

NORME PROFESSIONNELLE
POISSONNIÈRE OU POISSONNIER

**Cette norme professionnelle a été approuvée
par le Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
le 19 novembre 2003.**

Cette norme professionnelle a été réalisée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation (CSMOCA) grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec.



Responsable du projet	Michel Payette Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation
Recherche et rédaction	Line Côté Groupe Réseau Conseil Francine LeBlanc Groupe Réseau Conseil
Coordination du projet	Michel Payette Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation
Collaboration	Marie Le Houillier Direction du développement des compétences en milieu de travail Emploi-Québec François Paré Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	1
MEMBRES DES COMITÉS	3
EXPOSÉ DE LA SITUATION DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR	5
LE PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE.....	7
DÉMONSTRATION DU CONSENSUS DU SECTEUR	8
PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE.....	9
Description du contexte général d'exercice du métier.....	9
Liste des compétences à acquérir.....	10
ANNEXE.....	19

REMERCIEMENTS

Un des principaux mandats du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation consiste à assurer la promotion des métiers et des carrières du commerce de l'alimentation. Le développement de normes de compétences professionnelles pour nos métiers constitue un passage obligé vers une véritable valorisation de notre secteur auprès de la main-d'œuvre actuelle et potentielle. C'est un objectif qui s'inscrit au cœur du mandat du Comité sectoriel.

Grâce à la collaboration d'Emploi-Québec, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation est en mesure d'assurer un leadership dans l'élaboration de programmes d'apprentissage en milieu de travail. Nous tenons à souligner l'appui de la Commission des partenaires du marché du travail et le soutien financier du Fonds national de formation de la main-d'œuvre qui nous ont permis d'élaborer ce programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) en poissonnerie.

Le Comité remercie aussi les membres du comité d'orientation ainsi que les membres des divers autres comités (comité de validation, comité d'experts et autres personnes-ressources) qui, par leur participation et leur contribution, ont permis d'élaborer ce programme. Leur intérêt soutenu et la qualité des informations fournies ont permis de réaliser ce projet de norme professionnelle et de rendre possible la poursuite des travaux qui mèneront à la certification officielle par l'élaboration du carnet d'apprentissage, du guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage et la conception d'outils de formation professionnelle à l'intention des compagnons et des compagnes d'apprentissage ainsi que des apprenties poissonnières ou apprentis poissonniers.

Nous sommes fiers aujourd'hui que la norme professionnelle de poissonnière et poissonnier soit inscrite au Registre des compétences. Cette norme se veut le reflet et l'aboutissement d'une volonté commune de l'ensemble du secteur du commerce de l'alimentation à assurer le développement d'une relève de qualité.

Michel Payette

Directeur général
Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce en alimentation

MEMBRES DES COMITÉS

1- MEMBRES DU COMITÉ D'ORIENTATION

M^{ME} NATHALIE BLAIN

Chef, Formation et développement
organisationnel
Sobeys Québec

M^{ME} FRANCINE LEBLANC

Secrétaire Exécutive
Conseil Provincial TUAC-Québec

M. SERGE BOURGEOULT

Marché Métro Saint-Gabriel

M^{ME} MARIE LE HOULLIER

Conseillère – Emploi-Québec
Direction du développement des compétences en
milieu de travail

M. PIERRE CORDEAU

Agent d'information et chargé de projet
Comité sectoriel de main-d'œuvre
du commerce de l'alimentation

M. MICHEL PAYETTE

Directeur général
Comité sectoriel de main-d'œuvre
du commerce de l'alimentation

M^{ME} LINE CÔTÉ

Consultante
Groupe Réseau Conseil

M. RAYMOND PROULX

Conseiller formation
Centre de formation Provigo

M. RICHARD DUCHEMIN

Marché IGA Duchemin

M. RICHARD ST-PIERRE

Poissonnerie La Mer

M. GILLES FORTIER

Poissonnerie Unimer

M. PAUL THIBEAULT

Premier vice-président
Fédération du commerce (CSN)

M^{ME} DANIELLE GENDREAU

Chef de section formation et responsable
de l'École des Professionnels
Épiciers unis Métro-Richelieu inc.

M^{ME} DIANE TRUDEL

Directrice
Centre de formation Provigo

M^{ME} ISABELLE HUOT

Chef, Formation et développement
organisationnel
Sobeys Québec

M. MICHEL TURNER

Directeur des ressources humaines
Services corporatifs
Épiciers unis Métro-Richelieu inc.

M. ROBERT LAFOND

Marché Provigo Jean Pelchat

M^{ME} GHYSLAINE VAILLANCOURT

Poissonnerie Unimer

M^{ME} FRANCINE LEBLANC

Consultante
Groupe Réseau Conseil

M. CYRICE VIGNEAU

Poissonnerie NDG

2- EXPERTS CONSULTÉS

Experts des grandes chaînes d'alimentation

M. JACQUES BISSON
Métro Richelieu inc.
Technicien-poissonnerie
Opérations de détail,
Magasins corporatifs du Québec

M. FRANÇOIS BISSONNETTE
Métro Richelieu inc.
Technicien-poissonnerie
Opérations de détail,
Affiliés Ouest du Québec

M. CLAUDE BOURCIER
Spécialiste viandes et poissons
Provigo inc.

M^{ME} NANCY QUINTAL
Spécialiste poissonnerie
Loblaws

M. ANDRÉ DÉCARIE
Spécialiste
Sobeys Québec
Montréal

M. VICTOR ROGER
Spécialiste
Sobeys Québec
Montréal

Experts des supermarchés indépendants

M. JEAN-PIERRE CHARBONNEAU
Métro Messier
Poissonnier
Montréal

M. RAYMOND DEMERS
IGA-Rimouski (indépendant)
Poissonnier
Rimouski

Poissonneries spécialisées

M^{ME} MARLÈNE DUGUAY
Poissonnerie Le Petit Bateau
Gaspé

M. MAGELLA CARBONNEAU
Poissonnerie La Marinard
Rivière-au-Renard (Gaspésie)

M^{ME} JOHANNE MICHAUD
Le Jardin de la Mer
Propriétaire
Rimouski

M. DANIEL SAINT-PIERRE
Épicerie fine des Chutes
Propriétaire
Beauport

Représentante syndicale

M^{ME} LOUISE LEFEBVRE
TUAC
Québec

EXPOSÉ DE LA SITUATION DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR

En avril 2002, une enquête commandée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation auprès des entreprises de commerce de gros et de détail des produits de la pêche a permis de confirmer les difficultés éprouvées par les poissonneries du Québec pour recruter des poissonnières et des poissonniers qualifiés. Malgré les efforts consentis pour assurer la révision du seul programme de formation initiale visant à préparer à l'exercice du métier de poissonnière ou poissonnier ainsi qu'une plus grande accessibilité à ce programme, les entreprises du commerce de l'alimentation n'ont pas réussi à favoriser un plus grand nombre d'inscriptions dans ce programme et à attirer plus de travailleuses et de travailleurs qualifiés en poissonnerie.

Devant cette situation, les entreprises ont été obligées de former en milieu de travail le personnel nécessaire pour combler leurs besoins en personnel pour ce métier. Dans ce contexte, les parties concernées ont convenu de mettre sur pied un Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) afin de s'assurer que la formation offerte en milieu de travail sera structurée et encadrée et que le contenu de la formation sera standardisé.

L'existence d'une norme professionnelle largement validée dans le secteur permettra de réunir les conditions nécessaires pour concevoir une formation destinée aux poissonnières et aux poissonniers dont les compétences seront reconnues par l'ensemble des partenaires du milieu du commerce de l'alimentation. Grâce au Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), les travailleurs pourront obtenir un certificat de qualification professionnelle décerné par Emploi-Québec à la fin du processus d'apprentissage.

Le commerce des produits de la mer compte deux grandes composantes : le commerce de gros ainsi que le commerce de détail. La norme présentée touche uniquement les poissonnières et poissonniers travaillant dans les poissonneries de commerces de

détail. Ces dernières visent deux grandes catégories d'entreprises, soit les supermarchés d'alimentation (grandes chaînes ou indépendants) et les poissonneries spécialisées dans le commerce de détail des produits de la pêche.

Au Québec, les grandes chaînes d'alimentation comme Métro inc., Provigo et Sobeys représentent approximativement 80 % de l'ensemble du marché de l'alimentation. Toutefois, approximativement 25 % des supermarchés et épiceries à grande surface, c'est-à-dire environ 169 magasins d'alimentation, disposeraient d'un comptoir de poissons et fruits de mer frais ou dit sur glace. Par ailleurs, il existe environ 130 à 140 poissonneries spécialisées en activité, dont à peu près le tiers est situé dans les régions maritimes. Ces poissonneries sont généralement de petite taille.

Il n'existe pas de statistiques officielles quant au nombre de personnes exerçant le métier de poissonnière ou poissonnier. Nous estimons toutefois qu'environ 400 personnes exercent ce métier dans des commerces de détail, comme des poissonneries spécialisées, des épiceries ou des supermarchés. Une étude réalisée en 1999 estime que 52,1 % des poissonneries spécialisées ont quatre personnes ou moins à leur emploi, alors que 29,2 % en ont de 5 à 9. Le personnel de ces poissonneries travaille habituellement à temps plein et n'est pas syndiqué. Par ailleurs, les personnes exerçant ce métier dans les grandes chaînes d'alimentation sont majoritairement syndiquées.

L'augmentation de la consommation des produits de la pêche et l'approche de mise en marché de ces produits adoptée par les grandes chaînes depuis quelques années exercent une pression à la hausse sur la demande annuelle de personnel qualifié pour la vente des produits de la pêche. Certains estiment que la demande annuelle minimale et maximale de poissonnières et de poissonniers pour 2003 et 2004 est de l'ordre de 100 à 130 personnes. Les prévisions à plus long terme seraient de l'ordre de 65 à 85 personnes par année.

LE PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

En vue d'élaborer la norme professionnelle, notre équipe a réalisé de nombreuses activités dont les principales ont consisté à :

- Recenser la documentation pertinente existante, soit un rapport d'analyse de situation de travail *Vente des produits de la pêche* (MEQ), un projet de formation *Vente des produits de la pêche* (MEQ) et enfin les résultats d'une analyse liée à l'exercice du métier *Poissonnière ou poissonnier* produits par Éduconseil inc.;
- Analyser la documentation disponible et sélectionner les éléments utiles à la conception d'une ébauche de Profil de compétences *Poissonnière et poissonnier*;
- Composer et consulter un comité d'apprentissage afin de tester l'orientation de l'ébauche du Profil de compétences;
- Mener des entrevues auprès d'un groupe d'experts (8) représentant les grandes chaînes, les marchés indépendants ainsi que les poissonneries spécialisées de la région de Montréal afin de valider le profil de compétences;
- Rédiger la norme professionnelle à partir du profil de compétences validé;
- Composer un comité d'experts (11) pour la validation finale du Profil de compétences ainsi qu'une validation préliminaire de la norme professionnelle;
- Mener des entrevues (7) auprès de marchés indépendants et de poissonneries spécialisées en région (Québec, Rimouski, Gaspé, Rivière-au-Renard);
- Mener des entrevues téléphoniques auprès des experts consultés (8) dans la région de Montréal afin de valider la norme professionnelle;
- Soumettre les documents validés aux membres du comité d'orientation pour leur approbation finale;
- Faire le traitement des commentaires recueillis et apporter les corrections nécessaires en vue de la production de la version définitive de la norme professionnelle;
- Rédiger le rapport de présentation de la norme professionnelle.

DÉMONSTRATION DU CONSENSUS DU SECTEUR

Une fois définie, la norme a fait l'objet d'un processus de validation afin de dégager le consensus le plus large possible des principaux partenaires du secteur. Pour ce faire, une vaste consultation téléphonique a été réalisée auprès des experts des grandes chaînes d'alimentation de la région métropolitaine ainsi qu'auprès d'un échantillon plus restreint de poissonneries spécialisées. De plus, des entrevues ont été réalisées auprès d'un échantillon représentatif de magasins indépendants et de poissonneries spécialisées à travers le Québec.

L'ensemble des étapes de validation nous a amenés à ce jour à consulter 28 poissonnières ou poissonniers issus des deux grandes catégories d'entreprises constituant le secteur, soit les supermarchés d'alimentation (grandes chaînes et indépendants) et les poissonneries spécialisées dans le commerce de détail des produits de la pêche. Nos consultations nous ont aussi permis de couvrir les quatre régions les plus représentatives du secteur, soit celles où l'on retrouve le plus grand nombre de poissonnières et poissonniers, c'est-à-dire les régions du Grand Montréal, de Québec, du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie. En effet, les entreprises rencontrées nous sont apparues les plus représentatives des différents types d'entreprises existant dans le secteur : les grandes chaînes, les magasins indépendants de taille moyenne et les petites et moyennes poissonneries. Enfin, notre consultation a été réalisée tant auprès des employeurs que des instances syndicales du secteur.

Les personnes consultées ont ainsi eu l'occasion d'exprimer leur opinion face aux compétences contenues dans la norme professionnelle :

- 1- la préparation pour la vente des produits de la pêche conforme aux normes de salubrité et de qualité;
- 2- l'aménagement et l'entretien de l'aire de vente des produits de la pêche;
- 3- le service à la clientèle;
- 4- l'assistance à la personne responsable de la gestion du point de vente.

La validation a démontré que l'ensemble des personnes consultées s'entend pour affirmer que la norme telle que décrite reflète les attentes en ce qui concerne les compétences pour l'exercice efficace du métier de poissonnière ou poissonnier. Toutes s'accordent à dire que la certification doit reposer sur ces quatre compétences définissant les champs essentiels à la maîtrise du métier de poissonnière ou poissonnier tel qu'il est exercé dans le secteur du commerce de l'alimentation au Québec. Ainsi, le 10 septembre 2003, le conseil d'administration du Comité sectoriel a recommandé l'approbation de la norme professionnelle et sa présentation à la Commission des partenaires du marché du travail.

PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Description du contexte général d'exercice du métier

Les poissonnières et poissonniers assument des responsabilités reliées à la commercialisation des produits de la pêche, c'est-à-dire à la vente des produits en étalage, dans des établissements de vente au détail. Leurs principales activités sont la préparation, l'approvisionnement, l'entretien des comptoirs de vente, le service à la clientèle de même que la gestion des stocks. Les poissonnières et poissonniers vérifient régulièrement l'écoulement de la marchandise et contribuent à déterminer la quantité et la gamme des produits à présenter selon les exigences du commerce et de la clientèle. Lors de la réception, ces personnes doivent également vérifier le poids et la qualité des produits et s'assurer que les conditions d'entreposage sont adéquates.

Les poissonnières et poissonniers doivent se soucier de la gestion des pertes et profits associés à la vente d'un produit périssable. Ces personnes sont responsables de la rotation des produits offerts sur les étalages. Elles sont appelées à faire des choix judicieux quant à l'utilisation des stocks afin de minimiser les pertes, tout en s'assurant de la qualité des produits offerts. Elles doivent apprécier avec justesse la qualité et la fraîcheur des diverses espèces de poissons, de mollusques et de crustacés. Enfin, elles doivent exécuter différentes techniques de coupe, de préparation et de transformation des produits de la pêche selon les méthodes et critères de qualité en vigueur.

Liste des compétences à acquérir

Le secteur du commerce de l'alimentation considère que les compétences suivantes sont nécessaires à l'exercice du métier de poissonnière ou poissonnier :

- 1- Être capable de préparer pour la vente des produits de la pêche;
- 2- Être capable d'aménager et d'entretenir l'aire de vente des produits de la pêche;
- 3- Être capable de servir la clientèle;
- 4- Être capable d'assister la personne responsable de la gestion du point de vente.

Description détaillée des compétences

MÉTIER : POISSONNIÈRE OU POISSONNIER		(CNP 6421)
<i>Compétence 1 : Être capable de préparer pour la vente les produits de la pêche</i>		
Contexte de réalisation		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ À partir du bon de commande et du bon de livraison et, selon l'entreprise, d'autres documents tels que la liste de prix et le registre des arrivages; ▪ À partir des normes du MAPAQ et des directives internes; ▪ À l'aide des outils et équipements en place; ▪ À partir de la documentation relative aux différentes techniques de préparation et de transformation des produits; ▪ Sur la base des méthodes, des recettes et des critères culinaires en cours dans la poissonnerie. 		
Éléments de compétence	Critères de performance	
<p><i>Être en mesure de :</i></p> <p>1.1 Apprécier la conformité des marchandises reçues, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer l'état et la qualité des produits à la réception des marchandises; ▪ Vérifier les prix négociés à l'achat; ▪ Évaluer les conditions de transport de la marchandise reçue; ▪ Prendre la décision appropriée quant à l'acceptation ou le refus de la marchandise; ▪ Enregistrer les informations pertinentes sur les produits reçues par les instances gouvernementales et l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle rigoureux des normes de température du transporteur; ▪ Respect des normes gouvernementales et de l'entreprise; ▪ Appréciation juste de la qualité de la marchandise; ▪ Pertinence de l'acceptation ou du refus de la marchandise; ▪ Application correcte des critères de qualité; ▪ Inscription correcte des renseignements relatifs aux produits reçus (moules, palourdes, huîtres, etc.); ▪ Respect de la procédure de réception. 	
<p>1.2 Procéder à l'entreposage de la marchandise, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entreposer la marchandise reçue; ▪ Assurer la rotation des stocks. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des mesures d'hygiène et de salubrité nécessaires à la conservation de la marchandise; ▪ Drainage et glaçage adéquats des caisses de produits; ▪ Inscription juste, sur les caisses de produits, des dates ainsi que du produit et de sa provenance; ▪ Contrôle rigoureux des normes de température des réfrigérateurs; ▪ Respect des règles d'entreposage; ▪ Respect des règles de santé et de sécurité. 	
<p>1.3 Préparer son poste de travail pour les opérations de transformation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propreté du poste de travail, des équipements et des outils. 	

Compétence 1 : Être capable de préparer pour la vente les produits de la pêche (suite)

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>1.4 Transformer les produits de la pêche selon les techniques appropriées préconisées dans la poissonnerie, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôler les techniques d'aiguisage et d'affilage des couteaux; ▪ Appliquer les règles de manipulation sécuritaire et salubre des outils et des équipements; ▪ Maîtriser les techniques de préparation des poissons pour la transformation; ▪ Maîtriser les techniques de coupe de base de 1^{re} transformation. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation adéquate et efficace des techniques d'aiguisage et d'affilage des couteaux; ▪ Respect des règles de sécurité rattachées à la manipulation de l'outillage; ▪ Respect des normes d'hygiène et de salubrité (contamination, outillage, équipements, accessoires vestimentaires, hygiène corporelle et poste de travail); ▪ Respect des techniques de coupe de 1^{re} transformation (filet, darne, escalope, papillon); ▪ Respect des standards relatifs au pourcentage de perte des opérations; ▪ Choix approprié des moyens de transformation afin de maximiser la rentabilité du poisson (coupes, récupération, etc.); ▪ Exécution adéquate des coupes afin de réduire les pertes.
<p>1.5 Employer les procédés en usage dans la poissonnerie pour apprêter des produits frais, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôler la combinaison des chairs et l'agencement des produits connexes; ▪ Employer diverses techniques de coupes spécialisées pour les produits frais (poissons farcis, rôti, tournedos, paupiette, brochette, tresse); ▪ Utiliser les techniques de base pour la conservation et l'assaisonnement; ▪ Comptabiliser les transferts de département. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appréciation juste de la qualité et de la fraîcheur des produits; ▪ Utilisation judicieuse de la marchandise de façon à minimiser les pertes; ▪ Respect des critères culinaires; ▪ Respect des règles d'hygiène et de salubrité (contamination, outillage, équipements, accessoires vestimentaires, hygiène corporelle et poste de travail); ▪ Respect des règles de santé et de sécurité (équipements, outillage).
<p>1.6 Utiliser les techniques d'emballage, de pesée et d'étiquetage des produits de la pêche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation adéquate du type d'emballage requis; ▪ Utilisation adéquate des techniques d'emballage; ▪ Calibrage adéquat de la balance; ▪ Mesure exacte des poids; ▪ Connaissance adéquate des systèmes d'unités de mesure; ▪ Respect des règles législatives et normes relatives à l'étiquetage et à l'emballage; ▪ Respect des normes de salubrité liées à la manipulation des produits et à l'utilisation des outils; ▪ Respect des procédures en vigueur dans l'entreprise.

Compétence 2 : Être capable d'aménager et d'entretenir l'aire de vente des produits de la pêche

Contexte de réalisation

- À l'aide des normes du MAPAQ;
- À l'aide de la procédure de préparation des étalages;
- À partir des directives relatives à la mise en marché hebdomadaire des produits;
- À l'aide du matériel nécessaire pour la préparation et l'approvisionnement des comptoirs : cartes de prix, contenants, plateaux, balance, supports, réfrigérateurs, etc.;
- En tenant compte des stocks et du volume des ventes ainsi que des rabais de la semaine (produits saisonniers et promotion du fournisseur) ou au moyen des cahiers publicitaires, selon le cas;
- À partir de directives relatives aux méthodes de démontage des comptoirs;
- À l'aide du matériel nécessaire au démontage et au nettoyage des comptoirs : plateau, pelle, bac de plastique, boyau à pression, détergents, germicides et désinfectants;
- À partir d'un manuel d'entretien de l'équipement et d'un registre des températures et selon la procédure de désinfection et d'assainissement en vigueur;
- À l'aide de matériel de nettoyage et de désinfection : bassins, détergents, germicides et désinfectants, brosse, balai, aspirateur, matériel de rechange (filtres, hydromètre, accessoires pour la vérification du taux d'ammoniac et de sel).

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

2.1 Aménager les sections des comptoirs libre-service, c'est-à-dire :

- Apprécier la qualité de la marchandise en comptoir;
- Estimer les besoins d'approvisionnement à court et à moyen terme;
- Agencer les produits de la pêche dans les comptoirs de libre-service;
- Utiliser les méthodes appropriées à l'entretien des comptoirs;
- Assurer la rotation des produits.

- Estimation exacte des besoins d'approvisionnement (type et quantité);
- Évaluation juste de la qualité et de la fraîcheur de la marchandise en stock;
- Esthétisme de la présentation de la marchandise;
- Qualité de l'emballage;
- Respect des principes de rotation des stocks des produits préemballés;
- Contrôle régulier de la température des comptoirs de libre-service des produits frais ou surgelés;
- Respect de la chaîne de froid;
- Respect des règles de salubrité et d'hygiène appropriées aux comptoirs de libre-service et aux espaces environnants;
- Anticipation exacte des quantités de produits préemballés nécessaires pour l'approvisionnement des comptoirs de libre-service à court et à moyen terme;
- Qualité de l'information transmise sur les quantités restantes.

Compétence 2 : Être capable d'aménager et d'entretenir l'aire de vente (suite)

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>2.2 Aménager les tables à glace et les comptoirs fermés, avec ou sans glace, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estimer les besoins d'approvisionnement; ▪ Planifier l'aménagement des comptoirs selon les types de produits à disposer; ▪ Agencer les produits de la pêche sur glace; ▪ Assurer la fraîcheur et la qualité des produits de la pêche; ▪ Assurer la rotation des produits. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposition adéquate des produits dans le comptoir; ▪ Respect des directives de mise en marché hebdomadaire des produits de l'entreprise; ▪ Respect des procédures d'assainissement; ▪ Respect des règles de salubrité et d'hygiène appropriées aux comptoirs avec service et aux espaces environnants; ▪ Évaluation adéquate de la fraîcheur et de la qualité de la marchandise; ▪ Respect des techniques de glaçage selon le type de produit (poissons entiers, crevettes, etc.); ▪ Visibilité et exactitude des prix en fonction de la liste de prix établie au moment de la réception; ▪ Propreté des cartes de prix; ▪ Suivi régulier du rythme d'écoulement des tables à glace; ▪ Respect des principes de rotation des stocks des produits sur glace ou sur plateau; ▪ Maintien des conditions de conservation des produits en comptoir (glaçage des produits et contrôle des températures); ▪ Récupération judicieuse de la marchandise de façon à minimiser les pertes; ▪ Volume approprié de marchandise en fonction de l'achalandage prévu; ▪ Qualité de l'information transmise sur les quantités restantes; ▪ Estimation adéquate des besoins de renouvellement des produits.
<p>2.3 Effectuer la fermeture des comptoirs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des directives de démontage des comptoirs; ▪ Respect des procédures d'assainissement; ▪ Respect des règles de salubrité et d'hygiène appropriées aux comptoirs avec service et aux espaces environnants; ▪ Respect des techniques de vidage de glace; ▪ Contrôle adéquat des conditions de conservation des produits en comptoir (glaçage des produits, contrôle des températures); ▪ Consignation exacte de l'information sur les quantités restantes.
<p>2.4 Assurer le fonctionnement adéquat du vivier, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôler les étapes de mise en route du vivier pour la vente des produits vivants; ▪ Assurer l'approvisionnement du vivier; ▪ Contrôler la manipulation des différentes espèces vivantes (truites, homards, crabes); ▪ Apprécier l'état général des produits; ▪ Maintenir les conditions de viabilité des espèces; ▪ Procéder à l'entretien régulier des viviers; ▪ Préparer, si nécessaire, un vivier pour l'entreposage. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des normes gouvernementales provinciales et fédérales; ▪ Respect des délais pour les opérations de mise en route du vivier; ▪ Préparation adéquate de l'eau selon les conditions de viabilité de l'espèce; ▪ Respect des règles d'hygiène et de salubrité appropriées au vivier; ▪ Respect des normes de propreté; ▪ Évaluation adéquate de la capacité du vivier selon l'espèce; ▪ Contrôle adéquat des conditions de viabilité du vivier (taux d'ammoniac et de sel, température de l'eau, etc.); ▪ Appréciation juste de l'état général des produits; ▪ Respect des principes de rotation des produits; ▪ Respect des méthodes d'entretien appropriées; ▪ Respect des règles de santé et de sécurité reliées à l'utilisation de produits dangereux; ▪ Respect des procédures d'entreposage d'un vivier.

Compétence 2 : Être capable d'aménager et d'entretenir l'aire de vente (suite)

Éléments de compétence	Critères de performance
2.5 Employer les méthodes d'entretien et de salubrité des lieux et des équipements en usage dans la poissonnerie.	<ul style="list-style-type: none">▪ Connaissance adéquate des produits sanitaires;▪ Respect des normes de propreté des lieux et des équipements;▪ Rangement approprié des bacs;▪ Respect des règles d'hygiène et de salubrité;▪ Respect des procédures de nettoyage, d'assainissement et d'entretien;▪ Respect des règles de santé et de sécurité;▪ Utilisation appropriée des fiches d'entretien;▪ Entretien régulier des lieux et des équipements;▪ Respect des normes du MAPAQ et de l'entreprise.

Compétence 3 : Être capable de servir la clientèle

Contexte de réalisation

- À partir d'une approche de vente et de service à la clientèle;
- À l'aide du matériel disponible pour la préparation et la transformation et des accessoires de dégustation suivants : plateaux, fourchettes, cuillères et couteaux, serviettes de table, etc.;
- À l'aide des équipements d'emballage et d'étiquetage;
- Selon les techniques d'emballage et d'étiquetage préconisées;
- À partir des directives de la loi sur l'emballage et l'étiquetage.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>3.1 Conseiller et assister la clientèle, c'est-à-dire : Adopter une approche de service professionnel;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Renseigner les clients sur les différents produits de la pêche;▪ Utiliser les techniques de vente;▪ Garder une attitude professionnelle avec des clients difficiles.	<ul style="list-style-type: none">▪ Accueil courtois;▪ Approche personnalisée;▪ Respect du code vestimentaire et des règles d'hygiène personnelle;▪ Justesse des réponses aux questions posées par la clientèle;▪ Définition adéquate du besoin du client;▪ Capacité de susciter l'intérêt et de conclure les ventes;▪ Qualité et pertinence de l'information transmise;▪ Respect des demandes et des exigences de la clientèle;▪ Connaissance adéquate des produits de la pêche;▪ Conseils judicieux et pertinents;▪ Offre de services connexes pertinente;▪ Clarté du message et justesse des termes employés;▪ Respect des normes de propreté et de salubrité.
<p>3.2 Conseiller la clientèle sur la façon d'apprêter les différentes espèces de poissons, de mollusques et de crustacés, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Suggérer des recettes appropriées pour la transformation des produits selon leur espèce;▪ Utiliser, lorsque requis, les modes de cuisson appropriés aux différentes espèces de poissons, de mollusques et de crustacés.	<ul style="list-style-type: none">▪ Estimation exacte des possibilités de transformation des produits selon l'espèce, la qualité du produit, le volume et le coût estimatif;▪ Choix judicieux de recettes selon les produits de la pêche;▪ Connaissance appropriée des modes de cuisson et de leurs effets sur la chair des poissons, des mollusques et des crustacés;▪ Perception adéquate des effets de la chaleur et de l'assaisonnement (taux de sel) sur les produits;▪ Appréciation juste de la cuisson;▪ Refroidissement adéquat des produits;▪ Connaissance adéquate des modes d'opération et d'entretien de l'autocuiseur.

Compétence 4 : Être capable d'assister la personne responsable de la gestion du point de vente

Contexte de réalisation

- Sous la supervision de la personne responsable de la poissonnerie;
- À l'aide de tous les outils et instruments nécessaires : plan de mise en marché de l'entreprise, résultats des ventes, stocks, diverses approches de mise en vente : rabais du prix de vente, valeur ajoutée, transformation de produits, événement promotionnel, etc.;
- À l'aide d'une calculatrice, du matériel nécessaire aux écritures et possiblement d'un ordinateur pour la consultation de l'inventaire, le cas échéant.

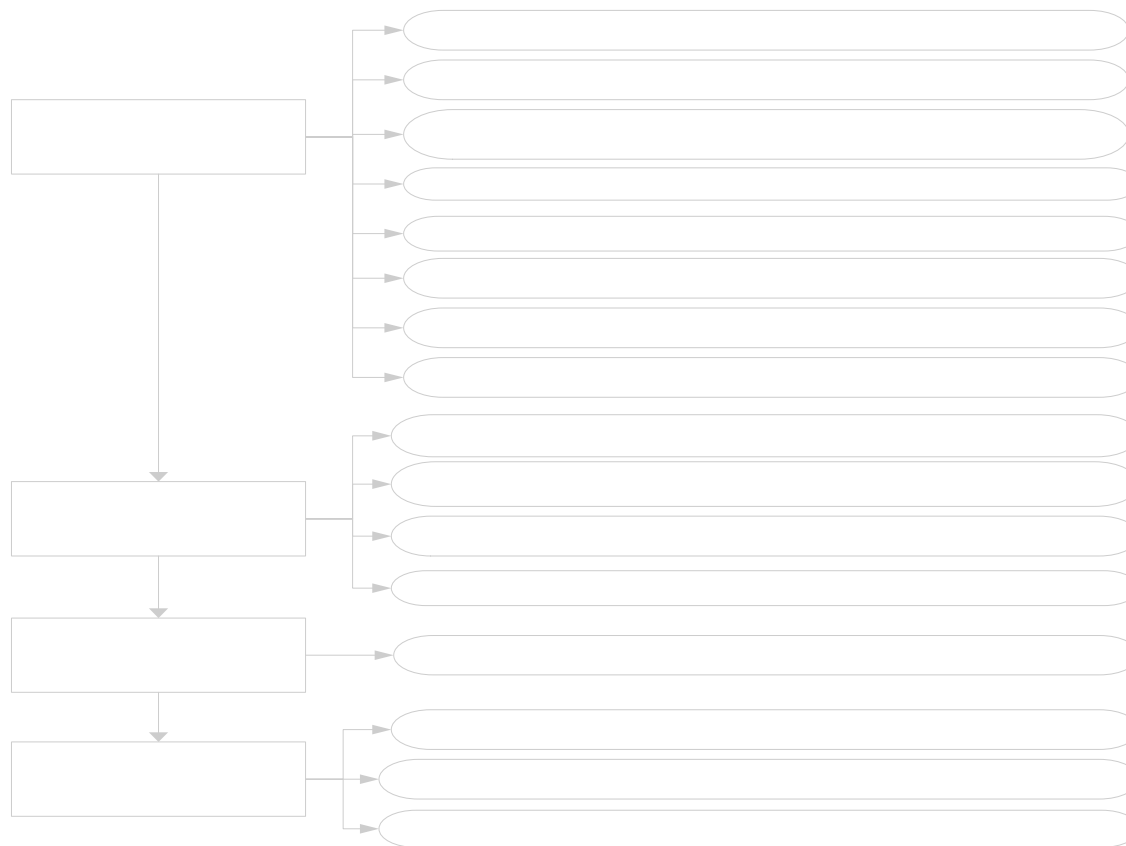
Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>4.1 Collaborer à la mise en valeur des produits de la pêche, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître le profil de consommation de la clientèle et identifier les produits à tenir en stock; ▪ Tenir compte des principes de gestion des pertes et profits associés à la mise en vente d'un produit périssable (prix de détail, coût de revient, marge, gestion des stocks, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination appropriée des produits vendeurs; ▪ Choix judicieux des produits à tenir en stock selon la période de l'année; ▪ Connaissance suffisante du profil de consommation de la clientèle; ▪ Respect des notions de profit et perte liées à la vente d'un produit périssable; ▪ Évaluation adéquate des causes possibles expliquant les pertes de marchandise; ▪ Choix judicieux des techniques de coupes optimales pour maximiser le profit selon le produit de la pêche; ▪ Établissement adéquat des meilleurs moyens de transformation pour optimiser la rentabilité des produits; ▪ Connaissance adéquate des méthodes de calcul du prix de détail; ▪ Respect de la stratégie de mise en vente des produits.
<p>4.2 Participer à la prise d'inventaire des produits de la pêche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exactitude des inscriptions; ▪ Respect des procédures en usage dans l'entreprise; ▪ Appréciation juste de la quantité de la marchandise; ▪ Évaluation juste de la qualité de la marchandise; ▪ Exactitude des calculs; ▪ Justesse de l'information fournie sur les quantités restantes; ▪ Calcul exact des sorties d'inventaire.
<p>4.3 Effectuer les achats à court terme de la poissonnerie, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déterminer les produits à commander; ▪ Négocier avec les fournisseurs. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix judicieux suite à l'analyse des informations; ▪ Respect de la politique d'achat de la poissonnerie; ▪ Respect de la marche à suivre de l'entreprise pour négocier avec les fournisseurs; ▪ Respect des principes de gestion des stocks associés à la vente d'un produit périssable.

ANNEXE

Profil de compétences

Poissonnière et poissonnier

Profil de compétences du métier de poissonnière ou de poissonnier de détail



Préparer pour la
vente des produits
de la pêche

Connaissances et habiletés de base essentielles à l'exercice du métier de poissonnière ou poissonnier

Note : Ces connaissances et habiletés seront, pour la plupart, intégrées dans les activités d'apprentissage en milieu de travail. Toutefois, selon leur nature, certaines pourront prendre la forme d'une formation hors production soit en groupe, soit d'un didacticiel multimédia ou autre, facilitant plutôt l'apprentissage autonome.

Connaissances des produits de la pêche

Les personnes exerçant la profession de poissonnière ou de poissonnier doivent connaître les différentes espèces de produits de la mer commercialisés, leur nomenclature (exemple : sole = plie à grande bouche), leur morphologie, leur environnement naturel, leur provenance, leur texture, les moyens utilisés pour leur transport, leurs conditions d'entreposage, etc. Elles doivent être en mesure de donner l'information pertinente à la clientèle sur les différents types de produits, de décrire leurs caractéristiques et de suggérer des substituts. Elles doivent aussi connaître la classification de certains produits de même que la durée de conservation, les utilisations, les combinaisons et les transformations, selon l'espèce et sa qualité. Elles doivent de plus reconnaître les indicateurs de fraîcheur des différents types de produits de la mer, les signes associés aux phases du processus de dégradation des produits et les sources possibles de détériorations. Enfin, elles doivent connaître les conditions de conservation ou de viabilité selon l'espèce.

Connaissances en cuisine

Des connaissances de base en cuisine sont nécessaires pour informer adéquatement la clientèle et offrir un service professionnel. On suggère principalement des connaissances pratiques concernant les méthodes de cuisson des différentes espèces, les agencements avec des produits connexes, les combinaisons de chairs et les assaisonnements possibles. Ces connaissances sont nécessaires pour conseiller la clientèle sur les temps de cuisson des différentes espèces, pour la renseigner sur leur goût et texture de même que sur les façons de les apprêter ainsi que pour suggérer des substituts.

Méthodes et règles d'hygiène et de salubrité

Les personnes exerçant le métier de poissonnière ou de poissonnier doivent avoir une connaissance approfondie des éléments suivants : le phénomène de développement des microorganismes, les sources potentielles et les facteurs provoquant la contamination d'aliments (contamination croisée), l'importance d'une application rigoureuse des règles d'hygiène corporelle, les types de problèmes reliés à la consommation des différentes espèces de poissons et de fruits de mer, les maladies du poisson, les bactéries, les moyens de déceler la présence de parasites, etc. Elles doivent respecter de façon rigoureuse les normes, les méthodes et les règles de salubrité en ce qui a trait à la conservation et à la transformation des produits de la pêche, aux conditions d'entreposage, à la législation relative à l'alimentation s'appliquant au domaine de la poissonnerie et aux règles d'utilisation des outils et de l'équipement et elles doivent savoir reconnaître les sources de contamination et les mesures préventives relatives à la contamination des produits et des aires de travail. Le respect des règles et des mesures d'hygiène ainsi que des méthodes d'assainissement et l'utilisation adéquate des produits désinfectants doivent être une préoccupation constante. Elles doivent aussi être capables d'interpréter les normes et les règlements relatifs à l'alimentation (MAPAQ, HACCP).

Communication et vente

La communication dans le contexte de la vente est un élément jugé très important par les personnes participantes. Les poissonnières et les poissonniers doivent pouvoir établir une relation professionnelle avec la clientèle et les autres personnes qui les entourent. Ils doivent communiquer correctement, utiliser les termes justes pour transmettre des renseignements, être réceptifs et faire preuve d'une bonne capacité d'écoute. Ils doivent aussi maîtriser les techniques de vente, par exemple l'approche client, connaître les comportements de la consommatrice ou du consommateur, être capables de traiter avec des clientes et des clients exigeants ou insatisfaits et user de tact et de diplomatie dans les situations conflictuelles. Ils doivent être capables de garder l'attention de la cliente ou du client, de créer un climat de confiance, de présenter, de faire valoir et de faire déguster les produits ou de participer à divers événements de promotion. Ils doivent enfin conclure des ententes.

Organisation et gestion des comptoirs

Des connaissances pratiques concernant les techniques de préparation des différents types de comptoirs, les modes de présentation, les conditions de conservation des divers produits de la pêche et les principes de rotation des stocks sont essentielles à l'exercice du métier.

Outils de travail et équipements

Plusieurs outils (décaleur, grattoir, couteaux, couteau à lame flexible, ...) et équipements (vivier, bouilloire, table à glace, comptoir de service, bac, plateau, etc.) sont requis pour exercer le métier de poissonnière ou de poissonnier. Les personnes doivent être capables de les reconnaître et de les localiser. Des connaissances pratiques sont aussi essentielles concernant l'utilisation des outils et des équipements aux fins pour lesquelles ils sont conçus. Les personnes doivent avoir reçu une formation préalable pour l'utilisation adéquate et sécuritaire des outils et des équipements avant d'entreprendre leur travail au service à la clientèle. Elles doivent respecter les normes du fabricant ainsi que les procédures de sécurité. De plus, elles doivent savoir ranger adéquatement ces outils et équipements aux endroits appropriés.

MÉTIER : POISSONNIÈRE OU POISSONNIER DE DÉTAIL

(6421)

Compétence 1 : Être capable de préparer pour la vente les produits de la pêche

Tâche 1.1 : Recevoir la marchandise

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement dans les aires de réception des nouveaux arrivages;
- La poissonnière ou et le poissonnier seront appelés à prendre des décisions en ce qui a trait à l'acceptation ou au refus de la marchandise livrée et à la qualité des produits livrés;
- Cette tâche est réalisée à partir d'un bon de commande et d'un bon de livraison et, selon l'entreprise, d'autres documents tels que la liste de prix et le registre des arrivages;
- Elle nécessite l'utilisation d'une balance, d'une calculatrice et de crayons feutres;
- En cas de problème, la supérieure ou le supérieur, ou le fournisseur doit être informé.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

- Vérifier la température du transporteur;
- Vérifier l'état des caisses de produits;
- Vérifier le glaçage;
- Vérifier la fraîcheur de la marchandise;
- Vérifier le poids de la marchandise;
- Vérifier la conformité entre le bon de commande et le bon de livraison;
- Accepter ou refuser la marchandise;
- Inscrire, sur les caisses ou dans le registre, l'espèce, la date, le poids, le prix et la provenance.

- Contrôle adéquat de la température du transporteur (0 à 4 °C);
- Respect des normes MAPAQ;
- Appréciation juste de la qualité de la marchandise particulièrement pour des espèces exotiques;
- Pertinence de l'acceptation ou du refus de la marchandise;
- Application correcte des critères de qualité;
- Inscription correcte des renseignements relatifs aux produits reçus;
- Respect de la procédure de réception;
- Respect des règles de santé et de sécurité.

Tâche 1.2 : Entreposer la marchandise

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement dans les aires d'entreposage ou réfrigérateurs.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Transporter et entreposer la marchandise;
- Assurer la rotation de la marchandise dans les réfrigérateurs.

Critères de performance

- Respect de la température d'entreposage (0 à 4 °C);
- Respect des normes MAPAQ;
- Respect des mesures d'hygiène et de salubrité nécessaires à la conservation de la marchandise;
- Drainage et glaçage corrects des caisses de produits;
- Inscription juste, sur les caisses de produits, de la date ainsi que du produit et de sa provenance;
- Respect des règles d'entreposage;
- Respect des règles de santé et de sécurité.

Tâche 1.3 : Manipuler et entretenir les outils, les équipements et les lieux de travail

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement à son poste de travail dans les aires de production;
- Cette tâche nécessite l'apprentissage des bonnes méthodes de travail pour la manipulation efficace et sécuritaire de divers outillages (couteaux à trancher, couteau dentelé, couteau à filets, couteau de chef, couteau de cuisine, etc.), équipements (boyau à pression, raclette, grattoir, ciseaux, maillet, scie à ruban, affûteur, sape (feuille), pince à désarêter et autres outillages) et accessoires divers requis pour la transformation des poissons;
- Cette tâche exige d'appliquer des règles strictes de salubrité liées à la préparation, à l'utilisation et au rangement de ces divers outils. Les apprenties poissonnières et apprentis poissonniers doivent savoir reconnaître les sources de contamination et les mesures préventives relatives à la contamination des produits et des aires de travail;
- On nettoie plusieurs fois par jour les outils, les équipements et les accessoires (autoclave ou steamer, balance, machine à emballer, couteaux, planches de travail, comptoirs réfrigérés, comptoirs ouverts et fermés, cartes de prix, aires de services, etc.). Chaque semaine, on procède à une désinfection complète des lieux;
- Elle est réalisée à partir d'un manuel d'entretien de l'équipement et d'un registre des températures et selon la procédure de désinfection et d'assainissement en vigueur;
- Elle nécessite l'utilisation du matériel de nettoyage et de désinfection : bassin, détergents, germicides et désinfectants, brosse, balai, aspirateur, matériel de rechange (filtres, hydromètre, accessoires pour la vérification du taux d'ammoniaque et de sel);
- Elle exige l'utilisation du matériel nécessaire au démontage et au nettoyage des comptoirs : plateau, pelle, bac de plastique, boyau à pression, détergents, germicides et désinfectants;
- Elle présente des difficultés reliées à l'exécution d'activités dans un environnement humide et froid de même qu'à l'utilisation de produits d'assainissement. De plus, le maintien des températures appropriées dans les comptoirs réfrigérés est une difficulté supplémentaire.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Préparer le travail;
- Manipuler chacun des outils et des équipements;
- Maintenir les outils et les équipements en bon état de fonctionner;
- Ranger adéquatement les outils et les équipements;
- Préparer les solutions de lavage et d'assainissement selon les dosages standards;
- Nettoyer les équipements et les aires de travail;
- Effectuer l'entretien des chambres froides, des réfrigérateurs et des divers comptoirs;
- Effectuer l'entretien préventif de l'équipement, de l'outillage et des accessoires (affûter, aiguiser des couteaux, changer la lame de la scie à ruban, lubrifier les équipements, etc.);
- Tenir à jour le registre d'entretien.

Critères de performance

- Respect des techniques de manipulation sécuritaire de l'outillage;
- Respect des normes d'hygiène et de salubrité (contamination, hygiène personnelle, outillage, équipements, lieux de travail);
- Respect des règles de santé et de sécurité;
- Propreté du poste de travail, des équipements et des outils;
- Éclairage adéquat du poste de travail;
- Souci d'éviter la contamination;
- Connaissance suffisante des produits sanitaires;
- Rangement approprié des bacs;
- Respect des procédures de nettoyage, d'assainissement et d'entretien;
- Respect de la méthode et de la fréquence des opérations de nettoyage selon l'objet;
- Respect des procédures d'entretien;
- Utilisation appropriée des fiches d'entretien.

Tâche 1.4 : Transformer des produits de la pêche (1^{re} transformation)

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement à son poste de travail dans les aires de production. Ce travail implique un va-et-vient entre les chambres froides et les aires de travail;
- Les pratiques varient selon les entreprises. Dans certaines, la personne est appelée à assaisonner et à faire cuire des produits de la pêche de même qu'à préparer des plats cuisinés. Dans d'autres, elle exécute uniquement une première transformation des poissons;
- Cette tâche nécessite pour sa réalisation l'utilisation de divers outillages (couteaux à trancher, couteau dentelé, couteau à filets, couteau de chef, couteau de cuisine, etc.), équipements (boyau à pression, raclette, grattoir, ciseaux, maillet, scie à ruban, affûteur, sape (feuille), pince à désarêter et autres outillages);
- Elle nécessite de respecter le code vestimentaire et d'utiliser un gant d'acier lors de la transformation;
- Elle touche la préparation de différentes espèces de poissons, de mollusques et de crustacés;
- Elle est réalisée à partir de documentation relative aux différentes techniques de préparation et de transformation des produits;
- Elle nécessite l'application de diverses techniques de coupe et de première transformation : filet, darne, escalope, papillon, etc.;
- Elle nécessite d'évaluer les possibilités de transformation des produits selon leur qualité.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Aménager son poste de travail selon l'opération à effectuer;
- Nettoyer pour la préparation différentes espèces de poissons;
- Étêter, dépiauter, désarêter, écailler et éviscérer selon les techniques appropriées aux caractéristiques des poissons (forme, texture des chairs, etc.);
- Transformer les poissons selon diverses techniques de coupe.

Critères de performance

- Respect des techniques de coupe de 1^{re} transformation;
- Respect des techniques de manipulation sécuritaire de l'outillage;
- Respect des normes de qualité;
- Respect des normes d'hygiène et de salubrité (contamination, hygiène personnelle, outillage, équipements, lieux de travail);
- Respect des règles de santé et de sécurité;
- Propreté du poste de travail, des équipements et des outils;
- Éclairage adéquat des comptoirs;
- Variété des produits;
- Souci de réduire les pertes des opérations;
- Respect des standards relatifs au pourcentage de perte des opérations;
- Choix judicieux des moyens de transformation afin de maximiser la rentabilité du poisson (coupes, récupération, etc.);
- Exécution précise des coupes afin de réduire les pertes.

Tâche 1.5 : Cuire les poissons, mollusques et crustacés

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement dans les aires de production;
- Certains marchés ou poissonneries offrent à leur clientèle le service de cuisson sur demande. Ces pratiques varient selon les entreprises;
- Ce travail nécessite l'utilisation et l'entretien d'accessoires et d'équipements de cuisine (cuisinière, autocuiseur (steamer), etc.);
- Il nécessite l'accès à différents produits alimentaires (assaisonnements, etc.).

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Préparer et faire fonctionner l'autocuiseur;
- Cuire les poissons, les mollusques et les crustacés selon les techniques et la durée de cuisson appropriées à l'effet recherché;
- Entretien l'autocuiseur.

Critères de performance

- Connaissance appropriée des modes de cuisson et de leurs effets sur la chair des poissons, des mollusques et des crustacés;
- Perception adéquate des effets de la chaleur et de l'assaisonnement sur les produits;
- Appréciation juste de la cuisson;
- Respect des règles d'hygiène et de salubrité (outillage, équipements, accessoires vestimentaires, propreté personnelle et poste de travail);
- Respect des règles de santé et de sécurité.

Tâche 1.6 : Apprêter des produits frais

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement dans les aires de production. Ce travail implique un va-et-vient entre les chambres froides et les aires de travail;
- Les pratiques varient selon les entreprises;
- Ce travail suppose l'utilisation d'équipements, d'outils et de matériel de cuisine : cuisinière et accessoires de cuisine, divers types de couteaux (à trancher, dentelé, à filets, de chef, de cuisine, etc.).

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Apprêter et combiner des produits frais (poissons farcis, rôti, tournedos, paupiette, brochette, tresse) selon des techniques spécialisées;
- Conserver les produits selon divers procédés, si applicable;
- Comptabiliser les transferts de département.

Critères de performance

- Appréciation juste de la qualité et de la fraîcheur des produits;
- Respect des règles d'hygiène et de salubrité (contamination, hygiène personnelle, outillage, équipements, lieux de travail);
- Respect des règles de santé et de sécurité;
- Propreté des équipements, outils et autres accessoires de cuisine;
- Respect des règles du MAPAQ;
- Absence de contamination croisée;
- Exploitation des éléments de décor dans la préparation des produits frais (esthétique, harmonie des couleurs et des formes, disposition attrayante, etc.).

Tâche 1.7 : Cuisiner des produits de la pêche, si applicable

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement dans les aires de production;
- Les pratiques varient selon les entreprises. Dans les petites poissonneries, la personne est appelée à assaisonner et à faire cuire des produits de la pêche de même qu'à préparer des plats cuisinés. Ce n'est pas le cas dans les grandes chaînes d'alimentation;
- Faire ses propres essais pour être en mesure de mieux informer la clientèle et de suggérer des recettes;
- Cette tâche est réalisée à partir de la documentation relative à la transformation des produits ou d'un livre de recettes;
- Elle nécessite d'évaluer les possibilités de transformation des produits selon l'espèce, leur qualité, le volume et le coût estimatif;
- Elle suppose l'utilisation d'équipements, d'outils et de matériel de cuisine : cuisinière et accessoires de cuisine, divers types de couteaux (à trancher, dentelé, à filets, de chef, de cuisine, etc.).

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Savoir choisir une recette adaptée aux produits à cuisiner;
- Savoir cuisiner des plats standards;
- Préparer des plateaux de dégustation;
- Préparer des salades;
- Savoir adapter ou standardiser une recette.

Critères de performance

- Estimation exacte des possibilités de transformation des produits selon l'espèce, la qualité du produit, le volume et le coût estimatif;
- Utilisation judicieuse de la marchandise de façon à minimiser les pertes;
- Choix judicieux de recettes;
- Respect des recettes;
- Critères culinaires;
- Respect des règles d'hygiène et de salubrité (outillage, équipements, accessoires vestimentaires, propreté personnelle et poste de travail).

Tâche 1.8 : Emballer, peser et étiqueter les produits de la pêche

Contexte de réalisation

- Travail effectué à son poste de travail dans les aires de production ou dans les aires de vente;
- Cette tâche nécessite l'utilisation de divers accessoires : balance, machine à emballer et à étiqueter, sac d'emballage, liste de prix, etc.;
- Elle touche l'emballage et l'étiquetage de différentes espèces de poissons, de mollusques et de crustacés.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p><i>Être en mesure de :</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Emballer les différents types de produits (frais, prêts à cuire, plats cuisinés);▪ Programmer la balance selon le type d'étiquetage à effectuer;▪ Comprendre et gérer les « tares » (vendre au poids net);▪ Peser et étiqueter des produits transformés ou préemballés;▪ Réemballer les produits dont les emballages ont été endommagés avec la bonne date d'expiration;▪ Entretenir la balance (changer le rouleau, la date, etc.);▪ Vérifier la nomenclature sur les étiquettes (ingrédients, produits vendus à l'unité, description des produits, etc.).	<ul style="list-style-type: none">▪ Évaluation adéquate du type d'emballage requis;▪ Maîtrise des techniques d'emballage;▪ Balance équilibrée;▪ Exactitude des poids;▪ Connaissance des systèmes d'unités de mesure;▪ Respect des règles législatives et des normes relatives à l'étiquetage et à l'emballage (Visibilité et exactitude des prix, propreté des cartes de prix, date d'expiration : date de péremption/emballé le, respect des lois sur l'emballage);▪ Respect des techniques d'habillage et d'emballage;▪ Respect des normes de salubrité liées à la manipulation des produits et à l'utilisation des outils.

Compétence 2 : Être capable d'aménager et d'entretenir l'aire de vente

Tâche 2.1 : Approvisionner les comptoirs de produits préemballés

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement ou en équipe dans les aires de vente. Les comptoirs réfrigérés contiennent généralement des filets et des poissons transformés ne nécessitant pas de glace, certains mets cuisinés et d'autres produits emballés;
- Ce travail implique un va-et-vient entre les chambres froides et les aires de travail;
- La procédure à suivre pour préparer les étalages peut varier selon les entreprises. Les étalages peuvent être constitués de produits frais ou surgelés;
- Le bris d'un réfrigérateur représente une difficulté particulière.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Aménager les sections des comptoirs de libre-service (nettoyer et retirer les produits détériorés ou périmés, disposer la marchandise restante, mettre à jour le registre des produits éliminés);
- Déterminer les types et les quantités de produits préemballés nécessaires pour l'approvisionnement de la journée;
- Disposer la marchandise dans les comptoirs;
- Choisir et mettre en vente des produits alimentaires connexes, au besoin (marchandisage croisé);
- Approvisionner les comptoirs de libre-service en période de solde (évaluer le rythme d'écoulement de la marchandise, assurer la rotation des stocks des produits préemballés);
- Tenir un inventaire quotidien des produits préemballés en comptoir;
- Vérifier les dates de péremption;
- Exécuter les opérations d'entretien des comptoirs de libre-service (laver et nettoyer les comptoirs).

Critères de performance

- Estimation exacte des besoins d'approvisionnement (type, quantité);
- Évaluation juste de la qualité de la marchandise en stock;
- Respect des techniques d'étalage appropriées aux équipements de libre-service;
- Rotation et esthétisme de la présentation de la marchandise;
- Respect des principes de rotation des stocks des produits préemballés;
- Contrôle de la température des comptoirs de libre-service des produits frais ou surgelés (0 à 4 °C);
- Respect de la chaîne de froid;
- Respect des règles de salubrité et d'hygiène appropriées aux comptoirs de libre-service et aux espaces environnants;
- Anticipation exacte des quantités de produits préemballés nécessaires pour l'approvisionnement des comptoirs de libre-service à court et à moyen terme;
- Qualité de l'information transmise sur les quantités restantes;
- Respect de la procédure de fermeture des comptoirs de libre-service.

Tâche 2.2 : Monter les comptoirs de produits sur glace et sur plateaux, si applicable

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement ou en équipe dans les aires de vente. Ce travail implique un va-et-vient entre les chambres froides et les aires de travail;
- La procédure à suivre pour préparer les étalages peut varier selon l'entreprise. Les étalages peuvent être constitués de poissons entiers et transformés, de mollusques et de crustacés;
- Cette tâche est réalisée à partir des directives relatives à la mise en marché hebdomadaire des produits. Elle est effectuée en tenant compte du stock et du volume des ventes ainsi que des rabais de la semaine (produits saisonniers et promotion du fournisseur) ou au moyen des cahiers publicitaires, selon le cas;
- Elle exige l'utilisation de matériel nécessaire pour la préparation et l'approvisionnement des comptoirs : cartes de prix, contenants, plateaux, balance, supports, réfrigérateurs, etc.;
- Elle nécessite l'utilisation d'un équipement et d'outils divers : pelle à glace, boyau à pression, cuillères et pinces à servir, planche de travail;
- Elle nécessite de respecter le code vestimentaire et d'utiliser un gant d'acier lors de la transformation;
- Les difficultés particulières à cette tâche sont reliées à la rotation des produits et au manque de glace.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Déterminer les types et les quantités de produits à disposer sur la table à glace et les comptoirs fermés, avec ou sans glace;
- Planifier l'aménagement des comptoirs selon les types de produits à disposer;
- Préparer les accessoires pour le service à la clientèle (cartes de prix, contenants, balance, etc.);
- Préparer les comptoirs pour l'étalage des produits (nettoyage des comptoirs, supports et réfrigérateurs, mettre la glace, etc.);
- Effectuer l'étalage des produits (disposition des produits, glaçage, cartes de prix, garnitures, etc.) selon les critères prédéfinis;
- Choisir et disposer les plateaux (sans glace), s'il y a lieu;
- Faire la mise en forme de la glace (bombée, convexe, etc.);
- Agencer les produits de mise en marché croisée (citron, sauce, ustensiles, etc.) à proximité des comptoirs;
- Regarnir, reglaser le comptoir selon les normes, au besoin (rotation des stocks);
- Effectuer la tournée des comptoirs (registre de température, etc.).

Critères de performance

- Respect des directives de mise en marché hebdomadaire des produits de l'entreprise;
- Respect des procédures d'assainissement;
- Respect des règles de salubrité et d'hygiène appropriées aux comptoirs avec service et aux espaces environnants;
- Évaluation adéquate de la fraîcheur et de la qualité de la marchandise;
- Disposition esthétique des produits de la pêche en tenant compte de la mise en marché (produits à prix réduit et en réclame);
- Regroupements des produits et ajouts d'éléments décoratifs et d'autres produits complémentaires en évitant toute forme de contamination croisée;
- Respect des techniques de glaçage selon le type de produit (poissons entiers, crevettes, etc.);
- Visibilité et exactitude des prix en fonction de la liste de prix établie au moment de la réception;
- Propreté des cartes de prix;
- Exploitation des points d'impact des comptoirs;
- Mise en valeur de la marchandise offerte;
- Suivi régulier du rythme d'écoulement des tables à glace de façon à assurer une présentation attrayante et à maintenir une variété de produits;
- Respect des principes de rotation des stocks des produits sur glace ou sur plateau;
- Maintien des conditions de conservation des produits en comptoir (glaçage des produits, contrôle des températures (0 à 4 °C), etc.);
- Utilisation judicieuse des marchandises de façon à minimiser les pertes;
- Volume approprié de marchandises en fonction de l'achalandage prévu;
- Qualité de l'information transmise sur les quantités restantes;
- Estimation des besoins de renouvellement afin de maintenir le volume de marchandises et de minimiser les pertes.

Tâche 2.3 : Exécuter les opérations de fermeture des comptoirs

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement ou en équipe dans les aires de vente. Ce travail implique un va-et-vient entre les chambres froides et les aires de travail;
- Cette tâche peut ne pas être requise de la poissonnière ou du poissonnier selon l'entreprise. Dans certaines poissonneries, les produits de la pêche sont conservés dans des comptoirs fermés maintenus à la température adéquate. Il n'y a donc pas lieu de démonter les comptoirs;
- La procédure à suivre pour démonter les étalages peut varier selon l'entreprise;
- Cette tâche est réalisée à partir de directives relatives aux méthodes de démontage des comptoirs.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Ranger adéquatement les produits en respectant la chaîne de froid;
- Effectuer la tournée du département (registre de température, etc.);
- Vérifier le fonctionnement de la machine à glace;
- Vider la glace;
- Sélectionner les produits de fermeture à jeter;
- Inscire les pertes de la journée;
- Entreposer les produits de fermeture dans la glacière selon la méthode appropriée.

Critères de performance

- Respect des directives de démontage des comptoirs;
- Respect des procédures d'assainissement;
- Respect des règles de salubrité et d'hygiène appropriées aux comptoirs à glace et aux espaces environnants;
- Respect des techniques de vidage de glace;
- Contrôle des conditions de conservation des produits en comptoir (glaçage des produits, contrôle des températures (0 à 4 °C), etc.);
- Qualité de l'information transmise sur les quantités restantes.

Tâche 2.4 : Préparer et approvisionner les viviers

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement ou en collaboration avec une autre personne dans les aires de vente. Ce travail implique un va-et-vient entre les chambres froides et les aires de travail;
- Il exige l'utilisation du matériel nécessaire à la préparation et à l'approvisionnement des viviers : hydromètre, matériel de vérification des taux d'ammoniaque et de sel dans les viviers.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Planifier la préparation et la mise en route du vivier selon l'espèce et les délais nécessaires pour la mise en vente du produit;
- Nettoyer et installer le bassin et les accessoires;
- Manipuler et préparer, s'il y a lieu, les différentes espèces vivantes (truites, homards, crabes);
- Approvisionner progressivement le vivier (évaluer l'état général des produits, retirer les unités en mauvais état, utiliser des séparateurs, au besoin);
- Intégrer les nouveaux arrivages de produits vivants;
- Faire la rotation des produits vivants, s'il y a lieu;
- Procéder à la vérification quotidienne (ouverture et fermeture) du point de vente (vérifier l'état de santé des espèces, la température de l'eau ainsi que le taux de sel et d'ammoniaque);
- Entreposer un vivier.

Critères de performance

- Exactitude des prévisions relatives aux délais pour les opérations de mise en route;
- Préparation adéquate de l'eau selon les conditions de viabilité de l'espèce;
- Évaluation adéquate de la capacité du vivier selon l'espèce;
- Contrôle et maintien des conditions de viabilité;
- Appréciation juste de l'état général des produits;
- Respect des règles d'hygiène et de salubrité appropriées au vivier;
- Propreté;
- Vérification appropriée des viviers (taux d'ammoniaque et de sel, température de l'eau, filtres, propreté, etc.);
- Respect des règles de santé et de sécurité reliées à l'utilisation de produits dangereux.

Compétence 3 : Être capable de servir la clientèle

Tâche 3.1 : Assister et conseiller la clientèle

Contexte de réalisation

- Travail effectué individuellement dans les aires de service à la clientèle;
- Cette tâche nécessite l'utilisation de matériel pour la préparation des produits énumérés à la compétence 2 et des accessoires de dégustation suivants : plateaux, fourchettes, cuillères et couteaux, serviettes de table, etc.;
- Elle suppose la possibilité de prendre des commandes par téléphone, par télécopieur et en personne.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Accueillir la clientèle;
- S'enquérir de la demande du client;
- Assister la clientèle dans sa démarche d'achat;
- Traiter avec une cliente ou un client difficile;
- Fidéliser la clientèle et offrir un service personnalisé;
- Fournir des informations sur les caractéristiques des produits;
- Susciter de l'intérêt pour les produits de la pêche;
- Promouvoir les prochains arrivages auprès de la clientèle;
- Proposer un produit de remplacement à un produit demandé;
- Suggérer des produits complémentaires;
- Faire goûter les nouveaux produits de la mer;
- Suggérer des recettes;
- Offrir des services de transformation des produits de la mer;
- Donner de l'information nutritionnelle;
- Offrir des services de plats cuisinés, si applicable;
- Prendre des commandes spéciales, si applicable;
- Produire et offrir des fiches techniques;
- Préparer le produit selon les attentes de la clientèle;
- Traiter avec des clients difficiles en conservant une attitude professionnelle.

Critères de performance

- Accueil courtois;
- Respect du code vestimentaire et des règles d'hygiène;
- Souci de satisfaire la clientèle;
- Justesse des réponses aux questions posées par la clientèle;
- Capacité de persuasion;
- Écoute attentive;
- Capacité de susciter l'intérêt et de conclure les ventes;
- Qualité et pertinence de l'information;
- Respect des demandes et des exigences de la clientèle;
- Connaissance adéquate des produits de la pêche;
- Conseils judicieux;
- Offre de services connexes;
- Politesse et respect;
- Communication de qualité (clarté du message et justesse des termes employés);
- Respect des normes de propreté et de salubrité des aires de service;
- Évaluation adéquate des besoins de la clientèle;
- Application correcte des techniques de vente;
- Approche de vente personnalisée.

Compétence 4 : Être capable d'assister la personne responsable de la gestion du point de vente

Tâche 4.1 : Collaborer à la mise en valeur des produits de la pêche

Contexte de réalisation

- Travail effectué habituellement pour assister la personne responsable de la poissonnerie;
- À l'aide de tous les outils et instruments nécessaires : plan de mise en marché de l'entreprise, résultats des ventes, stocks et de diverses approches de mise en vente : rabais du prix de vente, valeur ajoutée, transformation de produits, événement promotionnel, etc.;
- Utilisation d'une calculatrice, du matériel nécessaire aux écritures et possiblement d'un ordinateur pour la consultation de l'inventaire, le cas échéant.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

- Connaître le profil de consommation de la clientèle et identifier les produits vendeurs;
 - Connaître les méthodes de calcul du prix de détail (liste de prix);
 - Calculer une marge;
 - Calculer un coût de revient;
 - Tenir un inventaire quotidien et inscrire les commentaires relatifs aux ventes de la journée.
- Détermination adéquate des produits vendeurs;
 - Évaluation juste des causes possibles expliquant les pertes de marchandises;
 - Connaissance pertinente du profil de consommation de la clientèle;
 - Respect des notions de marge;
 - Respect de la stratégie de mise en vente des produits;
 - Connaissance adéquate des méthodes de calcul du prix de détail.

Tâche 4.2 : Participer à la prise d'inventaire de produits de la pêche

Contexte de réalisation

- Travail effectué en équipe;
- Dans certaines grandes chaînes de magasin d'alimentation, la gérante ou le gérant, avec l'aide de la poissonnière ou du poissonnier, effectue un inventaire complet chaque semaine;
- Dès l'embauche, la poissonnière ou le poissonnier devra prendre des décisions en ce qui a trait à la qualité des produits livrés;
- À l'aide de tous les outils et instruments nécessaires : factures, listes de prix, directives du supérieur, règles de l'entreprise concernant les stocks;
- Utilisation d'une calculatrice, du matériel nécessaire aux écritures;
- Inconfort du dénombrement dans les chambres froides et d'une mauvaise rotation de la marchandise.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Peser les produits;
- Compter les produits;
- Inscrire les renseignements dans les registres (feuille d'inventaire, registre).

Critères de performance

- Exactitude des inscriptions;
- Appréciation juste de la quantité de la marchandise;
- Évaluation juste de la qualité de la marchandise;
- Exactitude des calculs;
- Qualité de l'information fournie sur les quantités restantes.

Tâche 4.3 : Effectuer des achats à court terme, lorsque nécessaire

Contexte de réalisation

- Travail effectué sous la responsabilité de la personne responsable des achats. Les commandes et les négociations avec les fournisseurs relèvent généralement de la responsabilité de la propriétaire-exploitante ou du propriétaire-exploitant ou encore de la gérante ou du gérant du département;
- Cette tâche implique de déterminer les quantités et les espèces à acheter et, en l'absence de la personne responsable des achats, de communiquer et de négocier avec les fournisseurs conformément à la marche à suivre de l'entreprise;
- À l'aide de tous les outils et instruments nécessaires : listes de prix, liste des fournisseurs, registres de commandes et de réception et des directives relatives aux achats (volumes et espèces);
- Utilisation d'un téléphone, d'un télécopieur, d'une calculatrice, du matériel nécessaire aux écritures et possiblement d'un ordinateur pour la consultation de l'inventaire, le cas échéant.

Éléments de compétence

Être en mesure de :

- Déterminer les quantités totales par type de produit nécessaires à l'approvisionnement et traduire en poids et en unités les besoins d'approvisionnement à court terme des différents types de comptoirs (produits entiers, produits transformés, produits vivants, surgelés, etc.);
- Déterminer les quantités et les formats d'achat (volumes nécessaires, utilisation prévue, durée de conservation des types de produits, etc.);
- Commander des produits (consulter les registres d'achats et de réception; comparer les soumissions de fournisseurs; traiter avec un fournisseur; remplir les documents d'achat);
- Identifier les améliorations possibles pour minimiser les pertes de marchandises;
- Tenir un registre de provenance des mollusques.

Critères de performance

- Choix judicieux suite à l'analyse des informations;
- Respect de la politique d'achat;
- Respect de la marche à suivre de l'entreprise pour négocier avec les fournisseurs;
- Respect des principes de gestion des stocks associés à la vente d'un produit périssable.