environnement (produits issus de l'agriculture biologique, produit du terroir, commerce de proximité limitant les émissions de gaz à effet de serre dues à leur transport...)</li> <li>- Utiliser des produits de saison (fruits adaptés à la saison, produits frais...)</li> <li>- Mettre en place un process de fabrication dans le respect de l'environnement par économie d'énergie (eau, électricité,...)</li> <li>- Favoriser la communication entre le laboratoire et le personnel de vente en les informant des horaires de production, de la spécialité du jour,...</li> <li>- Déterminer les objectifs de vente à moyen, court et long terme en fonction de la péremption des produits, de la marge à réaliser,...</li> <li>- Définir et encadrer la nature et la durée</li> </ul>	<p><b>En contrôle continu :</b> Après une préparation écrite, le candidat développera à l'oral un argumentaire de commercialisation de produits et/ou prestations de pâtisserie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Qualité des outils commerciaux produits</li> <li>-Efficacité des actions commerciales conduites</li> <li>- la provenance des produits, le positionnement de l'entreprise sont indiqués et valorisés</li> <li>- Cohérence entre le positionnement de l'entreprise et son offre</li> <li>- respect des normes environnementales dans le process de fabrication</li> <li>- Fluidité dans la communication entre les équipes de vente et le laboratoire</li> <li>- les objectifs fixés sont réalistes et cohérents</li> <li>- les opérations commerciales sont connues par l'ensemble des équipes de vente</li> <li>- qualité et pertinence des fiches</li> </ul>
--	---	---	--	---

	<p><b>Déterminer et superviser la mise en place des produits à la vente</b></p>	<p>des promotions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des fiches commerciales pour répondre aux clients sur la composition des produits et des variantes possibles</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le plan d'implantation de la vitrine</li> <li>- Appliquer et faire appliquer l'organisation des produits dans la vitrine en tenant compte de la nature des produits, des couleurs, de la réglementation en vigueur, etc.</li> <li>- Déterminer et organiser la rotation des produits</li> <li>- Se conformer scrupuleusement à la réglementation en vigueur concernant l'étiquetage des produits</li> <li>- Afficher la composition d'un produit pour informer le consommateur en cas d'allergie alimentaire (fruits à coques, gluten...)</li> </ul>		<p>commerciales rédigées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attractivité de l'étal, de la vitrine</li> <li>- Qualité de la mise en avant des produits à écouler</li> <li>- la rotation des produits est maîtrisée et organisée</li> <li>- la législation en vigueur en matière d'affichage et d'étiquetage est connue et correctement appliquée</li> <li>- la composition des produits est affichée et clairement énoncée</li> </ul>
<p><b>Conseiller le client sur les produits de pâtisserie, confiserie, glacerie, traiteur</b></p>	<p><b>Concevoir avec le client un produit adapté à un événement en termes de goût, de quantité et d'esthétique (croquembouche à thème)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Argumenter sur sa gamme de produit (composition, qualité nutritionnelle...)</li> <li>- Créer et proposer des produits adaptés aux besoins diététiques et physiologiques des clients</li> <li>- Dans le cadre d'une commande de prestation buffet, être force de proposition en exprimant une offre quantitative et variée</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'argumentation de vente</li> <li>- Pertinence des réponses apportées aux objections des clients</li> <li>- la proposition est cohérente et en rapport avec les besoins des clients</li> <li>- la prestation est détaillée et réaliste</li> </ul>
<p><b>Définir et organiser, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, la production de pâtisserie, confiserie, glacerie, traiteur en la rationalisant</b></p>	<p><b>Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à la sécurité individuelle et collective du personnel dans le laboratoire</li> <li>- Adapter l'ergonomie du poste de travail et favoriser le confort des salariés au travail (type d'éclairage, pénibilité des tâches,...)</li> <li>- Prévoir et contrôler l'utilisation des équipements d'hygiène (vestiaires,</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- les règles d'hygiène et de sécurité sont connues et respectées dans l'aménagement du laboratoire et de la boutique et mises en œuvre par l'ensemble du personnel</li> <li>- pertinence des procédures de contrôle</li> <li>- le document unique est continuellement adapté et ajusté aux</li> </ul>

	<p><b>Prévoir et sélectionner les moyens nécessaires à la réalisation de produits de pâtisserie</b></p>	<p>douches, lave-mains,...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoir et contrôler la propreté des tenues de travail</li> <li>- Mettre en place un programme de sensibilisation du personnel au respect des normes d'hygiène et de sécurité</li> <li>- Etablir un plan d'évacuation des locaux et l'afficher dans l'entreprise</li> <li>- Veiller à la mise en place et à l'application du document unique</li> <li>- Mettre en œuvre la méthode HACCP et la marche en avant, en référence au guide des bonnes pratiques en matière d'hygiène</li> <li>- réagir en cas d'accident et pratiquer les premiers secours</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concevoir, faire évoluer et maintenir une gamme de produits</li> <li>- Définir et évaluer les besoins en matière d'œuvre (bon d'économat)</li> <li>- Rationnaliser et optimiser l'organisation du travail dans le temps et dans l'espace (Ex : utiliser les compétences tourier pour la préparation du poste viennoiserie et des pâtes feuilletées du poste traiteur et tarte, respecter les horaires de livraison et consommation, viennoiserie matin et milieu d'après-midi...)</li> <li>- Gérer les productions saisonnières en complément des activités courantes (chocolats de Pâques, bûches de Noël, galettes des rois...)</li> <li>- Planifier, ordonner les tâches et les répartir au sein des équipes en fonction des compétences et des matériels</li> <li>- Planifier la production des produits « horaires » et mettre en place les outils et techniques d'aide (pré-cuits, pré-poussés)</li> <li>- Créer des fiches de recette et de progression à l'usage du personnel</li> <li>- Mettre en place des outils et protocoles</li> </ul>	<p><b>Compétences professionnelles</b>  <b>Bon d'économat-Etude de prix</b>  Le candidat dispose de 2 heures pour réaliser une facture, produit par produit, d'une partie de sa production (journalière et commande particulière).  Le centre d'examen fournira les paramètres de calcul (charges directes et indirectes)  Le candidat chiffrera</p>	<p>évolutions réglementaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la marche en avant est qualitative et correctement mise en œuvre</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pertinence de la gamme de produits proposés, qualité de son maintien et son évolution</li> <li>- La matière d'œuvre est identifiée et son usage optimisé au regard des productions de pâtisserie, confiseries, glaceries, traiteurs créés</li> <li>- les productions saisonnières sont anticipées et correctement gérées en parallèle des productions courantes</li> <li>- Qualité de l'enchaînement des tâches entre la boutique et le laboratoire</li> <li>- les productions « horaires » sont anticipées et planifiées</li> <li>- Les fiches recettes sont correctement rédigées et adaptées aux équipes</li> <li>- L'occupation du laboratoire est optimisée</li> <li>- efficacité des outils et protocoles mis en place pour permettre l'autocontrôle</li> <li>- qualité de gestion des impondérables</li> </ul>
--	---	---	--	--





	<p><b>Créer des produits de chocolat et de confiserie innovants</b></p>	<p>produit (produits brillants, gonflés, mise en valeur du feuilleté de la pâte...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la planification des produits « horaires » (viennoiserie du dimanche matin, goûter de sortie d'école...)</li> <li>- Créer, adapter et composer des textures, équilibres, masses et mélanges innovants (Ex : ganaches, fondant, pâte d'amande, praliné, gianduja...)</li> <li>- Créer des produits de chocolaterie et de confiserie par la maîtrise de la cuisson, de la cristallisation du chocolat (trempage, chemisage, operculation), du travail du sucre (mouler, colorer, aromatiser) dans le champ de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• confiserie (caramels, candisages, guimauves, bonbons gélifiés, ...)</li> <li>• confiserie et de fruits (pâte de fruits, nougats, ...)</li> <li>• confiserie et de chocolaterie (intérieur de bonbons de chocolat moulé, intérieur de bonbons de chocolat avec intérieur liquide à croûte de sucre,...)</li> </ul> </li> <li>- Créer des gabarits, moules pour proposer des produits de chocolat spécifiques à l'entreprise</li> <li>- Maîtriser le tempérage du chocolat de couverture variable en fonction de la composition du chocolat, de son origine, afin d'assurer le rendu visuel souhaité et attractif (netteté, brillance, ...)</li> <li>- Soigner la décoration des bouchées de chocolat par un enrobage à la fourchette ou mécanique</li> <li>- Créer une pièce de vitrine en chocolat et ses déclinaisons en petites pièces</li> <li>- Mettre en valeur ses créations (coloration du chocolat, sculpture, travailler à la feuille d'or...)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- les textures, équilibres, masses et mélanges sont maîtrisés, adaptés et innovants</li> <li>- la cuisson ainsi que le travail du sucre sont maîtrisés</li> <li>- les gabarits et moules proposés et/ou créés pour des produits de chocolat sont « personnalisés » et à l'image de l'entreprise</li> <li>- le tempérage du chocolat de couverture est adapté et maîtrisé</li> <li>- les enrobages réalisés manuels et mécaniques sont maîtrisés</li> <li>- la pièce de vitrine est esthétique, qualitative et ses déclinaisons parfaitement réalisées et conformes</li> <li>- les créations sont valorisées</li> </ul>
--	---	--	--	---



<p><b>Contrôler la production du laboratoire</b></p>	<p><b>Définir pour le laboratoire un processus, une démarche, permettant une production de qualité en termes organoleptique (qualité gustative, saveur) et sanitaire de la réception à la commercialisation et à la livraison</b></p> <p><b>Assurer l'hygiène des produits vendus aux consommateurs</b></p> <p><b>Assurer ou faire assurer l'entretien périodique et la maintenance technique du matériel et des locaux</b></p>	<p>d'un produit lors de sa déclinaison en petites pièces ou minis-froids</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser les méthodes de cuisson spécifiques aux produits traiteurs salés (cuisson sous vide, vapeur, mijoté, revenu,...)</li> <li>- Accompagner ses réalisations pâtisseries (salé, sucré) par une prestation traiteur complète (service, nappage,...) en sous-traitance ou en nom propre</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer et mettre en place une procédure de contrôle de la production</li> <li>- Vérifier la mise en œuvre, par le personnel, des consignes de réalisation de la production</li> <li>- Mettre en place les mesures correctives</li> <li>- Vérifier la qualité des produits finis avant livraison au magasin ou à l'extérieur</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir le respect des guides de bonnes pratiques</li> <li>- Prouver aux administrations de contrôle l'application de la réglementation par la mise en place d'analyses bactériologiques réalisées par des laboratoires extérieurs, et effectuer des enregistrements d'historiques des températures....</li> <li>- Informer le client sur l'origine du ou des produit(s) en fonction de la réglementation</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les besoins d'entretien de son matériel et mettre en place un planning d'entretien des appareils de réfrigération, des fours...</li> <li>- Concevoir et mettre en place un plan de nettoyage et de désinfection et en vérifier son efficacité (assurer la formation du personnel quant à l'utilisation ou dosage des produits)</li> <li>- Assurer la petite maintenance</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- efficacité de la procédure de contrôle de la production</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les règles d'hygiène sont totalement prises en compte et respectées au sein de l'entreprise (laboratoire et boutique) et lors des fabrications de la réception de la marchandise à la vente du produit fini</li> </ul>
--	---	---	--	--

		(électricité, froid, gaz) - Veiller au bon fonctionnement des organes de sécurité des machines		
--	--	--	--	--