

Norme professionnelle
Poissonnière ou poissonnier

Cette norme professionnelle a été approuvée
par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 15 août 2019

La présente norme professionnelle a été élaborée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation grâce au soutien technique et financier de la Commission des partenaires du marché du travail.



Responsables du projet

Laurence Zert, directrice générale
Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation

Sarah Ladouceur, coordonnatrice de la formation
Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation

Crystèle Villien, coordonnatrice de la formation
Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation

Recherche et rédaction

Jean-François Pouliot, consultant en formation

Collaboration

Monique Deslauriers, conseillère
Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle
Secteur Emploi-Québec
Ministère du Travail, de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

Table des matières

REMERCIEMENTS ET LISTE DES MEMBRES DES COMITÉS.....	1
1. DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR	5
1.1 Définition du métier	5
1.2 Raison d'être de la norme professionnelle	5
1.3 Description du secteur dans lequel le métier est exercé	6
1.4 Principales régions concernées	7
1.5 Effectif et profil des personnes exerçant le métier	8
1.6 Degré de syndicalisation des personnes exerçant le métier	9
1.7 Dispositions légales et réglementaires	9
1.8 Programmes et certifications visant les produits marins	10
1.9 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives professionnelles	10
1.10 Changements en cours et à venir dans le secteur	11
2. PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE	13
2.1 Réalisation de l'analyse de profession	13
2.2 Mise en place du comité d'orientation	14
2.3 Élaboration du profil de compétences	14
2.4 Validation du profil de compétences	15
2.5 Élaboration de la norme professionnelle	15
2.6 Démonstration du consensus sectoriel	16
3 PRÉSENTATION DES COMPÉTENCES DE LA NORME PROFESSIONNELLE	19
3.1 Description du contexte général d'exercice du métier	19
3.2 Liste des compétences	21
3.3 Tableau synthèse des compétences et des éléments de compétence ..	23
3.4 Termes en lien avec la poissonnerie	25
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES	27
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES	49

REMERCIEMENTS ET LISTE DES MEMBRES DES COMITÉS

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce et de l'alimentation (CSMOCA) remercie les personnes qui ont accepté de collaborer à l'une ou l'autre des étapes du processus d'élaboration de la norme professionnelle pour le métier de poissonnière ou poissonnier.

Comité d'orientation

François Bissonnette
Spécialiste poisson - opérations de détail
Metro
Ensemble du Québec

Vanessa Porcu
Conseillère technique poisson -
opérations de détail Metro
Ensemble du Québec

André Gibily
Enseignant retraité
École hôtelière de Montréal
Centre Calixa-Lavallée
Montréal

Mélanie Tétreault
Poissonnière et propriétaire
Poissonnerie Charron
Montérégie

Stéphanie Gravel
Poissonnière et gérante
IGA Crevier de Lanaudière
Lanaudière

Personnes-ressources pour la rédaction du profil de compétences

Éric Gagné
Poissonnier et assistant-gérant
Provigo Chemin Quatre-Bourgeois
Capitale-Nationale

Chantale Smith
Gérante de poissonnerie
IGA Extra Lévis
Capitale-Nationale

Marie-Catherine Guay
Poissonnière et gérante-formatrice
Métro Plus, Place Ste-Foy
Capitale-Nationale

Mélanie Tétreault
Poissonnière et propriétaire
Poissonnerie Charron
Montérégie

Personnes-ressources pour la validation du profil de compétences

Jean-Sébastien Bernard
Poissonnier et copropriétaire
Poissonnerie du Marché Atwater
Montréal

Nicolas Koneman
Poissonnier et gérant
Provigo Saint-Jacques
Montréal

Franco Demartis
Poissonnier et gérant
Provigo Marc Bougie
Montréal

Chantal Labrie
Poissonnière et gérante
Poissonnerie Unimer
Capitale-Nationale

Myriam Desbois
Poissonnière et copropriétaire
Les Pêcheries Raymond Desbois
Capitale-Nationale

Patrick Laperle
Poissonnier et propriétaire
Poissonnerie Les trois pêcheurs
Laurentides

Jonathan Desmarais
Poissonnier et gérant
IGA Atwater
Montréal

Cyrice Vigneau
Poissonnier et propriétaire
Poissonnerie Poisson d'or
Capitale-Nationale

Michel Gonsalves
Poissonnier et propriétaire
Poissonnerie Filets express
Montréal

Groupe de validation de la norme professionnelle

David Fagnant
Poissonnier propriétaire
Poissonnerie Rive-Nord
Lanaudière

Philip Fontaine
Spécialiste poisson IGA
Sobeys
Ensemble du Québec

Jean-Pascal Gauthier
Poissonnier et gérant
Provigo Montréal-Sherbrooke
Montréal

Daniel Ouimet
Poissonnier propriétaire
Poissonnerie Saum-mom
Montréal

Katia Piazza
Conseillère technique poisson
Metro
Ensemble du Québec

Tommy Pinel
Poissonnier et gérant
IGA Les marchés Lacoste Hébert
Montérégie

Martin Quessy
Poissonnier propriétaire
Poissonnerie La moulière
Centre-du-Québec

Raphaël Vanderstocken
Directeur des opérations
Odessa
Montréal et Montérégie

Daniel Vigneau
Poissonnier propriétaire
Le poisson volant
Montérégie

Stéphane Vigneau
Poissonnier propriétaire
Fous des Îles
Montréal

1. DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR

1.1 Définition du métier

Les personnes qui exercent le métier de poissonnière ou de poissonnier accomplissent les tâches liées à la commercialisation des produits marins dans des établissements de vente au détail. Leurs responsabilités principales sont la réception et l'entreposage de produits marins, la transformation de ces produits, l'aménagement et l'entretien des comptoirs de vente et le service à la clientèle.

Les produits marins vendus par les poissonnières et les poissonniers sont variés. Ils sont issus de la pêche de capture ou de l'aquaculture et sont offerts frais ou surgelés. Certains produits sont aussi vivants.

Ces produits ont habituellement fait l'objet d'une première transformation (écaillage, par exemple) et d'une deuxième transformation (filetage, par exemple) par les poissonnières et poissonniers, qui peuvent aussi effectuer la troisième transformation des produits en préparant des prêts-à-servir (tournedos farci ou salade de fruits de mer, par exemple).

Les communications avec la clientèle sont essentielles dans l'exercice du métier, car les poissonnières et les poissonniers doivent conseiller des personnes dont le profil socioéconomique, les goûts et les habitudes alimentaires diffèrent.

Le travail comporte des exigences élevées en matière de respect des règles d'hygiène et de salubrité alimentaires. Les poissonnières et les poissonniers doivent avoir une hygiène personnelle irréprochable et adopter des pratiques qui assurent l'innocuité des aliments et préviennent leur détérioration et leur contamination. À cet effet, il leur incombe de veiller au maintien de la chaîne de froid et de s'assurer de l'innocuité des tables de travail, des instruments, des appareils, des comptoirs et de l'équipement frigorifique.

Le métier de poissonnière et poissonnier est répertorié dans la Classification nationale des professions (CNP 2016) sous l'appellation Bouchers/bouchères, coupeurs/coupeuses de viande et poissonniers/poissonnières – commerce de gros et de détail (CNP 6331).

1.2 Raison d'être de la norme professionnelle

La présente norme professionnelle est une mise à jour de la norme professionnelle approuvée par le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, le 19 novembre 2003.

Son actualisation a été rendue nécessaire pour des raisons liées à l'évolution du secteur et à la mise en œuvre du Programme d'apprentissage en milieu de travail (élaboré en 2004). À ce sujet, les consultations effectuées par le CSMOCA ont mis en lumière :

- Les besoins accrus de formation en ce qui a trait à la connaissance des produits marins.
- Les problèmes de pertinence et d'applicabilité de certains éléments de compétence en ce qui a trait à la gestion du point de vente et aux techniques d'aiguisage.
- Les exigences plus rigoureuses particulièrement en matière de sécurité alimentaire et de pêche durable.
- La mise en marché d'une plus grande variété de produits.
- L'importance grandissante du service-conseil dans l'exercice du métier.

La mise à jour de la norme s'est avérée d'autant plus nécessaire du fait qu'il n'existe pas de programme d'études du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur visant la formation initiale de poissonnières et de poissonniers.

1.3 Description du secteur dans lequel le métier est exercé

On trouve des poissonnières et des poissonniers dans les poissonneries indépendantes ainsi que dans certains supermarchés et épiceries dotés d'un ou de plusieurs équipements spécialisés pour la vente de produits marins¹. Ces équipements spécialisés permettent d'accueillir la clientèle, de la conseiller et d'offrir un service personnalisé. Il s'agit principalement de comptoirs de service fermé, de tables à glace et de viviers.

Selon l'étude de pertinence réalisée pour le CSMOCA, on dénombrait au Québec 127 poissonneries indépendantes en 2014.

Toujours selon cette étude de pertinence, on estimait du côté des trois principales chaînes de supermarchés et d'épiceries établies au Québec que 372 commerces avaient des équipements spécialisés pour la vente de produits marins et embauchaient des poissonnières et des poissonniers.

Des données plus récentes obtenues de la part des responsables des trois chaînes ont permis d'établir à 395 le nombre de commerces qui embauchaient des poissonnières et des poissonniers en 2018.

1. Les épiceries et supermarchés n'ont pas tous un volume de vente de produits marins frais et des équipements spécialisés qui justifient l'emploi de poissonnières ou poissonniers.

**Répartition des poissonneries
selon les chaînes de supermarchés et d'épiceries
pour les années 2014 et 2018**

CHAÎNES	NOMBRE DE COMMERCES DOTÉS D'ÉQUIPEMENTS SPÉCIALISÉS EN PRODUITS MARINS (2014)	NOMBRE DE COMMERCES DOTÉS D'ÉQUIPEMENTS SPÉCIALISÉS EN PRODUITS MARINS (2018)
Sobeys Québec inc. ²	160	219
Metro inc. ³	150	144
Provigo inc. ⁴	62	32

1.4 Principales régions concernées

Selon l'étude de pertinence, la répartition régionale des 127 poissonneries indépendantes était la suivante en 2014 :

Répartition des poissonneries indépendantes selon les régions (2014)

Régions	Poissonneries indépendantes	
	Nombre	Pourcentage (%)
Montréal	44	34,6
Bas-Saint-Laurent	20	15,7
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	16	12,6
Montérégie	14	11,0
Capitale-Nationale	7	5,5
Côte-Nord	7	5,5
Laval	5	3,9
Chaudière-Appalaches	2	1,6
Centre-du-Québec	2	1,6
Lanaudière	2	1,6
Outaouais	2	1,6
Abitibi-Témiscamingue	1	0,8
Estrie	1	0,8
Laurentides	1	0,8
Mauricie	1	0,8
Nord-du-Québec	1	0,8
Saguenay—Lac-Saint-Jean	1	0,8

2. Sobeys Québec inc. regroupe IGA, IGA extra, Rachele-Béry, les marchés Tradition ainsi que Bonichoix. Les commerces ayant des poissonneries sont principalement des IGA et IGA extra.
3. Metro inc. regroupe Metro, Metro plus, Super C, Les 5 saisons, Marché Richelieu, Marché Ami et Marché Adonis. Les commerces ayant des poissonneries sont principalement des Metro, Metro plus et Marché Adonis.
4. Provigo inc. regroupe les enseignes Provigo, Loblaws, Maxi, Maxi & Cie, Presto, Intermarché, Axep et les dépanneurs Proprio et Atout Prix. Les commerces ayant des poissonneries sont principalement des Provigo et des Loblaws.

L'étude de pertinence n'a pas pu établir la répartition régionale des 372 poissonneries présentes dans les trois grandes chaînes de supermarchés et d'épiceries. Toutefois, l'étude précise qu'il est possible de penser que les poissonneries de ces chaînes sont réparties sur le territoire de la même manière que l'ensemble des autres supermarchés et épiceries. En 2014, cette répartition était la suivante :

Répartition des chaînes de supermarchés et d'épiceries selon les régions (2014)

Régions	Répartition en %
Montréal	17,8
Montérégie	13,6
Capitale-Nationale	9,0
Chaudière-Appalaches	8,6
Laurentides	7,0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	5,3
Bas-Saint-Laurent	5,3
Estrie	4,8
Lanaudière	4,6
Outaouais	4,2
Centre-du-Québec	4,1
Mauricie	4,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3,5
Laval	2,8
Abitibi-Témiscamingue	2,5
Côte-Nord	2,1
Nord-du-Québec	0,8

1.5 Effectif et profil des personnes exerçant le métier

En 2014, on estimait à 1 041 le nombre de poissonnières et de poissonniers occupant un emploi au Québec.

De ce nombre, 483 personnes (46,4 %) travaillaient pour des poissonneries indépendantes et 558 (53,6 %) pour des chaînes de supermarchés et d'épiceries.

L'effectif de la profession, composé en majorité d'hommes (55,5 %), était relativement jeune. En effet, plus de la moitié des poissonnières et poissonniers (51,9 %) avaient moins de 36 ans. La proportion de personnes de 46 ans ou plus y était nettement plus faible (29,1 %) que pour l'ensemble des professions au Québec (41 %).

1.6 Degré de syndicalisation des personnes exerçant le métier

Selon les données disponibles en 2014, les poissonnières et poissonniers du Québec étaient syndiqués dans une proportion de 35,1 %. Les personnes syndiquées travaillaient presque toutes pour des supermarchés et des épiceries.

1.7 Dispositions légales et réglementaires

Des dispositions légales et réglementaires fédérales et provinciales encadrent la vente au détail des produits marins et, par conséquent, l'exercice du métier au Québec.

Du côté de la législation fédérale, il s'agit de la *Loi sur les aliments et drogues* et de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* ainsi que de leurs règlements connexes.

La *Loi sur les aliments et drogues* et son règlement visent à protéger le public en interdisant la vente de tout produit qui contient une substance inacceptable ou qui a été exposé à des conditions non hygiéniques au cours de sa fabrication. Il peut s'agir d'une substance toxique ou impropre à la consommation humaine.

La *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* et son règlement connexe définissent les exigences concernant l'étiquetage et l'emballage uniformisés des produits, l'étiquetage bilingue et l'information qui doit figurer sur les étiquettes, l'utilisation des unités de mesure métriques, par exemple.

Du côté de la législation provinciale, il s'agit de la *Loi sur les produits alimentaires* et du *Règlement sur les aliments* qui définissent, entre autres, les exigences en matière d'innocuité, de préparation, de conservation, de mesurage, d'étiquetage, d'emballage et de tenue de registres. Ces textes précisent également les obligations en matière de formation de la main-d'œuvre.

Par ailleurs, certains produits peuvent avoir des appellations réservées et des termes valorisants en vertu de la *Loi sur les appellations réservées et les termes valorisants* du gouvernement du Québec⁵. Les appellations réservées peuvent faire référence à un mode de production, à un terroir ou à une spécificité, alors que les termes valorisants désignent une caractéristique particulière d'un produit⁶.

Enfin, les produits aquacoles biologiques provenant de l'extérieur du Québec, c'est-à-dire du Canada ou de l'étranger, sont sous le contrôle de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) dans le cadre du Régime Bio-Canada.

5. Le Conseil des appellations réservées et des termes valorisants agit comme autorité compétente au nom du ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec pour la certification de produits aquacoles biologiques provenant du Québec

6. Au début de l'année 2018, il n'y avait pas d'appellation pour l'aquaculture biologique au Québec et une demande d'autorisation avait été déposée pour le terme valorisant « Poissons et fruits de mer fumés à la fumée naturelle de bois ».

1.8 Programmes et certifications visant les produits marins

Aux dispositions légales et réglementaires peuvent s'ajouter des programmes et des certifications ayant une incidence sur l'exercice du métier. Ces programmes et certifications sont, la plupart du temps, en lien avec l'environnement et l'écologie et visent des objectifs comme la pêche responsable, la pêche durable ou l'aquaculture durable. En voici des exemples :

- Les programmes de certification *Aquaculture Stewardship Council*, *Best Aquaculture Practices* et *Good Agricultural Practice* (module Aquaculture) qui comportent des référentiels et des normes d'élevage pour différents groupes d'espèces incluant le saumon, la truite, le tilapia, le pangasius, la crevette et les mollusques.
- Le programme *Seafood Watch* de l'Aquarium de Monterey Bay (É.-U.), qui publie une liste de produits marins accompagnés des recommandations « à éviter », « bonne solution de rechange » et « meilleur choix ».
- Le programme canadien *Sea Choice*, qui vise, entre autres, l'amélioration des politiques d'approvisionnement des détaillants ainsi qu'une plus grande transparence dans la traçabilité et l'étiquetage des produits marins offerts au Canada.
- Le programme *Ocean Wise* de l'Aquarium de Vancouver, qui publie une liste de produits marins recommandés ou non recommandés issus de pêche de capture et d'aquaculture.
- Le programme du *Marine Stewardship Council* et le référentiel mondial de pêche durable, qui visent à renverser le déclin des stocks de poissons et à préserver l'environnement marin au moyen d'un programme de certification et de labellisation.

1.9 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives professionnelles

En début de carrière, le poste occupé est habituellement celui de commis-poissonnier, qui comporte des tâches simples comme la manutention et la réception des produits marins ainsi que le nettoyage des comptoirs et des aires de vente. La personne peut aussi exécuter des coupes « faciles » de poissons, c'est-à-dire des coupes pour lesquelles une erreur d'exécution n'entraîne pas de conséquences monétaires importantes pour l'établissement.

Certaines personnes peuvent aussi commencer leur carrière au service à la clientèle, en compagnie d'une poissonnière ou d'un poissonnier d'expérience.

Selon ses champs d'intérêt et ses aptitudes, une poissonnière ou un poissonnier peut devenir aide-gérante ou aide-gérant, gérante ou gérant et, à terme, propriétaire d'un commerce.

Le métier de poissonnière ou poissonnier est répertorié sous l'appellation Bouchers/bouchères, coupeurs/coupeuses de viande et poissonniers/poissonnières – commerce de gros et de détail (CNP 6331). Selon Emploi-Québec, ce groupe de professions offre de bonnes perspectives d'emploi (pour la période de 2017 à 2021). Ainsi, pour une personne possédant les compétences requises ou qui les acquerra durant la période analysée, les possibilités d'obtenir un emploi dans cette profession sont élevées. Pour les employeurs, de bonnes perspectives d'emploi signifient qu'il n'y aura en général pas d'obstacles importants en matière de recrutement et de rétention du personnel étant donné le nombre de travailleurs disponibles⁷.

1.10 Changements en cours et à venir dans le secteur

Diverses tendances ont une incidence sur le commerce de détail des produits marins au Québec. Ces tendances sont nombreuses et interreliées. Elles trouvent leurs origines dans les caractéristiques de la clientèle, l'offre de produits et les valeurs sociétales.

Modifications des habitudes alimentaires de la clientèle

Depuis plusieurs années, la clientèle recherche de nouveaux goûts et de nouvelles saveurs, et devient plus exigeante en matière de qualité et de fraîcheur. Par conséquent, de nouveaux produits voient le jour et de nouvelles tendances culinaires se développent qui viennent influencer les habitudes alimentaires.

Niveau d'information accru de la clientèle

La clientèle des commerces est plus renseignée qu'auparavant et elle pose davantage de questions sur la valeur nutritionnelle, les modes de cuisson, la provenance des produits. Les poissonnières et les poissonniers doivent, par conséquent, donner une information juste sur un plus grand nombre de sujets. Dans ce contexte, le service-conseil a pris une importance grandissante dans l'exercice du métier.

Variabilité et diversité de l'approvisionnement en produits

L'offre de produits marins évolue, et les poissonneries doivent adapter leur offre en fonction de nombreux facteurs : baisse des stocks, espèces menacées, nouvelles espèces, nouveaux lieux d'approvisionnement, par exemple.

Croissance des produits d'aquaculture

Selon les tendances observées par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), on prévoit que d'ici 2025, la part des produits d'aquaculture devrait continuer de croître par rapport à celle de la pêche de capture. Ainsi, la production de la pêche de capture ne devrait augmenter que légèrement si les stocks surexploités sont

⁷ [Perspectives d'emploi pour les poissonnières et poissonniers](#)

bien gérés, tandis que la production aquacole mondiale devrait combler l'écart entre l'offre et la demande, même si sa croissance devrait être plus lente que par le passé.⁸

Dans ce contexte, on devrait assister à la mise en marché d'une plus grande variété d'espèces et de produits d'élevage, à la croissance de la pisciculture biologique, ainsi qu'à l'implantation de méthodes visant la non-contamination des produits et la traçabilité.

Transformation accrue des produits marins

La popularité grandissante des prêts-à-servir a pour conséquence que de nombreux commerces doivent offrir une gamme de produits marins frais et surgelés prêts à la consommation. Cette situation a des retombées sur les opérations qu'effectuent les commerces en ce qui concerne la deuxième et la troisième transformation des produits marins.

Ainsi, certaines transformations sont effectuées dans les commerces de détail alors que d'autres le sont par des entreprises de transformation alimentaire. Par exemple, plusieurs poissonneries achètent des poissons déjà filetés et apprêtés en usine, alors que d'autres préparent des prêts-à-servir, ce qui leur permet d'accroître la valeur ajoutée des produits et de contribuer à la rentabilité de l'entreprise.

Montée des valeurs écologiques

La population en général est plus soucieuse de la protection de l'environnement, de la gestion des déchets et du bien-être animal. Ses choix en matière de consommation de produits marins prennent de plus en plus en considération des critères tels que la provenance, les méthodes de pêche et l'alimentation des espèces d'élevage.

Dans ce contexte, beaucoup de gens recherchent des produits marins certifiés écoresponsables.

Préoccupation croissante en matière de sécurité alimentaire

Les exigences en matière de sécurité alimentaire se resserrent. L'innocuité des aliments, l'arrivée éventuelle de poissons génétiquement modifiés et certains scandales alimentaires ont créé des incertitudes au cours des dernières années, ce qui a entraîné des exigences accrues en matière de traçabilité, l'essor de l'achat local et le resserrement des règles en matière d'hygiène et de salubrité.

8. *La situation mondiale des pêches et de l'aquaculture - Contribuer à la sécurité alimentaire et à la nutrition de tous*. Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture. Rome, 2016, p. 201-202.

2. PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

La norme professionnelle est un document qui a valeur de standard pour les entreprises d'un secteur, pour le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et pour la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

Elle comprend, en plus d'un portrait de la situation et du contexte général d'exercice de la profession, une description des compétences essentielles au métier, et sert de référence pour structurer l'apprentissage en milieu de travail, reconnaître les compétences et délivrer la certification professionnelle.

Le processus d'élaboration de la norme professionnelle du métier de poissonnière ou poissonnier a comporté six phases :

1. La réalisation de l'analyse de profession.
2. La mise en place du comité d'orientation.
3. L'élaboration du profil de compétences.
4. La validation du profil de compétences.
5. L'élaboration de la norme professionnelle.
6. La démonstration du consensus sectoriel.

2.1 Réalisation de l'analyse de profession

L'analyse de la profession de poissonnière et poissonnier s'est faite à Longueuil, les 26 octobre et 16 novembre 2016 et a été effectuée selon la formule de la « nouvelle analyse » telle que définie dans le *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*. La validation du rapport d'analyse a eu lieu à Montréal, le 16 janvier 2017.

Cette analyse a permis de faire le portrait du plein exercice de la profession. Elle a porté principalement sur la description des caractéristiques de la profession, sur la détermination des tâches et des opérations (y compris sur les conditions et exigences de réalisation), sur la définition des fonctions, ainsi que sur les connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Les onze personnes qui ont participé à la réalisation de l'analyse ont été sélectionnées selon les critères ci-dessous.

- Titre d'emploi : poissonnière ou poissonnier et superviseure immédiate ou superviseur immédiat de ces personnes;
- Type de commerce : supermarchés ou épiceries (dotés d'équipements spécialisés) et poissonneries indépendantes;
- Taille de l'établissement : moins de quatre poissonnières ou poissonniers et cinq poissonnières ou poissonniers et plus;

- Provenance géographique : région montréalaise, Montérégie, couronne de Montréal et autres centres urbains ou régions ressources;
- Représentativité des deux sexes.

2.2 Mise en place du comité d'orientation

Un comité d'orientation constitué de représentants et représentantes du domaine a été créé par le CSMOCA en vue de discuter des problématiques et des orientations en matière de développement des compétences, de donner des avis sur les problématiques du secteur, de proposer des personnes-ressources et de prendre part à la validation des documents produits.

2.3 Élaboration du profil de compétences

Le profil de compétences a été préparé à partir des résultats de l'analyse de profession et il a été réalisé entre décembre 2017 et juin 2018. Il a permis de définir les compétences essentielles et complémentaires relatives à l'exercice du métier et d'en décrire les éléments constitutifs : énoncés et éléments des compétences, contextes de réalisation, ainsi que critères généraux et critères particuliers de performance.

Le rapport de l'analyse de profession et les avis du comité d'orientation ont constitué le point de départ des travaux d'élaboration du profil.

L'élaboration s'est aussi largement appuyée sur des observations en milieu de travail, une analyse documentaire et des entretiens individuels auprès de personnes-ressources.

Observations en milieu de travail

Les observations en milieu de travail ont permis d'établir des constats sur l'éventail et la diversité des produits marins offerts ainsi que sur l'équipement en place dans les poissonneries. Dans certains cas, des entretiens avec des poissonnières et des poissonniers ont permis de valider les hypothèses de travail et de mieux comprendre certains termes du métier.

Analyse documentaire

L'analyse documentaire a porté sur plusieurs sources d'information.

Mentionnons, en premier lieu, les documents relatifs à la formation de la main-d'œuvre tels que la norme professionnelle *Poissonnière ou poissonnier* de 2003, ainsi que les normes professionnelles et les programmes d'études professionnelles touchant à la vente et à la transformation alimentaire.

La documentation en lien avec les lois et les règlements dans le domaine de l'alimentation a aussi servi d'assise à la formulation de la norme. Les documents consultés incluent plus

particulièrement la *Loi sur les produits alimentaires* et les règlements qui en découlent (gouvernement du Québec), le *Guide des bonnes pratiques d'hygiène et de salubrité alimentaires* du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation ainsi que les *Exigences en matière d'étiquetage pour le poisson et les produits de poisson* de l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Enfin, des documents issus d'organisations internationales ont également été analysés, par exemple *La situation mondiale des pêches et de l'aquaculture 2016* de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture et des documents provenant d'organismes à l'origine des programmes et des certifications en matière de pêche durable et responsable.

Entretiens individuels auprès de personnes-ressources

Pour ce qui touche aux entretiens auprès de personnes-ressources, la méthode employée a été la suivante : élaboration de propositions de compétences; rencontre avec les spécialistes et exposé sur les propositions au regard de certaines problématiques de rédaction; formulation d'avis par les personnes-ressources et discussions.

Les personnes consultées provenaient de chaînes de supermarchés, d'épiceries et de poissonneries indépendantes. Elles étaient recommandées par le comité d'orientation.

2.4 Validation du profil de compétences

La tenue de trois ateliers de discussion avec des spécialistes de la profession a permis de valider le profil de compétences. Neuf personnes ont participé à ces ateliers, qui ont eu lieu le 31 mai à Montréal, le 4 juin à Québec et le 28 juin 2018 à Montréal. Ces spécialistes ont été recrutés selon les mêmes critères que pour l'analyse de profession.

Un document de consultation présentant les cinq compétences essentielles et les deux compétences complémentaires a été utilisé aux fins des ateliers. Les avis recueillis ont permis de valider et d'améliorer la formulation des compétences et de préciser les critères de performance.

2.5 Élaboration de la norme professionnelle

L'élaboration de la norme professionnelle a commencé en septembre 2018 et s'est terminée en avril 2019, à la suite des travaux de consultation sectorielle.

La norme a été rédigée à partir du profil de compétences validé, auquel ont été ajoutés les chapitres Description de la situation et du développement du métier dans le secteur, Description du processus d'élaboration de la norme professionnelle et Présentation des compétences de la norme professionnelle.

2.6 Démonstration du consensus sectoriel

Une fois élaborée, la norme a fait l'objet d'une validation par les partenaires du secteur de la poissonnerie afin d'obtenir le consensus le plus large possible.

Pour valider la norme professionnelle, le CSMOCA a eu recours à trois méthodes de collecte d'information :

- Groupe de discussion;
- Collaboration des chaînes de supermarchés et d'épiceries;
- Sondage en ligne.

Groupe de discussion

Dans un premier temps, le CSMOCA a constitué un groupe de discussion formé de spécialistes de la profession issus de cinq régions du Québec, qui se sont réunis à Longueuil le 19 novembre 2018.

Dix personnes provenant de chaînes de supermarchés et d'épiceries ainsi que de poissonneries indépendantes ont participé activement à cette rencontre. Elles ont examiné la norme professionnelle et formulé des avis sur la description générale du métier, la pertinence et la justesse de l'information contenue dans la description détaillée des compétences, ainsi que sur le caractère essentiel ou complémentaire des sept compétences.

Leurs discussions ont permis de valider la description du contexte général d'exercice du métier et de confirmer le caractère essentiel et complémentaire des sept compétences. Elles ont également conduit à certaines modifications des critères de performance, à savoir :

- Reformulation des critères particuliers de performance touchant à la réalisation des filets et à la coupe de cubes de différentes dimensions (compétence 2).
- Inclusion du nettoyage des calmars dans les opérations de première transformation des mollusques et des crustacés (compétence 2).
- Ajout de critères particuliers de performance en ce qui a trait aux mises de côté des produits réservés par la clientèle et à la remise en place des produits déplacés (*facing*) (compétence 3).
- Ajout d'un critère général de performance sur le respect de l'opinion des personnes (compétence 4).
- Ajout d'un critère particulier de performance sur le repérage des problèmes de qualité de l'eau du vivier (compétence 5).

- Retrait du registre de fumage dans le contexte de réalisation et d'un critère particulier de performance du fait que la tenue d'un tel registre n'est pas exigée par la loi ou un règlement (compétence 7).

Collaboration des chaînes d'alimentation

Dans un deuxième temps, les représentants des trois chaînes d'alimentation québécoises ont validé le contenu de la norme professionnelle en faisant parvenir, en janvier 2019, des lettres d'appui au CSMOCA.

Des spécialistes en poissonnerie des chaînes d'alimentation ont, de plus, validé l'information sur les dispositions légales et réglementaires qui figure à la section 1.7 de la norme. Les commentaires recueillis ont aussi permis de préciser l'information sur les programmes et certifications visant les produits marins, dont il est question à la section 1.8.

Sondage en ligne

Dans un troisième temps, le CSMOCA a mené un sondage en ligne pour mesurer le degré d'adhésion des commerces quant aux éléments constitutifs de la norme professionnelle. Le sondage a été mis en ligne du 28 décembre 2018 au 14 février 2019. Plusieurs relances ont été effectuées, notamment auprès des poissonneries indépendantes afin de s'assurer de l'applicabilité de la norme professionnelle dans ce type de commerces.

Trente-cinq commerces ont répondu au sondage. Dix-neuf d'entre eux étaient associés à des chaînes d'alimentation et seize étaient des poissonneries indépendantes. En 2018, ces entreprises employaient au moins 284 poissonnières et poissonniers et étaient établies dans la plupart des régions administratives du Québec. Tous les commerces répondants possédaient des comptoirs de service fermés ou des tables à glace, et ils étaient très nombreux à avoir aussi des viviers.

L'ensemble des commerces répondants a jugé que la description du contexte d'exercice présentée dans la norme professionnelle correspondait à la réalité du métier de poissonnière ou poissonnier au Québec.

En ce qui a trait à la description détaillée des compétences, le sondage en ligne a permis de dégager un large consensus du secteur sur les points suivants :

- Clarté de la description des sept compétences de la norme;
- Caractère essentiel des cinq premières compétences de la norme;
- Possibilité d'acquérir les cinq premières compétences de la norme dans les différents milieux de travail;

- Caractère complémentaire des deux dernières compétences de la norme (compétences 6 et 7);

Par ailleurs :

- Bien qu'il y ait un large consensus sur la possibilité d'apprendre en milieu de travail la confection des prêts-à-servir à base de produits marins, la compétence 6 a gardé son statut de compétence complémentaire dans la norme professionnelle afin que les personnes travaillant pour des poissonneries qui se spécialisent uniquement dans la vente et la première et deuxième transformation de produits marins frais soient admissibles à l'obtention du certificat de qualification professionnelle.
- Une faible majorité d'établissements a estimé que la compétence sur le fumage des poissons (compétence 7) pouvait être acquise dans les milieux de travail. Toutefois, étant donné que cet apprentissage ne peut être réalisé dans l'ensemble du secteur de la poissonnerie, aucune modification n'a été apportée sur le caractère complémentaire de cette compétence dans la norme professionnelle. Les personnes qui effectuent le fumage pourront obtenir une attestation pour cette compétence.

De plus, en raison d'un commentaire reçu au sujet de la première compétence et des discussions qui ont ensuite eu lieu au conseil d'administration du CSMOCA lors de la présentation du rapport de consensus sectoriel, la formulation de la compétence 1 a été modifiée de la façon suivante afin de la rendre plus explicite pour le secteur :

- Effectuer la réception et l'entreposage de produits marins.

Enfin, le sondage en ligne a permis de corriger une inexactitude dans la description des produits marins (section 3.1 de la norme professionnelle).

En conclusion, l'information recueillie auprès du groupe de discussion, les lettres provenant des chaînes d'alimentation ainsi que le sondage en ligne démontrent une très forte adhésion du secteur de la poissonnerie à la norme professionnelle.

C'est dans ce contexte que les membres du conseil d'administration du CSMOCA ont reçu un exemplaire du document intitulé *Norme professionnelle Poissonnière ou poissonnier* et du rapport qui démontre un large consensus sectoriel. Le 21 mars 2019, le conseil d'administration a convenu d'accepter la norme professionnelle et d'entériner le large consensus sectoriel démontré.

3 PRÉSENTATION DES COMPÉTENCES DE LA NORME PROFESSIONNELLE

3.1 Description du contexte général d'exercice du métier

La présente norme professionnelle couvre le métier de poissonnière ou poissonnier. Elle ne vise pas les professions de gérante ou gérant d'une poissonnerie, propriétaire exploitante ou propriétaire exploitant de poissonnerie, commis-poissonnière ou commis-poissonnier ni préposée ou préposé à la transformation de produits marins.

Comme on l'a vu à la section 1.1, les personnes qui exercent le métier de poissonnière ou de poissonnier assument les responsabilités liées à la commercialisation des produits marins dans des établissements de vente au détail. Leurs tâches principales sont la réception et l'entreposage des produits, la transformation des produits, l'aménagement et l'entretien des comptoirs de vente et le service à la clientèle.

Les produits marins vendus par les poissonnières et les poissonniers peuvent être issus de la pêche de capture ou de l'aquaculture et être offerts frais ou surgelés. Certains peuvent aussi être des produits vivants. Les principaux produits marins offerts comprennent :

- Les poissons d'eau salée et d'eau douce provenant de différentes régions du monde et de différentes zones de pêche. Le saumon, la morue, l'aiglefin, le thon, la plie, le turbot, la truite et le tilapia en sont des exemples.
- Les crustacés comme le homard, la crevette et le crabe, qui représentent le plus important volume de vente pour cette catégorie.
- Les mollusques tels que l'huître, la moule, le pétoncle, la palourde et le calmar, qui forment la troisième grande catégorie de produits marins.

Les poissonnières et poissonniers se chargent habituellement de la première transformation (écaillage, par exemple) et de la deuxième transformation (filetage, par exemple) de ces produits, mais peuvent aussi effectuer la troisième transformation en préparant des prêts-à-servir.

Environnement de travail

Le travail s'effectue dans des chambres froides, dans les aires de vente des commerces et derrière des comptoirs. Il s'accomplit à la température ambiante et au froid, et il implique l'exposition à l'eau froide, à la glace et à l'humidité.

Les chambres froides sont utilisées pour la réception et l'entreposage des produits. On y trouve des supports de rangement, de l'équipement de manutention et des machines à glace.

Les aires de vente sont habituellement composées de comptoirs de service fermés, de tables à glace, de comptoirs libre-service pour produits froids et surgelés, ainsi que de viviers.

Derrière le comptoir, les poissonnières et les poissonniers utilisent des tables à découper, des couteaux, des contenants, du matériel d'emballage et des balances étiqueteuses. Celles et ceux qui effectuent la troisième transformation des produits utilisent également des ustensiles de cuisine ainsi que de l'équipement de cuisson et de fumage.

Étant donné que le travail comporte des exigences élevées en matière de respect des règles d'hygiène et de salubrité alimentaires, les poissonnières et les poissonniers doivent avoir une hygiène personnelle irréprochable et adopter des pratiques qui assurent l'innocuité des aliments et préviennent leur détérioration et leur contamination. À cet effet, il leur incombe de veiller au maintien de la chaîne de froid et de s'assurer de l'innocuité des tables de travail, des instruments, des appareils, des comptoirs et de l'équipement frigorifique.

Les poissonnières et poissonniers utilisent aussi des instruments de mesure comme le thermomètre et l'hydromètre ainsi qu'une trousse de vérification des viviers.

Relations de travail

Les poissonnières et poissonniers travaillent en collaboration avec d'autres poissonnières et poissonniers et avec des commis-poissonniers. Les équipes de travail sont généralement restreintes autant dans les poissonneries indépendantes que dans les chaînes de supermarchés et d'épiceries.

Dans les chaînes d'alimentation et les épiceries, il leur faut aussi interagir avec le personnel des autres services de l'établissement et avec des conseillères et conseillers techniques qui veillent au respect des politiques de l'entreprise.

Il arrive que les poissonnières et poissonniers soient en contact avec des inspectrices ou inspecteurs du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) ou avec des mandataires de ce ministère, qui vérifient si la réglementation gouvernementale est respectée, ainsi qu'avec du personnel chargé de la mise en œuvre des certifications et des programmes.

Niveau de responsabilité et d'autonomie

Le travail des poissonnières et poissonniers se fait habituellement sous la supervision de la gérante ou du gérant, ou encore de la propriétaire ou du propriétaire du commerce.

Les poissonnières et poissonniers ont une autonomie décisionnelle largement encadrée par les dispositions légales et réglementaires et par les politiques des commerces. La plupart du temps, cette autonomie se limite à accepter les retours de produits de clientes ou de clients insatisfaits et à procéder aux remboursements.

Les poissonnières et poissonniers ne sont pas chargés des achats, de la mise en marché, de la planification du service, ni de la gestion du personnel.

Conditions de travail

La majorité des poissonnières et poissonniers sont salariés et travaillent à temps plein.

Leur semaine de travail est généralement de 40 heures, et leur horaire de travail est aménagé en fonction des heures d'ouverture de l'établissement. Dans ce contexte, il leur faut s'attendre à travailler le soir, les fins de semaine et les jours fériés.

Par ailleurs, il existe des périodes d'achalandage importantes selon les saisons (par exemple dans le cas du homard) et à l'occasion de certaines fêtes (par exemple, Noël, la fête des Mères, Pâques, etc.).

3.2 Liste des compétences

La norme professionnelle décrit cinq compétences **essentiels** au métier et deux compétences **complémentaires**.

- Les compétences sont dites **essentiels** lorsqu'elles sont jugées indispensables à tous les travailleurs et travailleuses qui exercent le métier visé, et qu'elles leur permettent de l'exercer de façon autonome et efficace.
- Les compétences sont dites **complémentaires** lorsqu'elles sont jugées nécessaires à l'exercice d'un métier dans certains milieux de travail seulement et non dans l'ensemble d'un secteur donné.

Compétences essentielles

Les experts du métier consultés considèrent que les compétences suivantes sont essentielles pour accomplir pleinement et adéquatement le travail de poissonnière ou poissonnier :

- Compétence 1 : Effectuer la réception et l'entreposage de produits marins.
- Compétence 2 : Effectuer la première et la deuxième transformation de produits marins.
- Compétence 3 : Effectuer la présentation et la mise en valeur des produits d'une poissonnerie.
- Compétence 4 : Servir la clientèle d'une poissonnerie.
- Compétence 5 : Effectuer des travaux d'entretien mineurs sur l'équipement d'une poissonnerie.

Compétences complémentaires

Par ailleurs, les experts considèrent que les compétences suivantes sont complémentaires à l'exercice du métier :

Compétence 6 : Confectionner des prêts-à-servir à base de produits marins.

Compétence 7 : Effectuer le fumage de poissons.

Durée de l'apprentissage

La durée du programme d'apprentissage peut varier selon l'expérience professionnelle de l'apprentie ou apprenti, sa formation scolaire, l'organisation du travail et d'autres facteurs. Le CSMOCA considère que la maîtrise des compétences essentielles du métier de poissonnière ou poissonnier nécessite un apprentissage de 12 à 18 mois.

3.3 Tableau synthèse des compétences et des éléments de compétence

Poissonnière ou poissonnier

COMPÉTENCES	ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCES				
COMPÉTENCES ESSENTIELLES					
1 Effectuer la réception et l'entreposage de produits marins.	1.1 Préparer la réception des produits marins.	1.2 Contrôler les produits marins livrés.	1.3 Entreposer les produits marins.		
2 Effectuer la première et la deuxième transformation de produits marins.	2.1 Préparer les opérations de transformation.	2.2 Exécuter des opérations de première et de deuxième transformation sur des poissons.	2.3 Exécuter des opérations de première transformation sur des mollusques et des crustacés.	2.4 Exécuter les opérations de conditionnement.	2.5 Assurer l'innocuité du poste de travail.
3 Effectuer la présentation et la mise en valeur des produits d'une poissonnerie.	3.1 Procéder à la tournée de l'aire de vente.	3.2 Cibler les besoins du jour.	3.3 Dresser la table à glace ou le comptoir de service fermé.	3.4 Voir au maintien et à l'approvisionnement en produits marins pendant les heures d'ouverture.	3.5 Effectuer la fermeture de la table à glace ou du comptoir de service fermé.
	3.6 Assurer l'innocuité de l'aire de vente.				

COMPÉTENCES	ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCES				
COMPÉTENCES ESSENTIELLES					
4 Servir la clientèle d'une poissonnerie.	4.1 Accueillir la clientèle.	4.2 Cerner les besoins de la clientèle.	4.3 Donner de l'information sur les produits offerts.	4.4 Conclure la vente.	4.5 Effectuer le service après-vente.
5 Effectuer des travaux d'entretien mineurs sur l'équipement d'une poissonnerie.	5.1 Préparer les travaux d'entretien.	5.2 Procéder à des travaux mineurs d'entretien de l'équipement frigorifique.	5.3 Procéder à des travaux mineurs d'entretien d'un vivier.		
COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES					
6 Confectionner des prêts-à-servir à base de produits marins.	6.1 Préparer la confection.	6.2 Réaliser les préparations préliminaires.	6.3 Réaliser des prêts-à-cuire à base de poissons, de mollusques ou de crustacés.	6.4 Cuire des poissons, des mollusques ou des crustacés.	6.5 Réaliser des prêts-à-manger à base de poissons, de mollusques ou de crustacés.
	6.6 Exécuter les opérations de conditionnement.	6.7 Assurer l'innocuité du poste de travail et de l'équipement de cuisson.			
7 Effectuer le fumage de poissons.	7.1 Préparer les opérations.	7.2 Réaliser les préparations préliminaires.	7.3 Procéder à un fumage à chaud ou à froid.	7.4 Exécuter les opérations de conditionnement.	7.5 Assurer l'innocuité du poste de travail et du fumoir.

3.4 Termes en lien avec la poissonnerie

Produit marin

Tout poisson, mollusque (coquillage et céphalopode), crustacé ou échinoderme (oursin, par exemple) apte à vivre en milieu marin, y compris les parties de ces animaux ainsi que les produits ou sous-produits qui en sont tirés.

Équipement frigorifique

Appareil qui produit du froid : comptoir de service fermé, table à glace, comptoir libre-service de produits froids ou surgelés, chambre froide, machine à glace, etc.

Première transformation

Ensemble des opérations liées à la préparation initiale de la ressource et qui comprend des opérations tels l'écaillage, l'éviscération, l'étêtage, le dépiautage des poissons, ainsi que le nettoyage des coquillages et des crustacés.

Deuxième transformation

Ensemble des opérations qui consistent à apprêter des poissons de première transformation et qui comprend des opérations de coupe : filets, darnes, pavés, coupes papillon, cubes, etc.

Prêt-à-servir

Produit marin de troisième transformation apprêté de manière à être facilement et rapidement consommé.

Les prêts-à-servir comprennent les prêts-à-cuire (tournedos farci ou filet mariné, par exemple) et les prêts-à-manger (salade de fruits de mer ou homard cuit, par exemple).

Fumage

Procédé de conservation qui consiste à exposer un poisson à de la fumée générée par la combustion de bois dur ou de sciure de bois dur.

Ingrédient

Toute substance qui entre dans la composition d'une recette.

Conditionnement

Opération qui consiste à placer un produit dans un contenant avec lequel il est en contact direct, afin de faciliter sa protection, sa conservation, sa présentation et sa vente.

Nettoyage et assainissement

Séquence d'opérations distinctes et indissociables d'un même processus.

- **Nettoyage**
Opération qui a pour but de déloger toutes les particules d'aliments et les saletés des surfaces avec lesquelles des aliments entrent en contact. Le nettoyage comprend le prélavage, le lavage et le rinçage.

- **Assainissement**
Opération qui permet de réduire à un niveau sécuritaire le nombre de microorganismes sur les surfaces.
L'assainissement peut être chimique (utilisation d'un assainisseur) ou thermique (utilisation de chaleur).

Affilage

Opération qui consiste à recentrer le fil du taillant d'un couteau en le passant sur un fusil ou un autre outil.

L'affilage se distingue de l'affûtage (lequel consiste à refaire le taillant et le fil à l'aide d'une meule ou d'une courroie de papier sablé).

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

Compétence 1 — Effectuer la réception et l'entreposage de produits marins**Code CNP : 6331****Contexte de réalisation**

- À l'aide de documents tels que bon de commande, facture, registre des produits marins, normes d'hygiène et de salubrité alimentaires, normes de l'entreprise.
- À l'aide de matériel tel qu'équipement et accessoires de protection, couteaux de précision (*exactos*), transpalette, balance, thermomètre, chariot, contenants, pelle à glace, glace.

Critères généraux de performance

- Port de l'équipement de protection et de la tenue vestimentaire appropriés.
- Hygiène personnelle irréprochable.
- Utilisation appropriée de l'équipement de manutention.
- Manipulation soignée des produits marins.
- Respect des normes de l'entreprise.
- Maintien de la chaîne de froid.
- Respect des exigences en matière de certification et de traçabilité des produits marins.
- Respect des exigences en matière de contrôle des allergènes.
- Respect des normes d'hygiène et de salubrité alimentaires.
- Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
1.1 Préparer la réception des produits marins.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification minutieuse de l'hygiène et de la salubrité de l'espace d'entreposage. • Vérification appropriée des températures de l'équipement frigorifique. • Préparation correcte de l'espace d'entreposage.
1.2 Contrôler les produits marins livrés.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification minutieuse du bon de commande et de la facture. • Vérification minutieuse de l'intégrité des emballages. • Vérification minutieuse des produits : <ul style="list-style-type: none"> – température, – espèce, – quantité, – poids, – intégrité, – origine ou lot, – dates, s'il y a lieu. • Appréciation juste de la qualité et de la fraîcheur des produits. • Détermination juste de la conformité de la livraison. • Pertinence de l'information transmise au gestionnaire du commerce.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
1.3 Entreposer les produits marins.	<ul style="list-style-type: none"> • Identification juste des produits. • Placement des produits aux endroits appropriés. • Vérification et inscription minutieuses des dates. • Dégorgement adéquat des crustacés. • Gestion appropriée de la glace et de l'eau. • Respect des exigences du commerce en ce qui a trait à la rotation des produits. • Notation claire, pertinente et conforme de l'information dans le registre des produits.

Contexte de réalisation

- À l'aide de documents tels que normes d'hygiène et de salubrité alimentaires, normes de l'entreprise.
- À l'aide de matériel tel qu'équipement et accessoires de protection, table à découper, couteaux, contenants, matériel d'emballage, balance étiqueteuse, instruments de récurage, chiffons.
- À l'aide de produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire.

Critères généraux de performance

- Port de l'équipement de protection et de la tenue vestimentaire appropriés.
- Hygiène personnelle irréprochable.
- Appréciation juste de la qualité et de la fraîcheur des produits marins.
- Manipulation soignée des produits marins.
- Réduction optimale des pertes.
- Respect des procédures de décongélation.
- Respect des normes de l'entreprise.
- Maintien de la chaîne de froid.
- Respect des exigences en matière de certification et de traçabilité des produits marins.
- Respect des exigences en matière de contrôle des allergènes.
- Respect des normes d'hygiène et de salubrité alimentaires.
- Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
2.1 Préparer les opérations de transformation.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification minutieuse de l'hygiène et de la salubrité du poste de travail. • Choix et affilage appropriés des couteaux.
2.2 Exécuter des opérations de première et de deuxième transformation sur des poissons.	<ul style="list-style-type: none"> • Écaillage complet. • Éviscération précise. • Étêtage précis. • Dépiautage précis. • Exécution précise des coupes : <ul style="list-style-type: none"> – filets, – darnes, – pavés, – coupes papillon, – cubes de différentes dimensions.
2.3 Exécuter des opérations de première transformation sur des mollusques et des crustacés.	<ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage adéquat des mollusques et des crustacés.
2.4 Exécuter les opérations de conditionnement.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix approprié du type d'emballage ou du type de contenant. • Pesage, emballage et étiquetage des produits transformés, conformément aux exigences du commerce. • Identification et rangement adéquats des produits.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
2.5 Assurer l'innocuité du poste de travail.	<ul style="list-style-type: none">• Exécution rigoureuse des opérations de nettoyage et d'assainissement.• Utilisation appropriée des produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire.• Respect des exigences en ce qui a trait aux fréquences de nettoyage et d'assainissement.• Rangement adéquat des produits et du matériel.

Compétence 3 — Effectuer la présentation et la mise en valeur des produits d'une poissonnerie

Code CNP : 6331

Contexte de réalisation

- Dans des poissonneries ayant des aires de vente telles que comptoir de service fermé, table à glace, comptoir libre-service, vivier.
- À l'aide de documents tels que planogramme, guide d'exécution ou directives en ce qui a trait au placement des produits, directives relatives à la mise en marché des produits, normes d'hygiène et de salubrité alimentaires, normes de l'entreprise.
- À l'aide de matériel tel qu'équipement et accessoires de protection, contenants, pellicules, pelle à glace, glace, éléments de décoration, instruments de récurage, chiffons.
- À l'aide de produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire.

Critères généraux de performance

- Port de l'équipement de protection et de la tenue vestimentaire appropriés.
- Hygiène personnelle irréprochable.
- Appréciation juste de la qualité et de la fraîcheur des produits marins.
- Manipulation soignée des produits marins.
- Réduction optimale des pertes.
- Gestion appropriée de la glace.
- Respect des procédures de décongélation.
- Respect des normes de l'entreprise.
- Maintien de la chaîne de froid.
- Respect des exigences en matière de certification et de traçabilité des produits marins.
- Respect des exigences en matière de contrôle des allergènes.
- Respect des normes d'hygiène et de salubrité alimentaires.
- Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
3.1 Procéder à la tournée de l'aire de vente.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification minutieuse de l'hygiène et de la salubrité de l'aire de vente. • Vérification minutieuse des étiquettes. • Vérification appropriée des températures. • Enlèvement complet et élimination adéquate des produits non conformes. • Récupération appropriée des produits aux fins de transformation. • Estimation juste des produits en stock.
3.2 Cibler les besoins du jour.	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste de l'information en ce qui a trait aux promotions, aux produits vedettes et aux produits à écouler. • Détermination juste des produits à mettre en valeur et des quantités. • Mises de côté de produits selon les demandes de la clientèle. • Planification adéquate des tâches à exécuter.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
<p>3.3 Dresser la table à glace ou le comptoir de service fermé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place correcte de la glace, des pellicules ou des contenants. • Respect des directives en ce qui a trait à la disposition des produits. • Mise en évidence adéquate des produits en promotion, des produits vedettes et des produits à écouler. • Présentation attrayante des produits. • Identification juste des produits. • Visibilité et exactitude des prix affichés. • Utilisation judicieuse d'éléments de décoration. • Propreté de la table à glace ou du comptoir de service.
<p>3.4 Voir au maintien et à l'approvisionnement en produits marins pendant les heures d'ouverture.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estimation juste des possibilités de rupture de stock. • Repérage rapide et enlèvement complet des produits non conformes. • Remise en place complète des produits déplacés dans les comptoirs libre-service. • Mise en place rapide des produits manquants. • Rotation adéquate des produits. • Gestion rigoureuse des produits vivants.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
3.5 Effectuer la fermeture de la table à glace ou du comptoir de service fermé.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix approprié des produits à enlever. • Enlèvement, identification et placement adéquats des produits dans la chambre froide. • Dans le cas d'un comptoir de service fermé, protection adéquate des produits restants.
3.6 Assurer l'innocuité de l'aire de vente.	<ul style="list-style-type: none"> • Exécution rigoureuse des opérations de nettoyage et d'assainissement. • Utilisation appropriée des produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire. • Respect des exigences en ce qui a trait aux fréquences de nettoyage et d'assainissement.

Contexte de réalisation

- À l'aide de documents tels que normes d'hygiène et de salubrité alimentaires, normes de l'entreprise.
- À l'aide de matériel tel qu'équipement et accessoires de protection, couteaux, contenants, matériel d'emballage, balance étiqueteuse.

Critères généraux de performance

- Port de l'équipement de protection et de la tenue vestimentaire appropriés.
- Hygiène personnelle irréprochable.
- Utilisation des termes justes.
- Appréciation juste de la qualité et de la fraîcheur des produits marins.
- Manipulation soignée des produits marins.
- Respect des règles de politesse.
- Respect de l'opinion des personnes.
- Respect des normes de l'entreprise.
- Respect des exigences en matière de certification et de traçabilité des produits marins.
- Respect des exigences en matière de contrôle des allergènes.
- Respect des normes d'hygiène et de salubrité alimentaires.
- Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
4.1 Accueillir la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> • Démonstration d'attitudes et de comportements dynamiques et professionnels. • Respect de la politique d'accueil. • Respect de la file d'attente.
4.2 Cerner les besoins de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute attentive de la cliente ou du client. • Formulation de questions pertinentes. • Interprétation juste de l'information reçue de la cliente ou du client en ce qui a trait à ses goûts, à ses allergies ou à ses intolérances.
4.3 Donner de l'information sur les produits offerts.	<ul style="list-style-type: none"> • Information appropriée en ce qui a trait : <ul style="list-style-type: none"> – aux types de produits et à leur disponibilité; – à la provenance géographique des produits; – aux types de production (pêche de capture ou élevage) et aux certifications; – aux principales méthodes de préparation et aux principaux modes de cuisson des produits; – aux principales valeurs nutritives des produits; – aux modes de conservation des produits; – aux risques associés. • Respect des directives en ce qui a trait à la dégustation des produits. • Justesse des conseils en ce qui a trait à l'achat de produits substitués ou complémentaires.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
4.4 Conclure la vente.	<ul style="list-style-type: none"> • Validation adéquate du produit désiré ainsi que de la quantité ou du poids désiré. • Choix approprié du type d'emballage ou du type de contenant. • Coupe précise ou décompte exact des produits. • Pesage, emballage et étiquetage des produits, conformément aux exigences du commerce. • Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client.
4.5 Effectuer le service après-vente.	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute attentive de la réclamation. • Proposition de solutions de rechange appropriées. • Utilisation appropriée de moyens de fidélisation. • Transmission de l'information pertinente au gestionnaire du commerce.

Compétence 5 — Effectuer des travaux d'entretien mineurs sur l'équipement d'une poissonnerie

Code CNP : 6331

Contexte de réalisation

- Pour de l'équipement frigorifique tel que comptoir de service fermé, table à glace, comptoir libre-service de produits froids ou surgelés, chambre froide, machine à glace.
- À l'aide de manuels, de procédures d'entretien et de directives du fabricant.
- À l'aide de matériel tel qu'équipement et accessoires de protection, thermomètre, hydromètre, trousse de vérification, sel de mer, composants de remplacement pour le vivier, instruments de récurage, chiffons.
- À l'aide de produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire.

Critères généraux de performance

- Port de l'équipement de protection et de la tenue vestimentaire appropriés.
- Hygiène personnelle irréprochable.
- Utilisation appropriée de l'équipement de manutention.
- Manipulation soignée des produits marins.
- Respect des normes de l'entreprise.
- Maintien de la chaîne de froid.
- Respect des exigences en matière de certification et de traçabilité des produits marins.
- Respect des exigences en matière de contrôle des allergènes.
- Respect des normes d'hygiène et de salubrité alimentaires.
- Respect des procédures d'entretien et des directives du fabricant.
- Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
5.1 Préparer les travaux d'entretien.	<ul style="list-style-type: none"> • Enlèvement complet des produits placés dans l'équipement frigorifique et dans le vivier. • Identification et placement adéquats des produits.
5.2 Procéder à des travaux mineurs d'entretien de l'équipement frigorifique.	<ul style="list-style-type: none"> • Application correcte des procédures d'arrêt et de démontage de l'équipement frigorifique. • Vérification et nettoyage appropriés des drains. • Respect des fréquences de nettoyage ou de remplacement des composants. • Exécution rigoureuse des opérations de nettoyage et d'assainissement. • Utilisation appropriée des produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire. • Application correcte des procédures de remontage et de remise en service de l'équipement frigorifique. • Température de l'équipement frigorifique conforme aux exigences.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
5.3 Procéder à des travaux mineurs d'entretien d'un vivier.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérage rapide des problèmes de qualité de l'eau. • Application correcte des procédures d'arrêt du vivier. • Exécution rigoureuse des opérations de lavage à l'eau claire (sans produit chimique). • Respect des fréquences de remplacement des composants. • Application correcte des procédures de remise en service du vivier. • Exécution correcte des tests de qualité de l'eau. • Salinité et température de l'eau conformes aux exigences.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES

Contexte de réalisation

- À l'aide de documents tels que recettes, normes d'hygiène et de salubrité alimentaires, normes de l'entreprise.
- À l'aide de matériel tel qu'équipement et accessoires de protection, couteaux, ustensiles de cuisine, équipement de cuisson, ficelle, contenants, matériel d'emballage, balance étiqueteuse, instruments de récurage, chiffons.
- À l'aide d'ingrédients : produits marins, légumes, assaisonnements.
- À l'aide de produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire.

Critères généraux de performance

- Port de l'équipement de protection et de la tenue vestimentaire appropriés.
- Hygiène personnelle irréprochable.
- Appréciation juste de la qualité et de la fraîcheur des ingrédients.
- Manipulation soignée des produits marins.
- Réduction optimale des pertes.
- Respect des procédures de décongélation.
- Respect de la recette.
- Respect des normes de l'entreprise.
- Maintien de la chaîne de froid.
- Respect des exigences en matière de certification et de traçabilité des produits marins.
- Respect des exigences en matière de contrôle des allergènes.
- Respect des normes d'hygiène et de salubrité alimentaires.
- Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
6.1 Préparer la confection.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification minutieuse de l'hygiène et de la salubrité du poste de travail et de l'équipement de cuisson. • Choix et affilage appropriés des couteaux. • Choix approprié des ustensiles. • Choix approprié des ingrédients.
6.2 Réaliser les préparations préliminaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation correcte des farces, des marinades ou des assaisonnements. • Coupes adéquates des légumes. • Préparation adéquate des produits marins.
6.3 Réaliser des prêts-à-cuire à base de poissons, de mollusques ou de crustacés.	<ul style="list-style-type: none"> • Application correcte des marinades ou des assaisonnements. • Mise en place précise des farces. • Assemblage correct du ou des produits marins avec la préparation préliminaire. • Ficelage esthétique et solide des prêts-à-cuire.
6.4 Cuire des poissons, des mollusques ou des crustacés.	<ul style="list-style-type: none"> • Réglage précis de l'équipement de cuisson. • Application correcte des techniques de cuisson. • Respect des exigences en matière de refroidissement.
6.5 Réaliser des prêts-à-manger à base de poissons, de mollusques ou de crustacés.	<ul style="list-style-type: none"> • Récupération optimale de la chair. • Assemblage correct de la chair et de la préparation préliminaire.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
6.6 Exécuter les opérations de conditionnement.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix approprié du type d'emballage ou du type de contenant. • Pesage, emballage et étiquetage des prêts-à-cuire et des prêts-à-manger conformément aux exigences du commerce.
6.7 Assurer l'innocuité du poste de travail et de l'équipement de cuisson.	<ul style="list-style-type: none"> • Exécution rigoureuse des opérations de nettoyage et d'assainissement. • Utilisation appropriée des produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire. • Respect des exigences en ce qui a trait aux fréquences de nettoyage et d'assainissement. • Rangement adéquat des produits, des couteaux et des ustensiles.

Compétence 7 — Effectuer le fumage de poissons**Code CNP : 6331****Contexte de réalisation**

- À l'aide de documents tels que recettes, normes d'hygiène et de salubrité alimentaires, normes de l'entreprise.
- À l'aide de matériel tel qu'équipement et accessoires de protection, couteaux, ustensiles de cuisine, thermomètre, fumoir, matériaux de combustion, contenants, matériel d'emballage, balance étiqueteuse, instruments de récurage, chiffons.
- À l'aide d'ingrédients tels que poissons, sel, assaisonnements.
- À l'aide de produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire.

Critères généraux de performance

- Port de l'équipement de protection et de la tenue vestimentaire appropriés.
- Hygiène personnelle irréprochable.
- Appréciation juste de la qualité et de la fraîcheur des produits à fumer et des ingrédients.
- Manipulation soignée des poissons.
- Réduction optimale des pertes.
- Respect de la recette.
- Respect des normes de l'entreprise.
- Maintien de la chaîne de froid.
- Respect des exigences en matière de certification et de traçabilité des produits marins.
- Respect des exigences en matière de contrôle des allergènes.
- Respect des normes d'hygiène et de salubrité alimentaires.
- Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
7.1 Préparer les opérations.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification minutieuse de l'hygiène et de la salubrité du poste de travail et du fumoir. • Choix et affilage appropriés des couteaux. • Choix approprié des ustensiles. • Choix approprié des ingrédients.
7.2 Réaliser les préparations préliminaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Coupe précise des poissons. • Salage correct ou application correcte des assaisonnements. • Respect des exigences en ce qui a trait au rinçage, à l'assèchement et à la congélation.
7.3 Procéder à un fumage à chaud ou à froid.	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection et préparation correctes des matériaux de combustion. • Placement adéquat des produits dans le fumoir. • Réglage précis du fumoir. • Utilisation appropriée de la glace. • Respect des températures de fumage.
7.4 Exécuter les opérations de conditionnement.	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des exigences en matière de refroidissement des produits. • Coupe précise des produits. • Choix approprié du type d'emballage ou du type de contenant. • Pesage, emballage et étiquetage des produits fumés, conformément aux exigences du commerce

Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
7.5 Assurer l'innocuité du poste de travail et du fumoir.	<ul style="list-style-type: none"> • Exécution rigoureuse des opérations de nettoyage et d'assainissement. • Utilisation appropriée des produits de nettoyage et d'assainissement reconnus pour usage alimentaire. • Respect des exigences en ce qui a trait aux fréquences de nettoyage et d'assainissement. • Rangement adéquat des produits, des couteaux et des ustensiles.