

**Programme d'apprentissage
en milieu de travail**

Poissonnerie

**Guide du compagnon
ou de la compagne**

EQ-5042-01 (11-2009)

Février 2004

Table des matières

PRÉSENTATION	1
LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL ET LE COMPAGNON OU LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE	
Le Programme d'apprentissage en milieu de travail	3
Le compagnon ou la compagne d'apprentissage	3
LE CARNET D'APPRENTISSAGE	
Les compétences visées	5
Le tableau synthèse des éléments de la compétence	5
Le plan d'apprentissage individuel	5
Les renseignements sur l'employeur.....	5
LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE	
Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage.....	7
Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage	7
Recommandations	7
LES CINQ PRINCIPES À RETENIR POUR FACILITER L'APPRENTISSAGE	
1. L'apprentie ou l'apprenti n'apprend que par elle-même ou lui-même	9
2. Chaque apprentie ou apprenti apprend à son propre rythme	9
3. L'apprentie ou l'apprenti veut s'assurer de la pertinence d'un apprentissage avant de s'y engager	9
4. L'apprentie ou l'apprenti apprend et retient mieux quand elle ou il se sent responsable de sa formation	10
5. L'apprentie ou l'apprenti apprend en se référant à ses expériences	10
LES QUATRE APPROCHES POUR MOTIVER L'APPRENTIE OU L'APPRENTI	
1. Évaluer les compétences acquises	11
2. Valoriser l'apprentie ou l'apprenti	12
3. Critiquer en précisant les points à améliorer	12
4. Encourager l'apprentie ou l'apprenti	12
L'ÉVALUATION DE L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL	
L'évaluation en cours d'apprentissage	13
Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail	14

RECOMMANDATIONS POUR L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL	15
--	-----------

RECOMMANDATIONS POUR L'ENSEMBLE DES MODULES

1. Normes d'hygiène et de salubrité	17
2. Règles de santé et de sécurité du travail	18
3. Principes ergonomiques	20
4. Attitudes et comportements professionnels.....	21
5. Standards de qualité.....	21
6. Progression de l'apprentissage	22
7. Critères et démarches d'évaluation	23
8. Accès des femmes au milieu de travail	24

RECOMMANDATIONS APPLICABLES À CHACUN DES MODULES	25
---	-----------

Module 1 Préparation des produits de la pêche pour la vente	27
Module 2 Aménagement et entretien de l'aire de vente des produits de la pêche.....	41
Module 3 Service à la clientèle	53
Module 4 Assistance à la gestion du point de vente	59

NOUS TENONS À REMERCIER D'UNE FAÇON PARTICULIÈRE LES EXPERTS QUI ONT PARTICIPÉ À LA VALIDATION DU GUIDE DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE.

M. JACQUES BISSON

Spécialiste
Métro Richelieu
Montréal

M. SERGE ROGER

Poissonnier
Poissonnerie J'arête
Saint-Jérôme

M. CLAUDE BOURCIER

Spécialiste
Provigo
Montréal

M. CYRICE VIGNEAU

Poissonnier
Poissonnerie NDG
Montréal

M. ANDRÉ DÉCARY

Spécialiste
Sobeys
Montréal

M. JOHN VANHA

M^{ME} LISA CHARBONNEAU
Poissonnerie du village
Sutton

Membres du Comité d'apprentissage

M. RAYMOND PROULX

Conseiller en formation
Centre de formation Provigo

M^{ME} DANIELLE GENDREAU

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

M. ROBERT LAFOND

Marché Provigo Jean Pelchat
Magog

M^{ME} GHYSLAINE VAILLANCOURT

M. GILLES FORTIER
Poissonnerie Unimer
Sainte-Foy

M. RICHARD ST-PIERRE

Poissonnerie La Mer
Montréal

M. PAUL THIBEAULT

Premier vice-président
Fédération du commerce (CSN)
Montréal

M. MICHEL PAYETTE

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

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.
Montréal

M. SERGE BOURGEOULT

Marché Métro St-Gabriel
Saint-Gabriel-de-Brandon

M. CYRICE VIGNEAU

Poissonnerie NDG
Montréal

M. RICHARD DUCHEMIN

Marché IGA Duchemin
Montréal

M^{ME} FRANCINE LEBLANC

Secrétaire exécutive
Conseil provincial TUAC(Québec)
Montréal

M^{ME} MARIE LE HOUILLIER

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

M. PIERRE CORDEAU

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

M^{ME} LINE CÔTÉ

M^{ME} FRANCINE LEBLANC
Consultantes
Groupe Réseau Conseil
Longueuil

M^{ME} DIANE TRUDEL

Directrice
Centre de formation Provigo
Montréal (arr. Saint-Laurent)

M^{ME} NATHALIE BLAIN

Chef, Formation et développement
organisationnel
Sobeys Québec
Montréal

Présentation

Le présent document s'adresse aux compagnons et aux compagnes d'apprentissage qui, dans les entreprises, accueillent et supervisent des apprenties ou des apprentis en vertu du Programme d'apprentissage en milieu de travail instauré par Emploi-Québec.

Le guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage donne des indications et des suggestions sur le déroulement de la formation en entreprise.

En tout temps, le compagnon ou la compagne d'apprentissage peut communiquer avec la ou le responsable de l'apprentissage à Emploi-Québec pour compléter les renseignements contenus dans ce document et obtenir des réponses à ses questions.

La première partie de ce guide rappelle au compagnon ou à la compagne d'apprentissage les grandes lignes du programme, dont son rôle, ses responsabilités et les attitudes à démontrer en formation.

La seconde partie soumet des recommandations et des suggestions valables pour la formation relative à l'ensemble des modules du carnet d'apprentissage.

Nous vous invitons à lire ce document avant de commencer la supervision des apprentissages en milieu de travail. Votre volonté de prendre les moyens pour permettre l'accroissement des compétences est un gage d'excellence pour l'entreprise.

LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL ET LE COMPAGNON OU LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail auquel vous vous associez est un mode de formation en entreprise. D'une part, l'individu acquiert ainsi la maîtrise d'un métier au moyen d'une intégration organisée dans un milieu de travail, sous la direction d'une personne, le compagnon ou la compagne d'apprentissage, exerçant déjà ce métier avec compétence. D'autre part, cet apprentissage en milieu de travail peut être complété, au besoin, par une formation hors production dans un établissement scolaire ou ailleurs, pour l'acquisition de compétences techniques et professionnelles pertinentes.

L'objectif du Programme d'apprentissage en milieu de travail est d'offrir à l'apprentie ou l'apprenti un processus structuré et organisé de formation professionnelle propre à lui permettre de développer les compétences recherchées par le marché du travail. L'ensemble des dispositions relatives à la structure et à l'organisation de l'apprentissage par ce programme permet :

- ◇ de déterminer les compétences à acquérir en fonction des exigences du métier;
- ◇ d'élaborer un plan d'apprentissage individuel qui tient compte des besoins professionnels de l'apprentie ou l'apprenti mis en situation d'apprendre, tant en production que hors production;
- ◇ d'établir une entente relative aux compétences à acquérir en entreprise;
- ◇ d'offrir un suivi structuré des apprentissages, à la fois par le compagnon ou la compagne d'apprentissage de l'entreprise et par le représentant d'Emploi-Québec;
- ◇ de reconnaître les compétences acquises en cours d'apprentissage.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage

Réussir cette démarche d'apprentissage en entreprise est un « **art** ». Le compagnon ou la compagne d'apprentissage est responsable de cette réussite et possède les qualités permettant de mener cette tâche à bien.

Vous êtes non seulement une personne d'expérience, apte à communiquer, mais aussi quelqu'un de reconnu dans son milieu de travail pour son bon jugement et sa maturité.

En production, vous êtes un maître pour l'apprentie ou l'apprenti. C'est vous qui préparez le travail à exécuter, en suivez l'exécution et contrôlez la qualité du produit ou du service au fur et à mesure de la production, selon les spécificités d'une clientèle à satisfaire.

Qui plus est, comme l'expérience le démontre, la personne qui accepte ce rôle en retire de nombreux avantages pour elle-même. Cette personne :

- ◇ développe son intérêt professionnel;
- ◇ a le désir de parfaire l'exercice de son métier;
- ◇ approfondit son sens des responsabilités;
- ◇ accroît sa confiance en elle.

LE CARNET D'APPRENTISSAGE

Ce carnet est l'outil indispensable du compagnon ou de la compagne d'apprentissage. Il rassemble les différents renseignements nécessaires à l'organisation des apprentissages et constitue l'unique document où sera consigné le détail des compétences professionnelles acquises en milieu de travail. Le carnet comprend :

Les compétences visées

Afin de préciser les compétences à maîtriser en milieu de travail, le carnet présente les éléments d'apprentissage regroupés sous forme de modules. Chaque module correspond à une compétence ou à un regroupement de tâches à exécuter.

Les modules sont présentés de façon identique. Dans chacun d'eux figurent :

- ◇ la compétence visée;
- ◇ les attitudes, les aptitudes et les comportements professionnels;
- ◇ le contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé;
- ◇ les conditions d'évaluation;
- ◇ les critères qui permettent de juger de l'atteinte de la compétence.

Le tableau synthèse des éléments de la compétence

Le tableau synthèse renvoie aux modules et donne une vue d'ensemble des compétences qui ont fait l'objet d'analyses à des fins d'apprentissage.

À l'aide de ce tableau, vous pouvez déterminer concrètement les besoins qui feront l'objet d'une entente relative à l'apprentissage.

Le plan d'apprentissage individuel

Grâce aux renseignements contenus dans le carnet, soit la compétence visée, le tableau synthèse et le tableau de correspondance entre les modules d'apprentissage en milieu de travail, l'apprentie ou l'apprenti peut se situer en regard du métier, se donner un plan d'apprentissage individuel et suivre de façon systématique la progression de son apprentissage réalisé en milieu de travail et, au besoin, en établissement scolaire.

Les renseignements sur l'employeur

Cette liste est fort utile, car elle permet de suivre le cheminement de l'apprentie ou l'apprenti dans les divers lieux d'apprentissage où s'effectuera, s'il y a lieu, sa qualification.

LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage a pour rôle d'assurer la formation et l'encadrement nécessaire à l'apprentie ou l'apprenti inscrit au Programme d'apprentissage en milieu de travail ainsi que de collaborer avec la représentante ou le représentant d'Emploi-Québec au succès de ce programme.

Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage

Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage sont :

- ◇ d'accueillir l'apprentie ou l'apprenti dans le milieu du travail, s'il y a lieu, et de l'informer sur le fonctionnement de l'entreprise;
- ◇ de s'assurer de sa compréhension des règles de santé et de sécurité en vigueur dans l'entreprise;
- ◇ de lui montrer les gestes professionnels et de superviser sa façon de les exécuter;
- ◇ d'évaluer sa maîtrise des tâches;
- ◇ d'attester, par sa signature, les compétences acquises par l'apprentie ou l'apprenti;
- ◇ d'informer la représentante ou le représentant d'Emploi-Québec de l'évolution de l'apprentie ou de l'apprenti en regard de son apprentissage.

Recommandations

Au début de l'apprentissage, il est important d'accorder une attention particulière à l'accueil en établissant dès le départ une bonne relation entre vous et l'apprentie ou l'apprenti. Aussi est-il recommandé de tenir une rencontre pour favoriser une compréhension commune du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Les points traités lors de ce premier contact en présence de la responsable ou du responsable d'Emploi-Québec pourraient servir à :

- ◇ définir les rôles et les responsabilités dévolus à chacun;
- ◇ s'assurer de la bonne compréhension des apprentissages prévus dans le plan d'apprentissage individuel;

- ◇ présenter le plan du suivi tout en précisant que l'atteinte de chaque compétence n'est pas soumise à une durée déterminée et que l'apprentissage de chaque tâche se fait dans l'ordre qui convient à l'entreprise;
- ◇ rassurer l'apprentie ou l'apprenti sur sa capacité d'apprendre et atténuer ses craintes éventuelles relativement à l'évaluation des apprentissages et à l'attestation des compétences;
- ◇ répondre aux interrogations concernant la structure et le fonctionnement de l'entreprise ainsi que la santé et la sécurité du travail.

LES CINQ PRINCIPES À RETENIR POUR FACILITER L'APPRENTISSAGE

Comment apprendre en travaillant?

Expliquons quelques principes pédagogiques pour faciliter votre tâche, qui est de montrer les gestes professionnels à l'apprentie ou l'apprenti ou de superviser sa façon de les exécuter.

1. L'apprentie ou l'apprenti n'apprend que par elle-même ou lui-même.

Vous pouvez expliquer et procéder à des démonstrations. C'est une bonne façon de faire comprendre une tâche. Cependant, si vous ne faites que ça, vous n'avez pas montré votre métier. Montrer son métier, c'est faire accomplir, étape par étape, les gestes qui lui sont propres. L'apprentie ou l'apprenti démontre sa compréhension par la maîtrise de ces gestes.

2. Chaque apprentie ou apprenti apprend à son propre rythme.

Le temps requis pour comprendre une tâche et développer les habiletés propres à un métier varie d'une personne à l'autre. Si vous donnez le temps nécessaire à chacun pour apprendre, tous peuvent parvenir à la même compétence recherchée dans l'exercice d'un travail.

3. L'apprentie ou l'apprenti veut s'assurer de la pertinence d'un apprentissage avant de s'y engager.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage motive mieux quand, à l'aide du carnet d'apprentissage, il ou elle :

- ◇ présente à l'apprentie ou l'apprenti ce qu'elle ou qu'il pourra exécuter comme travail après sa formation;
- ◇ lui explique les étapes à franchir;
- ◇ lui dévoile les moyens à prendre pour qu'elle ou qu'il maîtrise la tâche.

L'apprentie ou l'apprenti désire connaître le but à atteindre, d'où l'importance d'un plan d'apprentissage individuel qui illustre globalement la formation professionnelle.

4. L'apprentie ou l'apprenti apprend et retient mieux quand elle ou il se sent responsable de sa formation.

En effet, c'est elle ou lui qui :

- ◇ apprend;
- ◇ doit maîtriser les compétences nouvelles;
- ◇ peut exprimer ses besoins.

L'apprentie ou l'apprenti préfère une formation adaptée à ses besoins professionnels, mis en adéquation avec ceux de l'entreprise.

La répondante ou le répondant d'Emploi-Québec et le compagnon ou la compagne d'apprentissage conseillent l'apprentie ou l'apprenti dans l'apprentissage des compétences nouvelles.

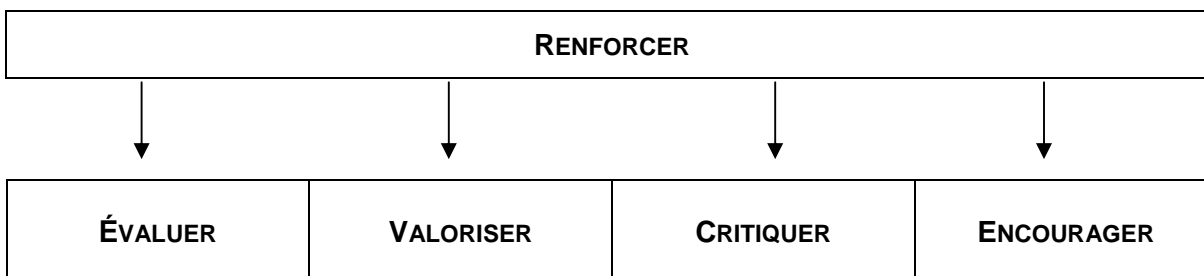
5. L'apprentie ou l'apprenti apprend en se référant à ses expériences.

Nous croyons qu'il n'y a pas lieu de penser que l'adulte apprend moins bien que l'enfant. Il apprend tout aussi bien, mais à sa façon. Ainsi, c'est en se référant à ses expériences passées que l'apprentie ou l'apprenti choisit, parmi les savoirs nouveaux, ce qui mérite d'être retenu.

Quand vous faites appel au connu et au passé de l'adulte pour lui apprendre un nouveau savoir, vous lui permettez de mieux intégrer l'apprentissage.

LES QUATRE APPROCHES POUR MOTIVER L'APPRENTIE OU L'APPRENTI

Quelles approches devez-vous choisir pour motiver l'apprentie ou l'apprenti?



L'apprentie ou l'apprenti recherche chez vous :

- ◇ les attitudes positives et
- ◇ les gestes qui renforcent l'apprentissage.

Afin d'être positif et de renforcer les connaissances nouvelles, vous êtes appelé à suivre un processus en quatre étapes :

- ◇ évaluer les compétences acquises;
- ◇ valoriser l'apprentie ou l'apprenti;
- ◇ critiquer en précisant les points à améliorer;
- ◇ encourager l'apprentie ou l'apprenti.

1. Évaluer les compétences acquises

Évaluer, c'est porter une appréciation sur l'apprentissage.

Cette appréciation s'effectue en contrôlant chez l'apprentie ou l'apprenti l'une ou l'autre des acquisitions suivantes :

- ◇ l'utilisation des nouvelles connaissances dans le travail;
- ◇ les comportements professionnels dans les divers aspects du métier;
- ◇ la maîtrise du geste professionnel nouvellement acquis.

2. Valoriser l'apprentie ou l'apprenti

Valoriser, c'est reconnaître les efforts et les résultats d'une personne.

En vue d'assurer l'efficacité et la progression de l'apprentie ou l'apprenti, cette valorisation doit être positive et structurée. Elle doit :

- ◇ s'appuyer sur des faits concrets;
- ◇ s'exprimer par des exemples;
- ◇ souligner les habiletés maîtrisées.

3. Critiquer en précisant les points à améliorer

Critiquer, c'est préciser les points faibles qu'il est possible d'améliorer.

Cette critique doit représenter une expérience enrichissante pour l'apprentie ou l'apprenti. Pour être constructive, elle doit être formulée peu de temps après le geste qu'elle ou qu'il vient de faire.

Cette critique est constructive si elle sert de complément à l'apprentissage par :

- ◇ la détermination des points faibles;
- ◇ la présentation des bons exemples;
- ◇ la suggestion de moyens correctifs.

4. Encourager l'apprentie ou l'apprenti

Encourager, c'est motiver quelqu'un à poursuivre sa formation.

Afin que cet encouragement repose sur des faits concrets, vous devez :

- ◇ énumérer les éléments de compétence maîtrisés par l'apprentie ou l'apprenti;
- ◇ lui signaler les conséquences que sa nouvelle formation aura pour l'entreprise;
- ◇ souligner l'efficacité qu'elle ou qu'il manifeste dans son travail.

L'ÉVALUATION DE L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Évaluer l'apprentissage, c'est mesurer les changements dans le travail apportés par la formation, pour mieux les juger et prendre les décisions qui s'imposent. Deux aspects de l'évaluation sont considérés ici, soit l'évaluation en cours d'apprentissage et le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

L'évaluation en cours d'apprentissage

En cours d'apprentissage, vous et l'apprentie ou l'apprenti évaluez :

- ◇ les gestes à faire pour améliorer sa maîtrise des tâches;
- ◇ les correctifs à apporter selon les difficultés éprouvées;
- ◇ l'atteinte des compétences décrites dans le carnet d'apprentissage.

Comme l'indique le carnet, les conditions et les critères d'évaluation permettent à tous les compagnons et compagnes d'apprentissage de juger l'atteinte de la compétence visée en fonction d'une même base.

Si l'apprentie ou l'apprenti maîtrise un des éléments d'apprentissage, elle ou il passe à l'étape suivante. Si, par contre, une difficulté survient, vous et l'apprentie ou l'apprenti devez rechercher les correctifs appropriés, réorganiser la démarche d'apprentissage et prolonger l'expérience jusqu'à la maîtrise de la tâche.

Étant donné que cette façon d'évaluer fait partie intégrante de l'apprentissage et qu'elle vous permet de faire des rajustements en cours de route, on peut croire que ce procédé augmente l'efficacité de l'apprentissage en ne laissant rien au hasard.

Pendant la formation, vous confirmez la réalisation satisfaisante de chacun des éléments d'apprentissage en les paraphant dans le carnet. Grâce à des exercices constants, l'apprentie ou l'apprenti progresse jusqu'à ce qu'elle ou qu'il puisse démontrer l'intégration de tous les éléments d'apprentissage et ainsi maîtriser chaque compétence.

Toutes les signatures sont nécessaires pour confirmer l'atteinte de chacune des compétences.

Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail relève de la responsabilité d'Emploi-Québec. Pour le réaliser de façon efficace, l'organisme évalue l'ensemble de la démarche, soit :

- ◇ la progression de l'apprentie ou de l'apprenti;
- ◇ le rôle et les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage;
- ◇ le respect manifesté par le compagnon ou la compagne d'apprentissage à l'égard des exigences liées à son rôle;
- ◇ le déroulement général de l'entente;
- ◇ la pertinence du programme au regard des besoins.

Cette évaluation est délicate, mais indispensable au développement harmonieux du programme d'intervention. Délicate puisqu'elle concerne des personnes responsables à divers titres. Indispensable parce que la rétroaction augmentera l'expertise des uns et des autres et permettra de réajuster le Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage contribue à cet exercice par ses commentaires quant au processus, à la qualité des instruments, voire à l'adéquation des apprentissages en fonction des besoins exprimés au départ par les parties.

Recommandations pour l'apprentissage en milieu de travail

Cette partie présente un complément d'information pour l'apprentissage en milieu de travail. Elle constitue un document de référence à l'usage du compagnon ou de la compagne d'apprentissage. Elle comprend différentes indications et suggestions destinées à vous aider. Ces remarques peuvent, d'une part, vous permettre de mieux saisir quelles sont les compétences visées et, d'autre part, vous faciliter les tâches liées à l'encadrement de l'apprentie ou de l'apprenti.

La première section porte sur des questions d'ordre général, qui s'appliquent à l'ensemble des modules :

1. **NORMES D'HYGIÈNE ET DE SALUBRITÉ**
2. **RÈGLES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL**
3. **PRINCIPES ERGONOMIQUES**
4. **ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS**
5. **STANDARDS DE QUALITÉ**
6. **PROGRESSION DE L'APPRENTISSAGE**
7. **CRITÈRES ET DÉMARCHES D'ÉVALUATION**
8. **ACCÈS DES FEMMES AU MILIEU DE TRAVAIL**

Par la suite, pour chacun des modules du carnet d'apprentissage « POISSONNERIE », vous trouverez des explications et des suggestions concernant :

- ◇ **les préalables**
- ◇ **les précisions sur les éléments de la compétence**
- ◇ **la confirmation de l'atteinte de la compétence**

Enfin, à la fin de chacun des modules, un espace vous est réservé pour noter des remarques quant à l'approche utilisée, aux activités d'apprentissage mises en place, ou encore vos recommandations pour améliorer l'apprentissage du module.

RECOMMANDATIONS POUR L'ENSEMBLE DES MODULES

L'objet de ces recommandations n'est pas de remplacer les formations et les exigences nécessaires pour pouvoir exercer le métier. En hygiène et en salubrité, par exemple, ou encore en santé et en sécurité du travail, il s'agit plutôt de rappeler qu'il existe des normes et qu'il est essentiel de les respecter.

Les paragraphes qui suivent contiennent les recommandations applicables à l'ensemble des modules. Celles qui sont propres aux différentes tâches ont été insérées dans les recommandations relatives à chacun de ces modules.

1. NORMES D'HYGIÈNE ET DE SALUBRITÉ

La compétence de manipuler les aliments de façon à en préserver les qualités et l'innocuité est considérée comme une formation de base, soit un préalable. C'est pourquoi le Comité sectoriel main-d'œuvre du commerce de l'alimentation exige que toute nouvelle apprentie ou tout nouvel apprenti participe préalablement, ou au cours de son apprentissage, au Programme de formation en hygiène et salubrité alimentaires destiné aux manipulateurs d'aliments, donné par un formateur autorisé par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)¹.

De même, tout compagnon ou compagne d'apprentissage devra détenir ou obtenir la certification du MAPAQ en tant que manipulateur d'aliments.

Le compagnon ou la compagne doit s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti utilise les bonnes pratiques en matière de manipulation des aliments, qu'elle ou qu'il reconnaît sa part de responsabilité à cet égard ainsi qu'à celui de l'innocuité des aliments et qu'elle ou qu'il applique les normes et exigences relatives à leur manipulation.

Se basant sur la méthode des 5M², soit la matière, la méthode de travail, la main-d'œuvre, le matériel et le milieu, le compagnon ou la compagne encouragera ainsi l'apprentie ou l'apprenti tout ou long de son apprentissage à observer les bonnes pratiques d'hygiène et de salubrité. Les points suivants pourront vous servir d'aide-mémoire :

- Matière : température de conservation appropriée.
- Méthode : rotation des stocks, protection contre la contamination, prévention des contaminations croisées, utilisation des méthodes reconnues de décongélation, de refroidissement et d'entreposage. Utilisation des méthodes de nettoyage, d'assainissement et d'entretien. Connaissance des méthodes et des températures de cuisson sécuritaires. Utilisation des registres de température, de nettoyage, d'assainissement, d'achat et de traçabilité.

1. Un manipulateur n'ayant pas suivi ce programme du MAPAQ qui souhaite vérifier ses acquis et recevoir le certificat du MAPAQ peut se présenter à un examen soit dans une institution d'enseignement participante de sa région, soit dans les bureaux régionaux de la qualité des aliments et de la santé animale du MAPAQ ou des services d'inspection municipaux.

2. *Les 5M comme les cinq doigts de la main*, vidéo de 24 min 6 s, du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (2000), Les Publications du Québec.

- Main-d'œuvre : lavage efficace des mains, port de vêtements propres, d'un bonnet ou d'une résille, protection efficace contre les blessures et utilisation d'un gant à usage unique, lorsque nécessaire.
- Matériel : entretien de l'équipement, des ustensiles, des surfaces de travail et du matériel d'emballage de façon à préserver l'intégrité des aliments.
- Milieu : entreposage adéquat des produits de nettoyage et des déchets.

2. RÈGLES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL

En tant que compagnon ou compagne d'apprentissage, vous êtes tenu d'informer l'apprentie ou l'apprenti au sujet des normes, des règles et des procédures de sécurité concernant la découpe, la manipulation et l'emballage des différents produits de la pêche.

L'état des lieux

- ◇ Apprendre à l'apprentie ou l'apprenti à maintenir en tout temps son aire de travail propre et accessible.

Le matériel, les machines et les outils

S'assurer :

- ◇ que la formation concernant l'utilisation du matériel, des machines et des outils a été reçue;
- ◇ que le matériel, les machines, les outils et les dispositifs de sécurité sont conservés en état de bon fonctionnement;
- ◇ de prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique;
- ◇ de veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité et l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail;
- ◇ de se soumettre aux examens et à l'élimination des risques d'accidents et de maladies du travail.

Les produits chimiques

- ◇ Veiller à l'utilisation de produits chimiques appropriés, qui permettent de maintenir l'hygiène et la salubrité sans abîmer les lames des couteaux, par exemple, ou nuire à la qualité des produits de la pêche.
- ◇ Faire appliquer les mesures de prévention prescrites.
- ◇ Donner l'habitude à l'apprentie ou l'apprenti de bien refermer les contenants après usage.

La sécurité et l'équipement de protection individuelle

Veiller à ce que l'apprentie ou l'apprenti :

- ◇ porte les vêtements et les accessoires d'hygiène et de protection individuelle lorsqu'ils sont nécessaires (ex. : résille, cache-barbe, sarrau, gants de mailles, bottes, etc.);
- ◇ respecte les zones où l'usage du tabac est interdit;
- ◇ prenne connaissance de son rôle en situation d'urgence;
- ◇ informe son supérieur immédiat de tout risque dans l'environnement de travail aussitôt qu'il est décelé;
- ◇ connaisse l'emplacement du matériel d'urgence et soit capable de l'utiliser et d'intervenir si une urgence survient;
- ◇ s'il y a danger de contact avec des pièces en mouvement, qu'elle ou qu'il ajuste ses vêtements, qui ne doivent comporter aucune partie flottante;
- ◇ ne porte pas de bijoux;
- ◇ retienne ses cheveux, s'ils sont longs, dans un bonnet ou un casque.

Les activités de manutention

- ◇ Veiller à ce que les techniques de travail sécuritaires et les principes d'ergonomie soient enseignés à l'apprentie ou l'apprenti, afin qu'elle ou qu'il puisse s'en servir dans l'utilisation du matériel et de l'outillage ainsi que pour la manipulation d'objets lourds;
- ◇ Lui conseiller de signaler à son supérieur immédiat tout inconfort lié à la posture, aux efforts ou à la répétitivité des tâches.

De plus, vous pourriez faire prendre connaissance à l'apprentie ou l'apprenti des **principales obligations du travailleur** en matière de santé et de sécurité du travail :

Le travailleur doit :

- ◇ prendre connaissance du programme de prévention qui le concerne;
- ◇ prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité et son intégrité physique;
- ◇ veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité et l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité;
- ◇ se soumettre aux examens de santé exigés pour l'application de la loi et des règlements sur la santé et la sécurité du travail;
- ◇ participer au repérage et à l'élimination des risques d'accidents et de maladies du travail.

3. PRINCIPES ERGONOMIQUES

La qualité et l'entretien des outils et de l'équipement, l'aménagement des postes de travail, la formation ainsi que l'organisation du travail limitent les risques de troubles musculo-squelettiques. Ceux-ci sont causés essentiellement par la répétitivité des tâches, la force appliquée, les postures contraignantes, le travail statique, le manque de récupération musculaire, les tâches impliquant un va-et-vient entre le chaud et le froid (la température des chambres froides vs celle des aires de vente).

Dans l'exécution de tâches répétitives, certains détails (par exemple, le tranchant du couteau ou l'aménagement du poste) prennent de l'importance. Maintenir son couteau bien coupant en est un, et c'est pourquoi l'apprentie ou l'apprenti doit être sensibilisé à l'importance de l'aiguisage et de l'affilage dès le début de son apprentissage. Même si la plupart des poissonneries recourent à des services spécialisés pour ce besoin, l'apprentie ou l'apprenti doit être en mesure d'évaluer quand les couteaux ont besoin d'être à nouveau aiguisés.

4. ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

De manière générale, le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti adopte les attitudes et les comportements suivants :

- ◇ être fiable, responsable, consciencieux
- ◇ avoir le souci du client et une attitude professionnelle
- ◇ avoir le souci de communiquer efficacement
- ◇ savoir écouter
- ◇ être concentré sur le travail à effectuer
- ◇ être précis et méthodique
- ◇ avoir le sens de l'observation
- ◇ avoir le souci du travail bien fait
- ◇ avoir le souci de collaborer et d'apporter sa contribution au sein d'une équipe de travail
- ◇ avoir le souci de maintenir le matériel en bon état de fonctionnement
- ◇ avoir le souci de préserver la chaîne de froid
- ◇ avoir le souci d'offrir des produits de qualité
- ◇ être vigilant à l'égard de sa santé et de sa sécurité, comme de celles des autres
- ◇ avoir le souci des règles d'hygiène personnelle
- ◇ savoir faire respecter ses droits en matière de santé et de sécurité du travail.

5. STANDARDS DE QUALITÉ

La qualité des produits de la pêche et les tâches s'y rapportant est une exigence de base en poissonnerie. De plus, les normes de qualité de l'entreprise, des clients et de l'inspection des aliments doivent être respectées. **Progressivement, vous devez habituer l'apprentie ou l'apprenti à s'interroger sur la qualité de son travail et à chercher des moyens ou des façons de faire pour réduire les délais d'exécution et augmenter la qualité du travail.**

Pour ce faire, l'apprentie ou l'apprenti devra régulièrement exercer le contrôle de la qualité des produits et devenir capable de détecter les écarts et de corriger les problèmes.

La compétence pourra être attestée quand l'apprentie ou l'apprenti en aura démontré plusieurs fois la maîtrise.

6. PROGRESSION DE L'APPRENTISSAGE

L'organisation du travail étant particulière à chacune des poissonneries, il est impossible d'établir une progression d'apprentissage unique pour tous les apprenties ou les apprentis.

En tant que compagnon ou compagne d'apprentissage, **vous avez un rôle important à jouer pour que l'apprentie ou l'apprenti progresse de façon satisfaisante et enrichissante.**

Voici quelques grands principes pour vous aider à cet égard :

La formation d'une apprentie ou d'un apprenti en milieu de travail devrait le plus possible s'intégrer au déroulement régulier des activités du service où elle ou il est affecté. Toutefois, avant de l'assigner à des tâches courantes, le compagnon ou la compagne d'apprentissage devrait s'assurer de l'introduire dans ce milieu. Par exemple, une brève tournée des lieux ou de l'ensemble du magasin permettra de lui expliquer les grandes lignes du fonctionnement de la poissonnerie, de décrire le profil de la clientèle, d'expliquer l'importance des normes d'hygiène et de salubrité, d'énumérer les produits de la pêche vendus, d'en décrire les principales caractéristiques et d'expliquer comment en reconnaître la fraîcheur. L'objectif premier de cette tournée devrait être de familiariser l'apprentie ou l'apprenti avec les grands rouages de la poissonnerie en insistant sur des éléments critiques, comme l'approche du service à la clientèle, les normes d'hygiène et de salubrité, les standards de qualité ou autres faisant partie intégrante de la stratégie de commercialisation des produits de la pêche de votre entreprise.

À la suite de cette introduction, il sera temps d'initier l'apprentie ou l'apprenti à son travail. Certains trouveront plus approprié de l'assigner au comptoir de vente afin de déterminer, dès le début de l'apprentissage, sa capacité à travailler dans un contexte de service à la clientèle. D'autres préféreront l'assigner au montage ou au démontage des comptoirs de libre-service afin de la ou le familiariser avec les particularités de ces produits périssables.

Quel que soit votre choix, il est important que vous ayez soin de confier des tâches simples à l'apprentie ou l'apprenti au début de son apprentissage. Sa confiance augmentera au fur et à mesure qu'elle ou qu'il connaîtra des succès.

Le niveau de complexité et de difficulté pourra être augmenté à mesure que l'apprentie ou l'apprenti effectuera son travail de façon satisfaisante. Les risques d'accidents et la non-conformité de la production vous serviront d'indices pour vous guider dans la détermination de la progression d'apprentissage appropriée.

Dans un premier temps, une supervision directe vous permettra de lui montrer les gestes appropriés, de répondre à ses questions, de vérifier si elle ou il a bien appris les gestes enseignés et de corriger les erreurs au moment où elles se produisent.

Dans un second temps, quand l'apprentie ou l'apprenti commencera à effectuer son travail de façon convenable, la supervision pourra devenir un peu plus distante, pour favoriser le développement d'une certaine autonomie chez elle ou lui.

Un juste équilibre entre supervision et autonomie devrait permettre à l'apprentie ou l'apprenti de progresser et à la personne qui la ou le supervise :

- ◇ d'apporter les correctifs nécessaires;
- ◇ d'apprécier la qualité et la constance de son travail et son respect des délais d'exécution.

Lorsque l'apprentie ou l'apprenti effectue ses tâches selon les normes établies dans le carnet, on peut commencer à évaluer les apprentissages.

7. CRITÈRES ET DÉMARCHES D'ÉVALUATION

CRITÈRES

Certains critères se retrouvant dans presque tous les modules, il convient d'expliquer ici brièvement comment ils doivent être utilisés pour l'évaluation de l'apprentissage.

Respect des délais de production

L'apprentissage de certaines tâches exige une bonne pratique pour pouvoir arriver à un délai d'exécution acceptable. La notion du délai d'exécution de la production doit donc être introduite de façon progressive.

Durant les premiers mois d'apprentissage, il est préférable de mettre l'accent non pas sur la rapidité, qui s'acquiert avec le temps, mais bien sur la qualité du travail effectué. Cela devrait avoir pour effet d'encourager l'apprentie ou l'apprenti et de lui permettre de bien apprendre le métier.

L'attestation de la compétence pourra se faire lorsque l'apprentie ou l'apprenti aura intégré tous les éléments d'apprentissage nécessaires pour réaliser la tâche dans les délais fixés.

Respect des normes de l'entreprise

L'organisation et les méthodes de travail diffèrent d'une entreprise à l'autre. Il est par conséquent important de se référer aux normes et aux standards en vigueur dans la poissonnerie pour évaluer le travail de l'apprentie ou l'apprenti .

DÉMARCHES D'ÉVALUATION

L'apprentissage comporte deux types d'évaluation : les initiales dans le carnet d'apprentissage (suivi de l'apprentissage au quotidien) et la confirmation de l'atteinte de la compétence dans le même carnet. Chacun d'eux possède des caractéristiques propres, que le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit prendre en compte dans son processus d'évaluation.

Les initiales du compagnon ou de la compagne d'apprentissage dans le carnet :

- attestent que l'apprentie ou l'apprenti maîtrise les éléments de la compétence;
- doivent être apposées en regard de chacun des éléments de compétence.

La confirmation de l'atteinte de la compétence dans le carnet :

- atteste la capacité de l'apprentie ou l'apprenti d'exécuter le travail dans son ensemble, dans les conditions et selon les critères définis dans le carnet d'apprentissage.

8. ACCÈS DES FEMMES AU MILIEU DE TRAVAIL

L'employeur doit s'assurer de l'intégration harmonieuse d'une nouvelle apprentie parmi ses collègues. On sait que dans les milieux majoritairement masculins, les travailleurs ne sont pas toujours prêts à recevoir une collègue. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit donc veiller à ce que l'apprentie ne soit pas victime d'exclusion ou d'isolement.

RECOMMANDATIONS APPLICABLES À CHACUN DES MODULES

Ces recommandations particulières permettront au compagnon et à la compagne d'apprentissage de mieux organiser l'encadrement de l'apprentie ou l'apprenti. Elles précisent et enrichissent les compétences à acquérir décrites dans le carnet d'apprentissage. Elles ont une valeur de conseil et se présentent sous quatre rubriques :

- ◇ **Les préalables** indiquent les connaissances et les habiletés qui sont essentielles à l'apprentissage réussi du module. Avant de lui confier certaines tâches, le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti sait utiliser les instruments de mesure et le matériel nécessaires à leur réalisation.

- ◇ **Les éléments de la compétence** reprennent ceux du carnet d'apprentissage. La colonne de droite permet de suivre la progression de l'apprentie ou de l'apprenti, de son apprentissage à sa maîtrise de chaque élément de la compétence. Vous pouvez également y ajouter des notes personnelles, s'il y a lieu.

- ◇ **Les précisions sur les éléments de la compétence** servent à éclairer le compagnon ou la compagne d'apprentissage et à compléter l'information donnée dans le carnet d'apprentissage. Ces précisions devraient vous permettre de faire apprendre le métier plus facilement à l'apprentie ou l'apprenti.

- ◇ **La confirmation de l'atteinte de la compétence** fournit des indications pour aider le compagnon ou la compagne d'apprentissage à déterminer si l'apprentie ou l'apprenti maîtrise la compétence. À l'aide de ces directives, il vous sera possible d'évaluer si l'apprentissage est terminé.

Module 1

Préparation des produits de la pêche pour la vente

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de préparer pour la vente les produits de la pêche

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Sens des responsabilités
- ◇ Capacité de concentration et d'attention visuelle
- ◇ Souci de la qualité des produits
- ◇ Capacité de soulever des poids jusqu'à 50 livres (de 20 à 25 livres en moyenne)
- ◇ Capacité de prendre des décisions
- ◇ Respect des normes d'hygiène, de salubrité et de sécurité
- ◇ Dextérité et précision
- ◇ Souci de préserver la chaîne de froid
- ◇ Respect des standards de coupe de l'entreprise
- ◇ Souci de minimiser les pertes de la transformation des produits de la pêche

PRÉALABLES

- ◇ Dans ce module, l'apprentie ou l'apprenti fera l'apprentissage de trois grands éléments de compétences critiques pour l'exercice efficace de son métier de poissonnier :
 - préserver et maintenir constamment la chaîne de froid;
 - évaluer de la fraîcheur des produits de la pêche en continu;
 - reconnaître l'importance des règles d'hygiène personnelle pour éviter la contamination des aliments.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti devra préalablement avoir été sensibilisé aux règles d'hygiène suivantes :
 - port d'une résille ou d'un filet à cheveux, d'un couvre-chef ainsi que d'un cache-barbe, s'il y a lieu;
 - interdiction de porter des bijoux;
 - lavage des mains et des ongles;
 - bonne manipulation des produits de la pêche;
 - rangement des vêtements et des tabliers à l'extérieur des toilettes.

PRÉALABLES (suite)

- ◇ Elle ou il devra également être sensibilisé aux règles de salubrité de base pour assurer la meilleure conservation possible des produits transformés :
 - conserver la chaîne de froid (de 0 à 4 degrés Celsius);
 - limiter la manipulation des produits de la pêche;
 - éviter tout contact avec d'autres produits comestibles.

- ◇ Avant de confier quelque tâche que ce soit à l'apprentie ou l'apprenti, le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra s'assurer qu'elle ou qu'il comprend bien les exigences associées à la vente d'aliments périssables comme les produits de la pêche. Dans ce but, le compagnon ou la compagne devra lui expliquer l'importance du respect de la chaîne de froid à toutes les étapes de la manipulation de ces produits et mettre en lumière toutes les tâches qui ont un effet sur leur qualité :
 - réception des marchandises;
 - entreposage des marchandises;
 - transformation des produits (préparation, coupe, cuisson, etc.).

- ◇ En tant que compagnon ou compagne d'apprentissage, vous aurez à soutenir la motivation de l'apprentie ou l'apprenti afin de lui faire prendre conscience de la valeur ajoutée de son travail.

- ◇ L'apprentissage peut se dérouler dans un ordre différent de celui qui est proposé dans le carnet. Vous devez vous assurer qu'il se fait en fonction de l'organisation du travail dans la poissonnerie. L'essentiel est que l'apprentie ou l'apprenti acquière les compétences nécessaires pour réaliser le travail requis du poissonnier.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – En apprentissage	2 – Sous supervision	3 – Maîtrise
A- Recevoir et entreposer la marchandise	1	2	3
◇ Vérification de l'intégrité des emballages des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification des quantités commandées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de la température des marchandises reçues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Évaluation de l'état de la marchandise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Décision d'accepter ou de refuser la marchandise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Entreposage de la marchandise dans les aires de réfrigération.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Inscription des renseignements requis sur les caisses ou dans les registres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification des conditions d'entreposage des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation des caisses de produits pour l'entreposage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rotation de la marchandise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
A- Recevoir et entreposer la marchandise
◇ Dès son embauche, l'apprentie ou l'apprenti devra prendre des décisions en ce qui a trait à la qualité des produits livrés. Les conditions dans lesquelles la marchandise est transportée a un effet important sur la qualité et la durée de vie des produits de la pêche qui arrivent en magasin. Vous devez faire prendre conscience à l'apprentie ou l'apprenti que la réception des marchandises est une étape cruciale et lui montrer à effectuer le contrôle de leur qualité selon les recommandations du MAPAQ et en conformité avec le programme de contrôle de la poissonnerie.
◇ Porter à l'attention de l'apprentie ou l'apprenti les points suivants à contrôler lors de la réception de marchandises :
<ul style="list-style-type: none"> • qualité de la marchandise livrée : température, apparence, odeur; • quantité des marchandises livrées par rapport à la commande; • état du transporteur : réfrigération, condition des emballages; • calibrage de la marchandise : poids et quantité des produits dans une caisse correspondant au calibrage inscrit sur ce contenant; • exactitude des prix facturés vs négociés; • propreté des lieux de réception et d'entreposage.
◇ L'apprentie ou l'apprenti doit rapidement être capable d'évaluer l'état des produits reçus. Si ce n'est pas déjà fait, elle ou il devra apprendre à reconnaître les caractéristiques de fraîcheur des produits de la pêche, soit :
<ul style="list-style-type: none"> • Corps rigide, ferme et d'aspect brillant; • Pupille noire, brillante et bombée; • Peau tendue; • Écailles brillantes et humides, roses ou rouge sang; • Chair ferme et élastique.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

- ◇ Elle ou il devra aussi être habilité à reconnaître les signes de la détérioration des produits de la pêche de façon à détecter les problèmes de qualité et prendre des décisions en conséquence (accepter ou refuser la marchandise). Elle ou il devra également être sensibilisé aux conséquences d'une mauvaise décision. Il faut donc l'informer de la procédure à suivre si elle ou il détecte un problème.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit recevoir une formation sur la manipulation de l'équipement disponible pour transporter la marchandise.
- ◇ Après la livraison, l'apprentie ou l'apprenti devra s'assurer d'entreposer les marchandises immédiatement dans les aires de réfrigération. Vous devez lui expliquer l'importance de procéder rapidement afin de préserver la chaîne de froid.
- ◇ Rappeler à l'apprentie ou l'apprenti que l'entreposage doit respecter les exigences suivantes :
 - Cartons cirés non ondulés;
 - Contenants identifiés;
 - Rotation des produits;
 - Nettoyage régulier des contenants;
 - Contenants situés à 15 cm du sol;
 - Contenants percés pour l'écoulement du surplus de liquide;
 - Verre interdit;
 - Registre tenu à jour et signé.
- ◇ Rappeler à l'apprentie ou l'apprenti de bien remplir les registres de réception et d'entreposage pour qu'ils soient conformes aux exigences du MAPAQ ainsi qu'aux normes et aux procédures de l'entreprise. S'assurer de lui préciser quels renseignements doivent être inscrits sur les caisses ou dans un registre (date de pêche, lieu de provenance, date de transformation, nom du fournisseur, n° de facture, etc.) et lui expliquer les raisons pour lesquelles ces données doivent être consignées. Préciser que cette pratique est particulièrement importante pour les mollusques et expliquer pourquoi.
- ◇ Expliquer les méthodes d'entreposage et les principes à respecter pour assurer la conservation adéquate des produits de la pêche (ex. : drainage et glaçage adéquat des caisses, hauteur d'entreposage, etc.). Attention à la glace fondue et aux produits détrempés.
- ◇ Expliquer les méthodes et les règles adoptées par l'entreprise pour la rotation des marchandises et les conséquences de ne pas les appliquer.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
			1 – En apprentissage ✓
			2 – Sous supervision ✓
			3 – Maîtrise ✓
B- Manipuler et entretenir les couteaux	1	2	3
◇ Aiguisage et affilage des couteaux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Manipulation sécuritaire de chacun des couteaux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage et désinfection des couteaux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>B- Manipuler et entretenir les couteaux nécessaires à la transformation des produits de la pêche</p> <p>◇ En tant que compagnon ou compagne d'apprentissage, vous avez à vous préoccuper que l'apprentie ou l'apprenti dispose du bon matériel et du temps d'exercice nécessaire pour acquérir cette compétence.</p> <p>◇ L'apprentie ou l'apprenti doit apprendre à reconnaître et à manipuler les différents couteaux à utiliser selon le type de coupe ou de transformation à effectuer. Il est important qu'elle ou qu'il développe la confiance et l'aisance nécessaires pour adopter un mode de manipulation sécuritaire de ces outils. Il est très important de la ou le sensibiliser à la nécessité de porter un gant de mailles chaque fois qu'elle ou qu'il utilise un couteau.</p> <p>◇ Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti comprend l'importance d'utiliser le bon couteau selon la coupe à exécuter. Il ou elle devra aussi insister sur l'importance d'employer un couteau bien aiguisé et s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti est en mesure de bien évaluer l'état de l'outil pour savoir quand l'aiguiser ou le faire aiguiser.</p> <p>◇ Si l'apprentie ou l'apprenti est censé aiguiser son couteau, il sera important de lui enseigner une méthode appropriée pour effectuer ce travail. Il en est de même pour l'affilage des couteaux. Ne pas oublier que c'est par la pratique et la répétition que cette compétence pourra être maîtrisée.</p> <p>◇ De même, l'apprentissage de la manipulation des couteaux demande de la répétition pour que l'apprentie ou l'apprenti acquière des habitudes qui diminueront ses efforts et amélioreront la qualité de son travail. Après l'apprentissage de la théorie sur un outil, une période de pratique est nécessaire. L'exercice et l'accélération progressive de la cadence faciliteront l'acquisition de cette habileté. Chez les nouvelles travailleuses et les nouveaux travailleurs, cela peut prendre plus de temps.</p> <p>◇ Au cours de la pratique de l'apprentie ou l'apprenti à son poste de travail, le soutien régulier de la formatrice ou du formateur lui est essentiel pour qu'elle ou qu'il puisse bien acquérir la technique et corriger ses défauts. La possibilité de revenir sur la formation ou de l'approfondir permet de maintenir sa compétence à jour et de l'améliorer si nécessaire.</p> <p>◇ Faire prendre à l'apprentie ou l'apprenti l'habitude de nettoyer et de ranger les couteaux et le fusil dans leurs étuis et au bon endroit pour développer son sens des responsabilités à l'égard du matériel. S'assurer qu'elle ou qu'il connaît et respecte les méthodes sanitaires pour nettoyer et désinfecter ses outils. Insister sur l'importance d'adopter une méthode qui évite l'apparition de rouille sur les couteaux.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE					Progression : 1 – En apprentissage ✓ 2 – Sous supervision ✓ 3 – Maîtrise ✓				
C- Préparer les produits de la pêche en vue de leur transformation					1	2	3		
◇ Préparation du poste de travail.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
◇ Sélection des produits de la pêche.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
◇ Choix des outils appropriés au type de travail à accomplir (couteaux, fusils à couteau, écailleuse, etc.) :									
• Sélection des outils;					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Vérification de leur état.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
◇ Application des techniques de préparation des produits de la pêche.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Poissons	Éviscérer	Écailler	Étêter	Dépiauter (peau)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Mollusques	Nettoyer		Ouvrir		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Crustacés	Nettoyer – rincer		Décortiquer		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
◇ Réalisation des coupes de première transformation des poissons.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Filet	Darne	Escalope	Papillon		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>C- Préparer les produits de la pêche en vue de leur transformation</p> <p>◇ L'apprentie ou l'apprenti sera susceptible de développer cette compétence dans deux types de situations différentes : commande pour un client ou production de produits préemballés pour les comptoirs de libre-service. En tant que compagnon ou compagne d'apprentissage, vous devez donc prévoir une période de formation pour qu'elle ou qu'il apprenne les techniques de base de la préparation des poissons entiers (éviscérer, écailler, étêter, dépiauter, désarêter), ainsi que les techniques de coupe de première transformation (filet, darne, escalope, papillon). La fréquence et la répétition de ces tâches varieront d'une entreprise à l'autre. Cette période de formation devrait toutefois être suffisante pour permettre à l'apprentie ou l'apprenti de développer l'habileté de la manipulation des outils et la rapidité d'exécution du travail requise. Trois étapes de progression dans l'acquisition de ces compétences sont suggérées : 1- apprentissage avec encadrement soutenu; 2- sous supervision; 3- maîtrise. La durée de chacune d'elles variera selon l'entreprise et la capacité de l'apprentie ou l'apprenti. Comme compagnon ou compagne d'apprentissage, vous devez toutefois vous assurer qu'elle ou qu'il est en mesure de travailler en toute sécurité et de façon autonome avant de reconnaître la maîtrise de cette compétence.</p> <p>◇ S'assurer que l'apprentissage porte aussi sur les techniques de base applicables aux mollusques et aux crustacés.</p>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

- ◇ Rappeler que lorsque l'apprentie ou l'apprenti choisit des produits de la pêche dans le réfrigérateur, elle ou il doit tenir compte de la commande du client, mais aussi de la rotation des stocks (premier entré, premier sorti). Insister aussi sur l'importance de vérifier la fraîcheur des produits avant de procéder à leur transformation. Préciser les standards de qualité de l'entreprise.
- ◇ Rappeler également à l'apprentie ou l'apprenti que les couteaux et autres outils utilisés doivent toujours être vérifiés avant d'entreprendre tout travail de préparation ou de transformation des produits de la pêche.
- ◇ S'assurer que le poste de travail est dégagé et que l'apprentie ou l'apprenti dispose de l'espace nécessaire pour travailler aisément. Souligner l'importance de laver et de bien rincer les produits et le plan de travail pour éliminer toute viscosité et faciliter la manipulation des aliments à transformer. Un éclairage adéquat est aussi requis.
- ◇ S'assurer que l'apprentie ou l'apprenti dispose d'un couteau bien aiguisé. Insister sur l'importance d'utiliser de bons outils pour ne pas se blesser et celle de suivre les méthodes de travail appropriées pour éviter les pertes.
- ◇ Montrer à utiliser les différents outils disponibles pour préparer ou transformer les produits de la pêche.
- ◇ Le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit former l'apprentie ou l'apprenti aux techniques courantes dans l'entreprise. Lui montrer comment exécuter ces tâches de préparation et de transformation sans abîmer le produit et en minimisant les pertes. Inculquer le souci d'effectuer des coupes qui répondent aux exigences du client ou de la commande et qui ont une belle apparence. Donner des points de repères à l'apprentie ou l'apprenti afin qu'elle ou qu'il puisse maximiser la rentabilité des produits et respecter les standards de l'entreprise relatifs au pourcentage de perte. La ou le sensibiliser aux diverses possibilités de récupération des sous-produits (tête, arête, etc.) pour la préparation de fumet de poisson.
- ◇ Rappeler à l'apprentie ou l'apprenti que son espace de travail doit toujours être propre et qu'il est essentiel de le nettoyer et de l'assainir à chaque changement d'espèce de poisson.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE							Progression : 1 – En apprentissage ✓ 2 – Sous supervision ✓ 3 – Maîtrise ✓		
D- Apprêter des produits frais, s'il y a lieu							1	2	3
Poissons					Crustacés	Mollusques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rôti farci	Tournedos	Paupiette	Brochette	Tresse			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Combinaison de chairs provenant de différents produits de la mer.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Agencement de produits connexes.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation des sauces, marinades ou assaisonnements.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Indication pour l'emballage des produits utilisés.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>D- Apprêter des produits frais, s'il y a lieu</p> <p>◇ Les pratiques varient beaucoup d'une poissonnerie à une autre. Les méthodes de transformation de produits frais posent ainsi des risques puisqu'elles sont peu standardisées. Il faut donc toujours utiliser du poisson frais et savoir que toute tentative de récupération présente des risques. Expliquer à l'apprentie ou l'apprenti l'importance d'employer les procédés en usage dans la poissonnerie et de se référer aux fiches techniques de l'établissement, si elles existent. Lui rappeler aussi l'importance de suivre les indications fournies et de respecter les recettes prescrites.</p> <p>◇ Sensibiliser l'apprentie ou l'apprenti à la durée de vie et à l'utilisation de produits frais, ainsi qu'aux risques de contamination croisée lors de la combinaison de certaines chairs. Lui indiquer les croisements acceptables. Il est essentiel de noter les produits utilisés afin qu'ils puissent être comptabilisés pour calculer le coût de revient.</p> <p>◇ Le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit montrer à l'apprentie ou l'apprenti les techniques de base employées dans la poissonnerie et prévoir du temps de mise en pratique. L'apprentie ou l'apprenti doit acquérir l'habileté de créer un produit homogène, appétissant et esthétique avec des ingrédients hétérogènes.</p> <p>◇ Au chapitre de l'hygiène et de la salubrité, rappeler à l'apprentie ou l'apprenti de toujours s'assurer de bien se laver les mains avant d'accomplir ce travail.</p> <p>◇ Expliquer l'importance de suivre les indications de la fiche technique et de respecter la recette des assaisonnements. Si des modifications doivent être faites, il est essentiel de les noter pour les préparations ultérieures. Si une panure est utilisée, rappeler de jeter ce qui en reste après utilisation.</p> <p>◇ Préciser les normes relatives à l'emballage des produits alimentaires et leur importance pour la sécurité, particulièrement le fait que les étiquettes doivent énumérer adéquatement les ingrédients utilisés dans la transformation des produits frais.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE			Progression :		
			1 – En apprentissage	2 – Sous supervision	3 – Maîtrise
E- Cuire des produits de la pêche, s'il y a lieu			1	2	3
Poissons	Crustacés	Mollusques			
◇ Préparation du poste de travail.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation et mise en marche de l'équipement de cuisson.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Cuisson des produits de la pêche selon leurs caractéristiques et l'effet recherché.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage et entretien des équipements de cuisson.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>E- Cuire des produits de la pêche, s'il y a lieu</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Selon l'entreprise, les produits de la pêche cuits sur place pourront varier. Il est même possible que cet élément de compétence ne soit pas requis dans certaines poissonneries. ◇ Rappeler à l'apprentie ou l'apprenti l'importance de dégager son plan de travail et de s'assurer de sa propreté. ◇ Si des produits sont cuits sur place, les modes de cuisson applicables (bouillir, griller, cuire four et à l'étouffée, pocher, etc.) à chaque variété devront être enseignés à l'apprentie ou l'apprenti. ◇ Faire valoir l'importance à l'apprentie ou l'apprenti de ne pas trop cuire les produits de la pêche. Insister sur l'importance d'être très attentif et discipliné pendant cette étape afin de bien respecter les procédures et les temps de cuisson recommandés pour chacun des différents produits. ◇ Montrer à l'apprentie ou l'apprenti à déterminer le mode de cuisson approprié et comment se servir de l'équipement requis (autocuiseur, casserole, poêle ou autre) de façon sécuritaire et adéquate. ◇ Donner des trucs pour reconnaître les signes que le produit est suffisamment cuit. ◇ Conseiller des moyens de contrôler le taux de sel nécessaire à la cuisson des fruits de mer. ◇ Enseigner des techniques pour le refroidissement des divers produits. ◇ Encourager l'apprentie ou l'apprenti à faire ses propres essais à domicile et à goûter les produits pour qu'elle ou qu'il développe cette compétence et soit en mesure de mieux conseiller la clientèle.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
		1 – En apprentissage	✓
		2 – Sous supervision	✓
		3 – Maîtrise	✓
F- Emballer, peser et étiqueter les produits de la pêche	1	2	3
◇ Emballage des produits de la pêche (frais, prêts à cuire, plats cuisinés) de façon esthétique dans leurs contenants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Programmation de la date sur la balance ou saisie des codes selon le type d'étiquetage à effectuer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Opérations relatives à l'emballeuse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de la nomenclature sur les étiquettes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rangement et rotation des produits emballés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Réemballage des emballages endommagés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Entretien de la balance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
F- Emballer, peser et étiqueter les produits de la pêche
◇ Faire comprendre à l'apprentie ou l'apprenti que l'aboutissement de la production est aussi le début de la commercialisation : un produit bien emballé, rangé et étiqueté correctement sera la première image que le client aura de la poissonnerie. Il est donc important d'insister sur les critères pour déterminer ce que sont un bon emballage, une belle présentation et une étiquette correcte.
◇ Expliquer les règles gouvernementales encadrant l'étiquetage et l'emballage des produits de la pêche. Insister sur la nomenclature des étiquettes pour assurer la traçabilité des produits allergènes. Présenter de même les standards de l'entreprise à cet égard.
◇ Expliquer le fonctionnement de la balance et l'importance de travailler avec un appareil équilibré pour assurer l'exactitude du poids des produits. Expliquer la méthode pour fournir une pesée adéquate qui respecte les normes gouvernementales. Expliquer ce qu'est une « tare ». Montrer aussi comment entretenir la balance (changement du rouleau, etc.). Insister sur l'importance de bien nettoyer et de désinfecter la balance après utilisation.
◇ Si l'apprentie ou l'apprenti ne possède pas de connaissances sur les différents systèmes de mesure, ce travail lui permettra de les apprendre.
◇ Quel que soit le type d'emballeuse disponible, montrer à l'apprentie ou l'apprenti la technique appropriée pour retirer l'air de l'emballage et s'assurer que le papier adhère au produit.
◇ Faire prendre conscience à l'apprentie ou l'apprenti que la présence de produits de qualité dans les comptoirs doit être une préoccupation constante et qu'elle ou il devrait en tout temps remplacer les produits endommagés, si nécessaire. Expliquer que dans le cas où un emballage doit être changé parce qu'il est détérioré, il est crucial d'y indiquer la date d'origine et non pas celle du jour du réemballage.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

F- Emballer, peser et étiqueter les produits de la pêche (suite)

- ◇ Rappeler que l'étiquette doit toujours indiquer la présence des ingrédients composant le produit ainsi que les dates importantes (expiration, emballé le, meilleur avant) pour la durée de vie du produit. Elle doit aussi fournir les renseignements suivants : produits vendus à l'unité, description des produits, nom et adresse du magasin, etc.
- ◇ Il est très important de montrer les techniques de manipulation salubre des produits de la pêche et d'insister pour que l'apprentie ou l'apprenti porte toujours des gants lorsque nécessaire. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devrait lui suggérer d'enfiler ses gants devant le client, juste avant de manipuler le produit commandé.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1	2	3
G- Nettoyer le plan de travail pour la transformation des produits de la pêche			
◇ Rangement du plan de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation des solutions de lavage et d'assainissement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Lavage des outils et de l'équipement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rangement des outils et de l'équipement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage et désinfection du plan de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rangement des vêtements personnels et professionnels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
G- Nettoyer le plan de travail pour la transformation des produits de la pêche
◇ Rappeler fréquemment à l'apprentie ou l'apprenti que la propreté des aires de travail utilisées pour la transformation des produits de la pêche est tout aussi importante que l'hygiène personnelle afin d'éviter la contamination des aliments. L'espace de travail doit toujours être propre (ramassage des outils, du matériel d'emballage, etc.) et il est essentiel de le nettoyer et de l'assainir après chaque changement d'activité ou de produit de la pêche de même qu'après avoir rempli la commande de chaque client.
◇ Faire comprendre à l'apprentie ou l'apprenti que le nettoyage et le rangement des vêtements, des accessoires et du matériel sont aussi importants que la préparation du travail. Insister sur les bonnes habitudes à prendre pour éviter toute contamination.
◇ L'équipement, les appareils, les tables de travail et les ustensiles doivent être nettoyés et assainis aux quatre heures ou plus souvent, selon le programme d'entretien de l'entreprise. Un nettoyage adéquat et un rinçage, suivis d'un assainissement approprié, diminuent la charge bactérienne.
◇ Rappeler les règles prescrites dans le <i>Guide de manipulation des aliments</i> du MAPAQ et la nécessité respecter les méthodes, fréquences et étapes recommandées : prélever, laver, dégraisser, rincer, assainir et sécher à l'air libre. Insister aussi sur l'importance d'utiliser les bons produits assainissants et aucun produit domestique. S'assurer que l'apprentie ou l'apprenti sait où trouver le matériel nécessaire.
◇ Montrer à l'apprentie ou l'apprenti comment remplir le registre de nettoyage et d'assainissement lorsqu'elle ou il aura terminé cette opération.
◇ Aider l'apprentie ou l'apprenti à acquérir la discipline nécessaire et la motivation de ranger le matériel utilisé aux endroits appropriés et ainsi développer son sens professionnel à l'égard du matériel.
◇ Rappeler à l'apprentie ou l'apprenti l'importance d'évaluer l'état des couteaux utilisés pour décider s'il est nécessaire de les faire aiguiser selon la façon de procéder de l'entreprise.

Module 2

Aménagement et entretien de l'aire de vente des produits de la pêche

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'aménager et d'entretenir l'aire de vente des produits de la pêche

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Sens des responsabilités
- ◇ Discipline
- ◇ Capacité de concentration et d'attention visuelle
- ◇ Sens de l'observation
- ◇ Souci de la qualité des produits
- ◇ Souci des règles d'hygiène personnelle
- ◇ Souci de respecter les normes d'hygiène, de salubrité et de sécurité pour la transformation des produits de la pêche, telles qu'exigées par l'entreprise et par le service d'inspection des aliments
- ◇ Souci de préserver la chaîne de froid
- ◇ Souci d'éviter la contamination croisée
- ◇ Souci des standards de présentation de l'entreprise

PRÉALABLES

- ◇ Avant d'entreprendre ce module, l'apprentie ou l'apprenti doit avoir une certaine connaissance du fonctionnement du service de la poissonnerie pour être en mesure d'apprendre les tâches reliées à l'étalage des produits de la pêche.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti devra préalablement avoir été sensibilisé aux règles d'hygiène personnelle suivantes :
 - Port d'une résille ou d'un filet à cheveux;
 - Interdiction de porter des bijoux;
 - Lavage fréquent des mains et des ongles;
 - Manipulation des produits de la pêche avec des gants jetables;
 - Port de vêtements et de tabliers à utilisation limitée à l'intérieur du service.

PRÉALABLES (suite)

- ◇ Elle ou il devra également être sensibilisé aux règles de salubrité de base pour assurer la meilleure conservation possible des produits transformés :
 - Conserver la chaîne de froid (de 0 à 4 degrés Celsius);
 - Limiter la manipulation des produits de la pêche;
 - Éviter tout contact avec d'autres produits comestibles.
- ◇ Le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit se préoccuper de transmettre à l'apprentie ou l'apprenti les principes de commercialisation de l'entreprise pour mettre en valeur la marchandise offerte. Quelle que soit l'entreprise, un principe important devra diriger les actions de l'apprentie ou l'apprenti : toujours créer une impression d'abondance. Il ne s'agit pas ici de quantité, mais plutôt de s'assurer de combler les espaces avec de la glace. Cette compétence sera développée pendant l'apprentissage des techniques du montage de la glace.
- ◇ Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra aussi revenir et insister sur l'importance du suivi et du contrôle de la qualité de la marchandise. Le maintien de la chaîne de froid et le contrôle de la durée de vie des produits demeurent les principales exigences pour assurer la qualité des produits de la pêche.
- ◇ En tant que compagnon ou compagne d'apprentissage, vous aurez à soutenir la motivation de l'apprentie ou l'apprenti afin de lui faire prendre conscience de la valeur ajoutée de ces contrôles de la qualité.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – En apprentissage	2 – Sous supervision	3 – Maîtrise
A- Aménager et entretenir les comptoirs de libre-service	1	2	3
◇ Agencement des produits de la pêche dans les comptoirs de libre-service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de la fraîcheur des produits de la pêche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Inscription au registre des pertes, s'il y a lieu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Inventaire quotidien des produits préemballés en comptoir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Estimation des types et des quantités de produits préemballés nécessaires pour l'approvisionnement de la journée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix et mise en vente de produits alimentaires connexes (marchandisage croisé).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rotation des stocks de produits préemballés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Contrôle de la température des comptoirs de libre-service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Lavage et nettoyage des comptoirs de libre-service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
A- Aménager et entretenir les comptoirs de libre-service
◇ Les comptoirs de libre-service contiennent généralement des filets de poisson ou des produits de la pêche transformés, de même que certains mets cuisinés ne nécessitant pas de glace. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti développe le souci de voir à ce que ces comptoirs soient toujours bien aménagés. Elle ou il doit comprendre que la propreté et l'impression d'abondance sont ici des critères plus importants que la variété. Cependant, les procédures à suivre pour préparer les étalages peuvent varier d'une poissonnerie à une autre. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra donc s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti respecte les directives de mise en marché hebdomadaire de l'entreprise et lui montrer les principes d'agencement préconisés.
◇ L'apprentie ou l'apprenti devra aussi apprendre à évaluer le rythme d'écoulement des produits afin d'estimer les besoins de remplacement pour approvisionner les comptoirs et dresser une liste de production à cet effet. Cette tâche est probablement une des plus difficiles à apprendre, même si elle doit être accomplie plusieurs fois par jour. Elle implique que l'apprentie ou l'apprenti apprenne à connaître les habitudes de la clientèle et qu'elle ou qu'il estime l'écoulement des produits. Un inventaire visuel doit être fait plusieurs fois par jour dans ce but. En tant que compagnon ou compagne d'apprentissage, vous aurez à soutenir la motivation de l'apprentie ou de l'apprenti afin de lui faire prendre conscience de la valeur ajoutée de cet inventaire régulier.
◇ Comme compagnon ou compagne d'apprentissage, vous aurez aussi à insister sur le respect des principes de rotation des stocks. Cette tâche est cruciale pour contrôler la fraîcheur des produits dans les comptoirs et s'assurer d'en retirer ceux qui sont détériorés ou périmés. Expliquer à l'apprentie ou l'apprenti la norme de l'entreprise relative à la durée de vie des produits de la pêche. Lui donner quelques trucs ou principes d'agencement susceptibles de favoriser l'écoulement rapide des produits afin d'éviter les pertes.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

- ◇ Expliquer l'importance du contrôle régulier des conditions de conservation pour la durée de vie des produits de la pêche dans les comptoirs. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage insistera encore sur l'importance de préserver la chaîne de froid en vérifiant fréquemment la température des comptoirs de libre-service. Préciser la fréquence exigée par l'entreprise. Montrer à l'apprentie ou l'apprenti comment remplir le registre des températures requis par le MAPAQ.
- ◇ Prendre le temps d'expliquer l'importance des différents registres de contrôle (température, produits éliminés, etc.).

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1	2	3
B- Aménager les tables à glace et les comptoirs fermés, avec ou sans glace	1	2	3
◇ Préparation des comptoirs pour l'étalage des produits de la pêche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mise en forme de la glace, s'il y a lieu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Estimation des types et des quantités de produits à disposer sur la table à glace ou dans les comptoirs fermés, avec ou sans glace.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Planification et montage de l'étalage des produits de la pêche dans les comptoirs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Choix et disposition des plateaux, s'il y a lieu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation et disposition des accessoires pour le service à la clientèle (cartes de prix, contenants, balance, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Agencement des produits de mise en marché croisée, s'il y a lieu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rotation des stocks dans les comptoirs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Tournée de contrôle des conditions de conservation des produits en comptoir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
B- Aménager les tables à glace et les comptoirs fermés, avec ou sans glace
◇ La procédure d'étalage des produits de la pêche sur des tables à glace ou dans des comptoirs fermés, avec ou sans glace, varie selon l'entreprise. L'apprentie ou l'apprenti doit apprendre à connaître et à respecter les normes internes de l'entreprise, mais aussi celles du MAPAQ.
◇ Dans ce module, le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit sensibiliser l'apprentie ou l'apprenti à plusieurs principes de base encadrant l'étalage des produits de produits de la pêche frais : <ul style="list-style-type: none"> • Salubrité des aliments (conservation, contamination croisée); • Esthétique (attrayant); • Variété de produits frais; • Mise en valeur des produits pour la vente (disposition); • Mise en marché croisée avec des produits complémentaires (citrons, sauces, ustensiles, etc.) à proximité des comptoirs, s'il y a lieu.
◇ Au début de l'apprentissage, vous devez montrer à l'apprentie ou l'apprenti comment préparer ses comptoirs ou tables pour l'étalage des produits de la pêche. Selon le type de comptoirs en place dans la poissonnerie, vous devrez lui apprendre les différentes techniques de mise en forme de la glace et du glaçage des poissons ainsi que toutes les autres méthodes requises pour la préparation ou le montage de tables à glace ou de comptoirs, avec ou sans glace.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

- ◇ Cette tâche est particulièrement exigeante et requiert que l'apprentie ou l'apprenti soit familier avec les activités du service. Elle ou il doit être en mesure de comprendre les habitudes et les comportements des clients et leurs effets sur l'agencement à monter selon le jour de la semaine. En tant que compagnon ou compagne d'apprentissage, vous aurez à lui apprendre à organiser son travail de façon efficace en suivant les directives relatives à la mise en marché hebdomadaire. Vous devez expliquer à l'apprentie ou l'apprenti l'importance de tenir compte de l'inventaire et du volume des ventes ainsi que des offres spéciales de la semaine (produits saisonniers et promotion du fournisseur) ou des circulaires, selon les cas, pour planifier son étalage.
- ◇ Le montage de l'étalage est un des éléments les plus importants de la mise en marché de produits frais. Vous devez enseigner à l'apprentie ou l'apprenti les techniques qui lui permettront de bâtir une table ou un comptoir attrayant, maximisant la mise en valeur des produits de la pêche.
- ◇ De plus, vous devez lui expliquer les normes de salubrité et de conservation applicables à la présentation des produits de la pêche frais sur une table à glace ou dans un comptoir fermé, avec ou sans glace. Aborder la question de la contamination croisée et expliquer les principes à respecter lors du montage d'un étalage.
- ◇ S'il s'agit d'un montage sur glace, expliquer à l'apprentie ou l'apprenti l'importance et le rôle de la glace dans la conservation des produits frais. Lui expliquer les techniques et principes du montage sur glace. Par exemple, former des monticules d'environ 10 à 15 cm de hauteur pour faciliter l'écoulement, empêcher le contact des creux dans la glace avec d'autres produits, ne jamais poser de produits frais directement sur la glace, sauf ceux qui ont une peau ou une coquille. Expliquer le rôle du réglage pour les poissons entiers et les mollusques, et montrer les techniques les plus appropriées pour le faire. Attention ! Trop de glace sur les poissons peut les brûler. Montrer comment, à quelle fréquence et avec quels outils l'apprentie ou l'apprenti doit entretenir la glace. Insister sur l'importance d'enlever la glace contaminée et d'ajouter de la glace fraîche régulièrement pour assurer la conservation optimale des produits frais exposés.
- ◇ S'il s'agit d'un montage sans glace, enseigner les différentes techniques de montage possibles pour exposer les produits frais et éviter toute contamination croisée. Indiquer les contenants ou plateaux disponibles dans la poissonnerie pour réaliser cette opération. Exposer les principes et normes de l'entreprise à cet égard.
- ◇ Une fois le montage réalisé, montrer à l'apprentie ou l'apprenti comment préparer et disposer les différents accessoires nécessaires pour le service à la clientèle. Expliquer aussi les différents principes de salubrité à respecter. Par exemple, l'importance de nettoyer les cartes de prix tous les jours et de ne pas les piquer dans le poisson. Vous devez aussi expliquer comment utiliser le matériel employé pour la décoration, s'il y a lieu. Assurez-vous de faire comprendre à l'apprentie ou l'apprenti que ces éléments décoratifs doivent être disposés de façon à éviter toute contamination des produits de la pêche.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

- ◇ En tant que compagnon ou compagne d'apprentissage, vous devez développer chez l'apprentie ou l'apprenti le souci de préserver la qualité des produits frais. Remémorez-lui encore l'importance de la salubrité dans la manipulation des produits de la pêche frais et les précautions à prendre. De plus, rappelez-lui la nécessité de préserver la chaîne de froid en effectuant une tournée de contrôle régulière des conditions de conservation (fraîcheur, température, glaçage, qualité des produits, etc.) des tables et des comptoirs. La procédure et la fréquence de cette tournée de contrôle varient selon l'entreprise.
- ◇ Dans le cas d'une table à glace, le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra sensibiliser l'apprentie ou l'apprenti à l'importance d'un reglaçage régulier des produits qui y sont présentés avec leur peau.
- ◇ Le compagnon et la compagne d'apprentissage insistera sur le nettoyage fréquent et régulier de la glace afin d'éviter les odeurs désagréables dans l'aire de vente. Expliquer la procédure de nettoyage complète des tables ou des comptoirs, avec ou sans glace.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1	2	3
C- Effectuer la fermeture et le démontage des tables à glace ou des comptoirs, avec ou sans glace			
◇ Tournée du service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification de la fraîcheur des produits de la pêche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Inscription des pertes de la journée dans le registre, s'il y a lieu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rangement quotidien et entreposage des produits de fermeture dans la glacière.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification du fonctionnement de la machine à glace, s'il y a lieu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vidange de la glace, s'il y a lieu, selon la procédure de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
C- Effectuer la fermeture et le démontage des tables à glace ou des comptoirs, avec ou sans glace
◇ Le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit s'assurer d'enseigner les directives du démontage des tables à glace ou des comptoirs, avec ou sans glace, en vigueur dans l'entreprise. Il en est de même des procédures d'assainissement, de salubrité et d'hygiène.
◇ Expliquer le but et le déroulement de la tournée du service réalisée matin et soir.
◇ Rappeler qu'il est important de repérer les produits périmés ou défraîchis pendant la tournée du matin. Sensibiliser l'apprentie ou l'apprenti à utiliser sa vigilance et son sens de l'odorat comme moyen de détecter les produits qui doivent être jetés. Pour pouvoir démontrer cette compétence, l'apprentie ou l'apprenti doit être capable d'évaluer la fraîcheur des produits de la pêche et en connaître les signes de détérioration. Si ce n'est pas le cas, cette tâche représente une occasion de le lui faire apprendre. Lui préciser que tout produit jeté doit être inscrit dans le registre des pertes.
◇ La table à glace doit être démontée chaque jour afin de préserver la chaîne de froid et de prolonger la vie des produits. Les comptoirs fermés conservent mieux leur température et n'ont pas nécessairement besoin d'être vidés tous les jours. Se référer aux règles internes de l'entreprise pour expliquer les procédures en vigueur concernant l'entreposage des produits de la pêche en étalage.
◇ Dans les poissonneries utilisant des tables ou des comptoirs à glace, le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra montrer à l'apprentie ou l'apprenti comment vidanger la glace avec une pelle. Lui expliquer l'importance de faire une vidange complète au moins une fois par semaine. De plus, le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit montrer à l'apprentie ou l'apprenti comment vérifier le fonctionnement de la machine à glace. Il s'agit principalement de s'assurer qu'il n'y ait pas d'embouteillage qui la bloque. Informer l'apprentie ou l'apprenti de la procédure à suivre en cas de bris.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1	2	3
D- Approvisionner et entretenir les viviers, s'il y a lieu	1	2	3
◇ Préparation et mise en route du vivier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage et installation du bassin et des accessoires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation, s'il y a lieu, et manipulation des différentes espèces vivantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Appréciation de l'état général des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Approvisionnement du vivier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Intégration de nouveaux arrivages de produits vivants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Rotation des produits vivants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérification quotidienne et maintien des conditions de viabilité des espèces.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Entretien régulier du vivier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation, si nécessaire, d'un vivier pour l'entreposage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>D- Approvisionner et entretenir les viviers, s'il y a lieu</p> <p>◇ L'utilisation d'un vivier est une pratique assez courante dans les poissonneries. Cependant, les espèces vivantes conservées ainsi peuvent varier grandement d'un établissement à un autre. Souvent, le vivier ne servira que pendant les périodes de la vente de homards. Dans certaines poissonneries, le vivier sera fonctionnel tout au long de l'année. Ailleurs, il ne le sera que pendant quelques mois. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra donc mettre en contexte l'usage des viviers dans la poissonnerie et spécifier les responsabilités attribuées au poissonnier.</p> <p>◇ Pour tous les éléments touchant le fonctionnement ou l'entretien du vivier, le compagnon ou la compagne d'apprentissage se référera au guide du fabricant pour encadrer sa formation. Il ou elle devra faire comprendre à l'apprentie ou l'apprenti l'importance d'un suivi régulier (une fois par semaine) et fréquent de l'état des vitres, des filtres et du niveau d'eau dans le vivier pour garantir les meilleures conditions de conservation possible des produits vivants qui y sont entreposés. Lui rappeler que le vivier doit être nettoyé à fond avant son utilisation. La température de l'eau, le taux de sel et d'ammoniaque dans l'eau sont aussi des éléments à contrôler avant de le remplir. Souligner qu'un mauvais contrôle de ces conditions peut causer de grands risques de pertes et coûter très cher à la poissonnerie. Rappeler à l'apprentie ou l'apprenti qu'il faut un mois de préparation avant que le vivier soit fonctionnel.</p> <p>◇ Montrer à l'apprentie ou l'apprenti comment utiliser les différents outils de contrôle, comme le thermomètre, les testeurs du taux d'ammoniaque ou de sel dans l'eau du vivier. Vous devrez aussi lui enseigner comment rééquilibrer l'eau du vivier, au besoin, avec quels produits et comment les utiliser. Des notions de santé et de sécurité devront également être abordés, car les produits vivants peuvent représenter certains dangers pour les personnes qui les manipulent.</p>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE (suite)

- ◇ Expliquer ensuite les principes liés à la manipulation et à la rotation des produits vivants dans le vivier. Par exemple, expliquer comment le remplir selon l'espèce entreposée. Décrire les principes de rotation des produits et les conséquences de ne pas le faire. Montrer comment intégrer un nouvel arrivage de produits vivants.
- ◇ Insister sur le contrôle régulier des signes de détérioration des produits vivants. Un seul produit en mauvais état peut contaminer tous les autres.
- ◇ Expliquer en quoi le fait d'avoir des produits dégorgés peut contribuer à diminuer les risques de contamination et préciser les mesures prises par l'entreprise pour s'en assurer.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1	2	3
E- Nettoyer et ranger les aires de vente et d'entreposage des produits de la pêche	1	2	3
◇ Lavage des accessoires (matériel, gants, bottes, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparation des produits de nettoyage et d'assainissement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage et entretien des présentoirs (tables à glace, comptoirs fermés, avec ou sans glace, comptoirs de libre-service, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Nettoyage et entretien des chambres froides et des réfrigérateurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Inscription des renseignements dans le registre d'entretien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
E- Nettoyer et ranger les aires de vente et d'entreposage des produits de la pêche
◇ Sensibiliser l'apprentie ou l'apprenti à l'importance de la propreté des présentoirs et des aires d'entreposage des produits de la pêche. L'espace de vente doit toujours être propre, et il est essentiel de le nettoyer et de l'assainir selon le programme d'entretien en vigueur dans la poissonnerie. Expliquer les conséquences de ne pas le faire régulièrement (odeur, contamination, etc.)
◇ Rappeler à l'apprentie ou l'apprenti les règles prescrites par le MAPAQ pour l'entretien des présentoirs et des aires d'entreposage.
◇ Montrer à l'apprentie ou l'apprenti comment utiliser de façon appropriée les produits nettoyants et germicides en respectant les modes et les temps d'application recommandés. S'assurer de lui préciser de ne jamais utiliser de produits domestiques.
◇ Montrer également à l'apprentie ou l'apprenti comment remplir le registre d'entretien relatif au nettoyage et à l'assainissement des présentoirs et des aires d'entreposage.

Module 3

Service à la clientèle

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de servir la clientèle.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Sens des responsabilités
- ◇ Courtoisie
- ◇ Entregent, initiative, prévenance à l'égard de la cliente ou du client
- ◇ Capacité d'écoute et de reformulation
- ◇ Capacité à s'exprimer clairement
- ◇ Capacité à résoudre des problèmes et à gérer les plaintes
- ◇ Attitude professionnelle
- ◇ Capacité de persuasion
- ◇ Souci de la qualité des produits
- ◇ Souci du code vestimentaire et des règles d'hygiène personnelle
- ◇ Respect des normes d'hygiène, de salubrité et de sécurité
- ◇ Souci de la satisfaction de la clientèle
- ◇ Souci de susciter l'intérêt pour les produits de la pêche

PRÉALABLES

- ◇ L'apprentie ou l'apprenti devra préalablement avoir été sensibilisé aux règles d'hygiène personnelle suivantes :
 - Port d'une résille ou d'un filet à cheveux;
 - Port de vêtements de travail propres;
 - Interdiction de porter des bijoux;
 - Lavages fréquents des mains et des ongles;
 - Pas de vernis à ongles ni de *piercing*;
 - Manipulation des produits de la pêche;
 - Rangement des vêtements et des tabliers à l'extérieur des toilettes.
- ◇ L'apprentie ou l'apprenti devra aussi être avisé qu'il faut limiter au maximum la manipulation des produits de la pêche. Lui préciser les règles de l'entreprise à cet égard.
- ◇ Il est important de développer chez l'apprentie ou l'apprenti un souci constant de la satisfaction de la clientèle. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra lui expliquer l'approche du service à la clientèle préconisée par l'entreprise et lui préciser les comportements recherchés chez un poissonnier.
- ◇ Inciter l'apprentie ou l'apprenti à se familiariser avec des recettes adaptées aux produits de la pêche afin d'être en mesure de conseiller adéquatement la clientèle. Lui offrir différents fascicules et fiches de recettes.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression : 1 – En apprentissage ✓ 2 – Sous supervision ✓ 3 – Maîtrise ✓		
A- Recevoir la clientèle ◇ Accueil de la clientèle. ◇ Attention immédiate envers la cliente ou le client.	1	2	3
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
A- Recevoir la clientèle ◇ Souligner à l'apprentie ou l'apprenti l'importance de saluer la cliente ou le client dès qu'elle ou qu'il s'approche du comptoir de la poissonnerie. Cette attention immédiate signifie que l'apprentie ou l'apprenti, si elle ou il est déjà occupé, est conscient qu'une autre personne est en attente. S'il y a beaucoup trop de gens, elle ou il devra demander l'aide d'une ou d'un collègue, si possible. ◇ Lui rappeler aussi que les règles de courtoisie s'appliquent en tout temps et que le service à la clientèle est la clé du succès de la poissonnerie.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
		1 – En apprentissage	✓
		2 – Sous supervision	✓
		3 – Maîtrise	✓
B- Répondre aux besoins de la clientèle	1	2	3
◇ Écouter et questionner la cliente ou le client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Informer la cliente ou le client sur le produit commandé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparer la commande selon les attentes de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Traiter avec des clientes ou des clients difficiles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>◇ Pour accomplir cette tâche, l'apprentie ou l'apprenti doit rapidement se familiariser avec les produits de la poissonnerie. Cette compétence peut être acquise au fur et à mesure du déroulement de son travail sous supervision étroite, et ce, jusqu'à l'atteinte de l'autonomie.</p> <p>◇ Si la demande de la cliente ou du client ne peut pas être satisfaite immédiatement parce que le produit demandé n'est pas disponible, l'apprentie ou l'apprenti doit vérifier le besoin de la personne. Les éléments suivants peuvent la ou le guider dans la détermination de ce besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type de produit de la pêche ou type de coupe; • Caractéristiques recherchées (poisson d'eau douce ou d'eau salée, gras ou maigre, osseux ou cartilagineux, au goût fin ou prononcé, etc.); • Nombre de personnes à servir; • Budget, rapport qualité-prix; • Temps disponible pour la préparation; • Mode de cuisson préféré. <p>◇ Il est primordial que l'apprentie ou l'apprenti soit conscient que la décision finale revient toujours à la cliente ou au client. Elle ou il doit donc la ou le laisser prendre son temps.</p> <p>◇ Dans le cas où l'apprentie ou l'apprenti doit traiter avec une cliente ou un client difficile, l'inciter à conserver une attitude professionnelle.</p>

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de ce module, vous devez vérifier la capacité de l'apprentie ou l'apprenti d'effectuer les différentes tâches liées au service à la clientèle, en fonction de tous les critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, à la fin du module 3.
- ◇ Avec ce guide, vous avez pu suivre la progression de l'apprentie ou l'apprenti, de son acquisition des éléments de la compétence jusqu'à leur maîtrise. Lorsque la compétence est acquise, vous pouvez, vous et l'apprentie ou l'apprenti, apposer votre signature dans le carnet d'apprentissage.
- ◇ L'apposition dans le carnet d'apprentissage de :
 - votre signature de compagnon ou de compagne d'apprentissage,
 - la signature de l'apprentie ou de l'apprenti,
 - la signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant confirmera la maîtrise de la compétence du module 3 en poissonnerie, soit « **Servir la clientèle** ».

ESPACE RÉSERVÉ AU COMPAGNON OU À LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE POUR DES SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE.

Module 4

Assistance à la gestion du point de vente

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'assister le responsable de la gestion du point de vente.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Sens des responsabilités
- ◇ Souci de la qualité du travail
- ◇ Respect des notions de profit et perte liées à la vente d'un produit périssable
- ◇ Souci de réduire les pertes
- ◇ Souci de la qualité du produit

PRÉALABLES

- ◇ Dans ce module, l'objectif n'est pas de développer les compétences de l'apprentie ou l'apprenti pour en faire un responsable de service, mais de l'aider à comprendre comment mieux rentabiliser sa mise en marché. Il s'agit de la ou le sensibiliser aux principes de gestion d'un point de vente et de l'aider à développer certaines compétences qui lui permettront d'assister la ou le responsable, ou de la ou le remplacer pour une courte période de temps et, par la même occasion, lui ouvriront de nouvelles possibilités de carrière.
- ◇ Avant d'être capable d'assister la ou le responsable de la poissonnerie dans la gestion de son point de vente, l'apprentie ou l'apprenti devra avoir une vue d'ensemble du fonctionnement du service. Elle ou il devra donc d'abord maîtriser les autres compétences du carnet d'apprentissage.
- ◇ Elle ou il devra être familier avec les politiques d'achat, le répertoire des fournisseurs, la liste des produits de la pêche tenus dans la poissonnerie et les principes de gestion des stocks associés à la vente d'aliments périssables.
- ◇ Dans certaines entreprises informatisées, l'apprentie ou l'apprenti devra savoir travailler avec un ordinateur ou apprendre à le faire.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression : 1 – En apprentissage ✓ 2 – Sous supervision ✓ 3 – Maîtrise ✓		
B- Participer à la prise d'inventaire des produits de la pêche, s'il y a lieu ◇ Pesée des produits. ◇ Comptage des produits. ◇ Inscription des données dans le registre d'inventaire.	1	2	3
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
B- Participer à la prise d'inventaire des produits de la pêche, s'il y a lieu ◇ La prise d'inventaire physique est un processus de dénombrement et de pesée des produits en entreposage. Elle permet de comparer l'inventaire actuel avec l'inventaire de départ, mais aussi : <ul style="list-style-type: none"> • d'évaluer la qualité des stocks; • de vérifier les conditions de conservation de la marchandise. Il s'agit donc d'une étape importante du contrôle des stocks de la poissonnerie. ◇ Le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit expliquer à l'apprentie ou l'apprenti les principes d'inventaire applicables à la poissonnerie et comment inscrire les données recueillies dans le registre d'inventaire. Dans certaines entreprises, ce registre est informatisé. ◇ Faire faire l'inventaire par l'apprentie ou l'apprenti et lui expliquer pourquoi il est important de procéder à cette tâche périodiquement. ◇ Lui expliquer les conséquences d'une mauvaise rotation des stocks.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression : 1 – En apprentissage ✓ 2 – Sous supervision ✓ 3 – Maîtrise ✓		
C- Effectuer les achats à court terme de la poissonnerie, s'il y a lieu ◇ Estimation des quantités et des formats à commander. ◇ Estimation des besoins de fournitures et de produits d'emballage. ◇ Préparation des commandes de produits. ◇ Transaction avec les fournisseurs, s'il y a lieu.	1	2	3
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
C- Effectuer les achats à court terme de la poissonnerie, s'il y a lieu ◇ Le compagnon ou la compagne d'apprentissage explique à l'apprentie ou l'apprenti les directives et procédures internes à respecter pour effectuer les achats à court terme. Cet élément de compétence implique de déterminer les quantités et les espèces à acheter pour chaque type de produits (entiers, transformés, vivants, surgelés, etc.) et, en l'absence de la ou du responsable, de communiquer avec les fournisseurs et de passer la commande conformément à la marche à suivre de l'entreprise. ◇ L'apprentie ou l'apprenti doit aussi apprendre à estimer les besoins de fournitures (contenants, sac, résilles, etc.) et de produits d'emballage. ◇ Le compagnon ou la compagne d'apprentissage s'assure que l'apprentie ou l'apprenti sait où trouver l'information nécessaire pour accomplir adéquatement ce travail. Dans ce but, il ou elle l'encourage à prendre des notes sur l'achalandage d'une période à une autre de l'année. ◇ Préciser qui sont les fournisseurs et quels produits sont achetés chez chacun d'eux.

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Pour attester la maîtrise de ce module, vous devez vérifier la capacité de l'apprentie ou de l'apprenti d'effectuer les différentes tâches liées au service à la clientèle, en fonction de tous les critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, à la fin du module 4.
- ◇ Avec ce guide, vous avez pu suivre la progression de l'apprentie ou l'apprenti, de son acquisition des éléments de la compétence jusqu'à leur maîtrise. Lorsque la compétence est acquise, vous pouvez, vous et l'apprentie ou l'apprenti, apposer votre signature dans le carnet d'apprentissage.
- ◇ L'apposition dans le carnet d'apprentissage de :
 - votre signature de compagnon ou de compagne d'apprentissage,
 - la signature de l'apprentie ou de l'apprenti,
 - la signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant confirmera la maîtrise de la compétence du module 4 en poissonnerie, soit « **Assister à la gestion du point de vente** ».

ESPACE RÉSERVÉ AU COMPAGNON OU À LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE POUR DES SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE.
