

IBF

La Boulangerie Française

DEPUIS 1908

N°479



VOTRE BOULANGERIE RECRUTE !

VENDEUSE / VENDEUR
EN BOULANGERIE PÂTISSERIE

**CERTIFICAT
TECHNIQUE
DES MÉTIERS**

en apprentissage
du 1 septembre 2022 au 31 août 2023



CONTACT
Agence RAB
Tel : 06 71 42 12 12
www.ibf.fr

POSTEREL EN LIQUE

**La vente en boulangerie
un métier de passion**



Focus métier

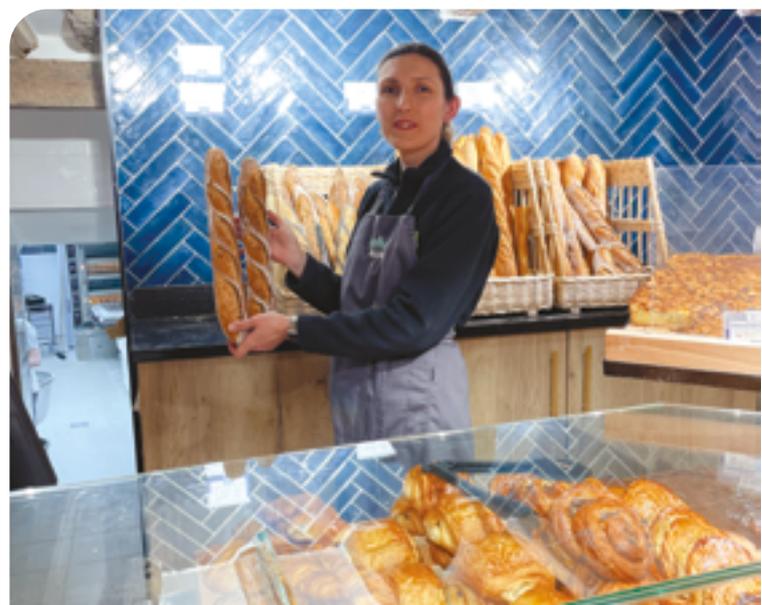
La vente en boulangerie, un métier de passion

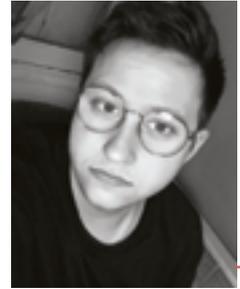
Rarement mis en avant, le métier de la vente en boulangerie est pourtant primordial dans le fonctionnement d'une affaire. Visage principal de la boutique, le vendeur ou la vendeuse réalise son chiffre d'affaires. Toute l'économie d'un commerce de boulangerie-pâtisserie repose sur leurs compétences, dont on parle pourtant si peu. Réactivité, curiosité, créativité, autonomie sont les qualités nécessaires d'un métier aux multiples facettes qui ne demande qu'à être valorisé. Une fois n'est pas coutume, donnons la parole à quelques-uns de ces professionnels passionnés.

Le goût du pain

Quel autre commerce que la boulangerie procure autant de plaisir et de souvenirs qu'une boulangerie ? L'odeur du pain chaud, la vue des brioches bombées et des viennoiseries bien dorées sont autant de sensations qui font remonter à la surface des plaisirs enfantins. Un univers dans lequel on se sent bien... Tellement bien que certains ont décidé d'en faire leur cadre de travail. C'est le cas de Mélody Voinet, ancienne pâtissière et tourière, passée par le compagnonnage, qui est désormais responsable des ventes des boulangeries Alexine. Un choix qu'elle ne regrette pas une seconde tant ce nouveau métier lui plaît, offrant une nouvelle manière de vivre de sa passion pour la boulangerie-pâtisserie : « C'est vraiment grisant de vendre les produits auxquels on croit, on sait par qui ils sont fabriqués et comment. On se sent valorisé à répondre aux questions des clients sur les produits, que je connais bien grâce à ma formation et mon expérience en production. » Car c'est bien là une des nombreuses joies qu'offrent les métiers de la vente en boulangerie : parler des produits que l'on aime, valoriser le travail de ses collègues, défendre un certain sens du goût et les valeurs de l'artisanat. Il suffit d'être un tant soit peu gourmand, un tant soit peu curieux pour que la vocation naisse. C'est en tout cas ce que défend Jauriane Padoly, autrefois assistante dentaire, aujourd'hui vendeuse à la boulangerie Pompadour (Paris 16^e) :

« J'ai toujours aimé la boulangerie-pâtisserie, mais je ne pensais pas en faire mon métier. Puis un jour, je suis tombée sur une annonce pour faire un CTM vendeur en boulangerie, et je m'y suis inscrite. Aujourd'hui, je suis heureuse de faire ce métier : j'aime le contact avec les gens, savoir les conseiller, les renseigner, décrire le travail des boulangers, des pâtisseries et des touriers. »





Le goût des autres

Un métier de passion, pour la boulangerie certes, mais également pour le contact avec les nombreux clients que l'on voit passer dans une journée. Le plaisir de revoir certains clients, connaître leurs petites habitudes, de mettre un sourire sur un visage parfois éreinté après une journée de labeur. Il est cependant nécessaire d'être de bonne composition, de pouvoir toujours dégainer un sourire même quand le client précédent ignorait tout de la politesse. À entendre les vendeurs et vendeuses en boulangerie, la patience serait la qualité reine pour faire ce métier : « *Il faut de la patience, de la maturité car il faut savoir encaisser certaines réflexions des clients* », explique Mélody. « *Certains clients sont très exigeants, d'autres râlent à cause de l'augmentation des prix, il faut savoir prendre sur soi* », corrobore Jordan Walch, vendeur aux Plaisirs de Vasco (Paris 15^e).

Heureusement, la clientèle ne se compose pas que de mécontents et le plaisir que l'on a à satisfaire son client l'emporte sur les petites contrariétés, selon Jordan : « *C'est une joie de voir les clients repartir avec un large sourire et un petit pain chaud sous le bras.* »

Géraldine Porcher, créatrice de l'agence Mets Conseils, organisme de formation spécialisé dans la formation des équipes de vente, considère que « *c'est un métier où il faut aimer les gens, car on voit énormément de personnes dans une journée. Il faut aussi avoir de la curiosité sur les produits qu'on a dans la boutique, sur les clients qui viennent acheter les produits, pourquoi reviennent-ils ? Pourquoi ne reviennent-ils pas ?* » Car connaître le goût des gens, c'est également pouvoir mieux les satisfaire, fidéliser une clientèle et être capable de vendre un large éventail de produits. Les qualités d'un bon commerçant en somme, et tout ce que cela implique dans la tenue d'une boutique. Pour Jordan Walch,

“
C'est une joie de voir les clients repartir avec un large sourire et un petit pain chaud sous le bras.

Jordan Walch

la créativité et le soin que l'on apporte à la présentation des produits est par exemple quelque chose d'essentiel : « *On doit avoir un certain sens de l'artistique, de la précision également, pour faire la meilleure vitrine possible.* »

Un métier exigeant

Contrairement à ce que beaucoup pensent, la vente en boulangerie ne consiste pas à mettre une baguette et une viennoiserie dans un sac en papier et à encaisser un client. C'est un métier beaucoup plus complet, comprenant la gestion d'une boutique, d'un stock de vente, le respect des normes d'hygiène, la composition des produits et la présence d'allergènes. Un métier qui demande un savoir-être, un savoir-faire et une bonne résistance physique et mentale, selon Mélody Voinet : « *C'est un métier physique, éprouvant mentalement. Être en contact avec des gens tous les jours, ça puise énormément d'énergie. On est à peu près à 1 000 clients par jour, donc il faut avoir un tempérament assez positif.* » « *Il faut être dynamique, polyvalent, être en forme physiquement car on reste debout toute la journée, et on court partout !* », ajoute Jauriane Padoly.

Boulangers,
facilitez votre quotidien,
soyez accompagné
toute l'année.

Gestion du social
Paie, Contrat,
Litige

Sécurisez votre création
Prévisionnel, Financement,
Investissement

Conseil spécifique
Croissance, Cession,
Transmission

Accompagnement personnalisé
Compta, Juridique,
Expertise



OPÉRA &
ASSOCIÉS
PARTAGEONS NOS TALENTS

Votre Expert-Comptable,
partenaire de votre création gourmande

213

BOULANGERIES
Cette année

1251

BOULANGERIES
Depuis 10 ans

3

ASSOCIÉS
Paulo FARIA
Vincent LECLERE
Natascha VIGNAUX

www.opera-associes.fr | 01 48 71 64 80

Autre contrainte, l'emploi du temps : avec des journées qui commencent tôt et qui peuvent se terminer tard, des week-ends pris ou entrecoupés, les plannings sont souvent vus comme contraignants. Beaucoup de patrons en prennent conscience, et proposent un aménagement du temps de travail pour offrir à leurs vendeurs ou vendeuses quelques week-ends. C'est ce que propose Claire Bretteau, qui dirige les boulangeries Maison Bretteau et Du pain et vous dans le 7^e arrondissement : « On travaille le week-end, les jours fériés, les vacances scolaires... Le repos ne fait pas vraiment partie des attributs du poste. Donc j'essaie de mettre en place des emplois du temps tournants pour que chaque vendeuse ait de temps en temps un vrai week-end, tout en ayant toujours une responsable le samedi et le dimanche. »

La préoccupation du bien-être au travail étant devenue essentielle depuis le confinement, les candidat(e)s aux postes de vendeurs-vendeuses ont tendance à privilégier largement les employeurs qui prennent en compte leurs considérations. C'est en tout cas ce que constate Nathalie Fouché, responsable de l'emploi et de la formation au Syndicat des Boulangers du Grand Paris, qui s'étonne du management de certains chefs d'entreprises : « Il y a pas mal de vendeuses qui reçoivent le lundi matin à 9 heures leur planning pour la semaine, elles ne peuvent pas du tout s'organiser... Comment garder ce travail quand on a des enfants par exemple ? »

La nécessité de la formation

Des contraintes et un manque de considération qui ne poussent pas à redorer l'image d'une profession qui a perdu ses lettres de noblesse. Les raisons sont multiples, à commencer par un manque d'exposition de ces métiers, souvent perçus comme un travail alimentaire. Le personnel manque parfois de formation et/ou de motivation, ce qui n'aide pas à rendre la profession attractive. Selon Mélody Voinet, le métier de vendeuse en boulangerie sera de nouveau valorisé quand les métiers de l'artisanat, issus de l'apprentissage, le seront également : « Il faut dire aux jeunes qui vont en CAP vente ou en CAP boulangerie que ça ne veut pas dire qu'ils ne vont pas faire un métier complexe. Au contraire, ils vont réfléchir ce qui leur apportera énormément de satisfaction et de reconnaissance. » Car il s'agit bien évidemment de métiers où il faut être formé, et du mieux possible !

“

Il faut dire aux jeunes qui vont en CAP vente ou en CAP boulangerie que ça ne veut pas dire qu'ils ne vont pas faire un métier complexe. Au contraire, ils vont réfléchir ce qui leur apportera énormément de satisfaction et de reconnaissance.

Mélody Voinet



Il existe bien un **CTM métier des ventes en boulangerie**, équivalent d'un CAP qui se déroule sur une seule année, que propose le Syndicat des Boulangers du Grand Paris, ou un **CAP vente de produits alimentaires** ou un **CQP vente**, mais ces formations ne font malheureusement pas le plein de candidatures. La grande majorité des vendeurs et des vendeuses en boulangerie ne sont pas diplômé(e)s, et on ne prend pas toujours le temps de bien les former, selon Géraldine Porcher : « C'est un métier qui est ultra-technique, et les dirigeants ne mettent pas forcément les moyens pour former ce personnel, alors qu'ils le font pour les ouvriers en production. On n'investit pas du tout dans les équipes de vente alors qu'on investit volontiers dans du matériel pour les touristes ou pour les boulangers. Rien n'est fait pour les vendeuses : elles ont souvent froid, leurs tenues ne sont pas toujours très seyantes... »

Tout commence donc par la formation, et ça, Claire Bretteau l'a bien compris. La cheffe d'entreprise s'investit énormément auprès de son équipe de vente, qu'elle forme de multiples manières. À côté de la formation qu'elle donne tous les jours en boutique, elle a créé un podcast pour que ses employés écoutent une formation complémentaire pour continuer à progresser. Elle a également créé un jeu de cartes afin de les former sur les pains, leurs caractéristiques et les allergènes. Une formation continue et ludique, qui doit montrer aux vendeurs et vendeuses toute l'étendue de leurs compétences futures, bien loin de ce que Claire a pu constater ici et là : « *Beaucoup de patrons ont été formés et éduqués à l'ancienne. Pour eux, le boulot de vendeur en boulangerie est un boulot presque accessoire, pas du tout considéré.* »

“

La meilleure façon d'attirer les profils, c'est d'avoir des équipes de vente dans des boulangeries qui dégagent une bonne image, joyeuse et motivée. Il faut que les vendeurs et les vendeuses soient valorisé(e)s en interne pour rejaillir sur la clientèle.

Nathalie Fouché

Rendre le métier attractif

À ce besoin de formation, s'ajoute le désir évident de reconnaissance ; des patrons tout d'abord, puis de ses collègues de la production et de la clientèle bien évidemment. Pour Nathalie Fouché, « *la meilleure façon d'attirer les profils, c'est d'avoir des équipes de vente dans des boulangeries qui dégagent une bonne image, joyeuse et motivée. Il faut que les vendeurs et les vendeuses soient valorisé(e)s en interne pour rejaillir sur la clientèle.* »

Il y a également un travail à faire "hors les murs" pour valoriser ce métier auprès d'un public plus large. « *Il faut gommer tous les clichés associés à cette profession. Ce n'est pas que mettre un croissant dans un sachet. Il faut communiquer sur la variété de ce métier, le valoriser peut-être à travers des vidéos sur les réseaux sociaux* », propose Jauriane Padoly. « *On devrait peut-être aller dans les collèges, avec des vendeuses en boulangerie motivées, présenter ce métier à des élèves, essayer de susciter des vocations* », imagine Nathalie Fouché.

Des idées bienvenues à l'heure où la boulangerie-pâtisserie artisanale connaît un besoin très important de personnel. Il y a donc nécessité à ré-inventer ce métier, pour qu'il cesse d'être considéré comme une voie de garage, et qu'il devienne enfin ce qu'il devrait être : un métier de passion.



EXAMENS

Devenez juré(e) !

Comme chaque année, les CFA du Grand Paris sont à la recherche d'artisans prêts à consacrer une ou plusieurs journées pour être jury aux examens de CAP, BP et BM en boulangerie et en pâtisserie.

Nous avons la chance d'avoir des artisans à la retraite qui acceptent d'y participer pour que notre profession soit toujours au cœur de l'organisation des examens. Mais **nous avons également besoin de professionnels en activité qui acceptent d'y consacrer un peu de temps, vous ou un de vos salariés.**

Sachez que la situation est très préoccupante car si nous ne pouvons plus honorer les demandes en professionnels aux jurys d'examen, l'Éducation Nationale palliera notre défaillance en confiant l'organisation des examens au corps enseignant. Sans remettre en cause la grande qualité des enseignants qui officient dans nos CFA, **il est important que les candidats soient évalués par un jury composé par des professionnels en activité.**

Si nous voulons rester acteurs dans le cursus de formation de nos jeunes, il est indispensable de participer aux examens ! Pouvez-vous consacrer au moins une journée pour participer **aux examens qui se dérouleront en mai et juin prochain ?**

Inscriptions au 01 43 25 28 20
ou nfouche@boulangerie75.org



FOURNIL RH

La Première Agence d'Emploi Francilienne,
Spécialiste des métiers de la boulangerie
et de la pâtisserie.

Vous recherchez un Boulanger,
un Pâtissier, une Vendeuse
expérimentés

Nous vous proposons la meilleure
solution pour votre établissement :
Intérim / CDI

**Ne perdez plus de temps
contactez-nous !**

Contactez-nous au 06 07 67 31 90
contact@fournilrh.fr | www.fournilrh.fr