

# **Améliorer la performance des vendeurs de produits Bio et Diététiques grâce à la formation**

## **Recensement et préconisations**

Etude réalisée pour NATEXBIO



# Sommaire

Introduction.....	4
1. Quelle place pour le réseau spécialisé en 2020 ? .....	5
1.1) Les principaux circuits de distribution en Europe.....	5
1.2) La part de marché des circuits de distribution en France.....	6
1.3) La distribution de produits alimentaires en France.....	7
1.4) Les magasins spécialisés et l'emploi.....	8
2. Les formations « de base ».....	10
2.1) Les formations de vendeur en magasin alimentaire.....	12
2.2) Le domaine de la cosmétique.....	13
2.3) La formation de diététicien.....	14
3. Les formations « spécialisées Bio » pour les vendeurs.....	15
3.1) Les diplômes officiels en formation initiale .....	17
3.2) Des rappels réglementaire sur la formation professionnelle continue .....	21
3.3) Les certifications délivrées par la branche professionnelle et les journées organisées par les syndicats.....	26
3.4) Les actions de formation professionnelle sans reconnaissance officielle.....	29
3.5) L'offre en e-formation (ou FOAD) .....	34
4. Constats et préconisations.....	38
Conclusion .....	48

Sites Internet : .....	49
Glossaire .....	50
ANNEXES.....	51
Annexe I : Note de service DGER/SDPOFE/N2011-2103.....	51
Annexe II : Circulaire DGEFP n°2006-35 .....	51
Annexe III : Circulaire DGEFP n° 2001-22 .....	51
Annexe IV : CQP « Vendeur Conseil en Produits Biologiques » .....	51
Annexe V : Liste des centres de formation habilités par la FNDE au 11/07/2011. ....	51
Annexe VI : Formation Continue « Vendeur Conseil en Produits Biologiques ».....	51
Table des matières détaillée .....	52

NOTA BENE : la citation d'une formation ou d'un centre de formation dans ce document n'est en aucun cas une reconnaissance ou habilitation par NATEXBIO.  
Ce rapport n'engage en aucun cas NATEXBIO.

L'auteur tient à remercier tous les acteurs qui ont bien voulu transmettre leurs informations et points de vue pour renforcer la formation professionnelle en faveur des filières bio et des compléments alimentaires.

Par ailleurs, ce recensement n'est pas exhaustif et il est appelé à évoluer : les organismes et personnes qui n'ont pas été contactée pour ce travail voudront bien ne pas en prendre ombrage.

Elles peuvent transmettre leur point de vue à NATEXBIO - 14 terrasse Bellini - 92807 PUTEAUX  
Mail : [info@federation-dietebio.org](mailto:info@federation-dietebio.org)

## Introduction

En 2010 et 2011, la consommation des produits biologiques poursuit sa croissance selon l'Agence Bio mais c'est la grande distribution (GMS) qui semble bénéficier principalement de cette croissance. Dans le domaine de produits diététiques, la concurrence avec les pharmacies et parapharmacies s'accroît. Aussi, les magasins spécialisés de produits biologiques et diététiques s'interrogent sur leur avenir et leur positionnement sur le marché. Le conseil à la clientèle est un atout fort de différenciation et une attente des consommateurs fréquentant les magasins spécialisés. Cette aide à la vente repose sur des compétences précises des personnels des magasins. Des marges de progrès existent dans ce domaine et la formation professionnelle est l'un des moyens pertinents pour acquérir ces compétences.

Les fabricants de produits biologiques et diététiques sont attachés à leurs partenaires de la distribution spécialisée. En 2011, environ 50 % des produits biologiques sont distribués par la GMS alors qu'il y a 5 ans, la distribution spécialisée constituait le premier circuit de distribution. Une prédominance de la GMS constitue un risque stratégique pour l'ensemble de la filière bio et les fabricants souhaitent soutenir le circuit spécialisé.

Par ailleurs, de nombreux fabricants de produits biologiques et diététiques disposent d'un réseau de vendeurs, sous divers statuts, qui visitent les magasins spécialisés et formulent des recommandations. Les technico-commerciaux des fabricants s'écartent parfois de leur mission première (présenter les produits de l'entreprise, mettre en valeur les efforts et démarches du fabricant) pour passer du temps à informer, voir former le personnel du magasin.

Aussi tous ces aspects autour de la compétence du personnel, tant en magasin que des technico-commerciaux des fabricants, sont en lien étroit avec la formation, un sujet que NATEXBIO souhaite promouvoir pour favoriser la croissance et la pérennité des entreprises des filières bio et des compléments alimentaires.

Sans nier les efforts de formation interne de chaque entreprise ou chaîne de distribution, la FDD a souhaité un inventaire des formations dans le domaine de la vente de produits bio et compléments alimentaires. Il visait également à écouter les suggestions des différents acteurs pour envisager une meilleure efficacité de ce secteur de la formation.

L'inventaire concerne donc successivement la formation initiale, professionnelle, en présentielle et en e-learning pouvant être d'intérêt pour le personnel de magasin et les technico-commerciaux des fabricants. Les contacts et échanges occasionnés par ce travail ont permis de faire émerger des recommandations qui seront présentées dans un second temps.

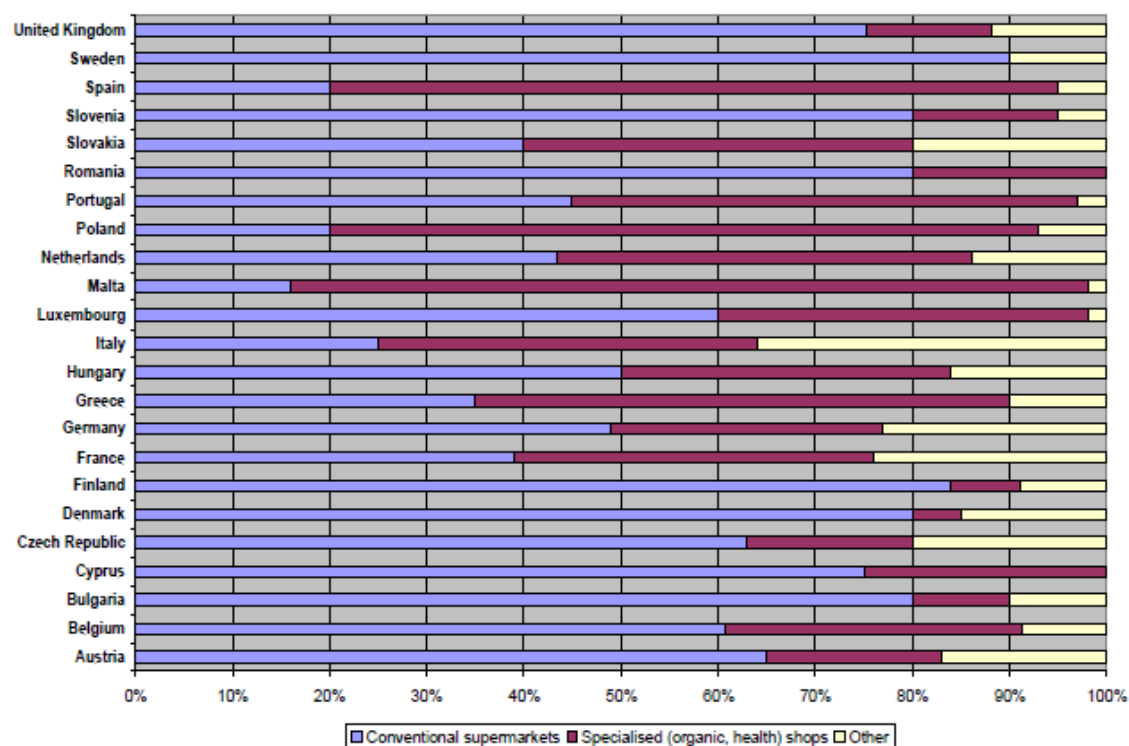
## 1. Quelle place pour le réseau spécialisé en 2020 ?

En préambule de ce travail sur la formation du personnel, il semble important de présenter des éléments du contexte qui poussent les professionnels et organisations professionnelles de NATEXBIO à approfondir le thème de la formation professionnelle et de la compétence du personnel.

### 1.1) *Les principaux circuits de distribution en Europe.*

En Europe, les magasins spécialisés commercialisent entre 10 et 70 % des produits bio et diététiques selon les pays. La Commission Européenne a publié en juin 2010 une analyse du secteur bio avec le graphique suivant relatif à une estimation des principaux canaux de distribution relatif aux produits bio (en % de part de marché, données de 2008) :

**Graph 37.** *Estimates of the significance of major retail channels of the organic food market (%)*



*Source: ORA, Ecozept, BioVista (2008). IT: data communicated by AssoBio. No estimates for specialised shops in Sweden.*

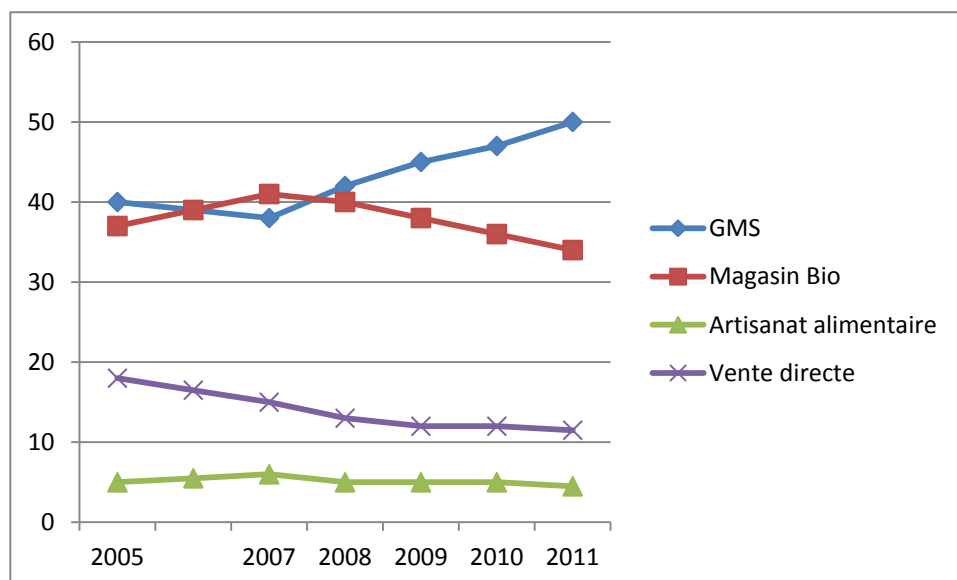
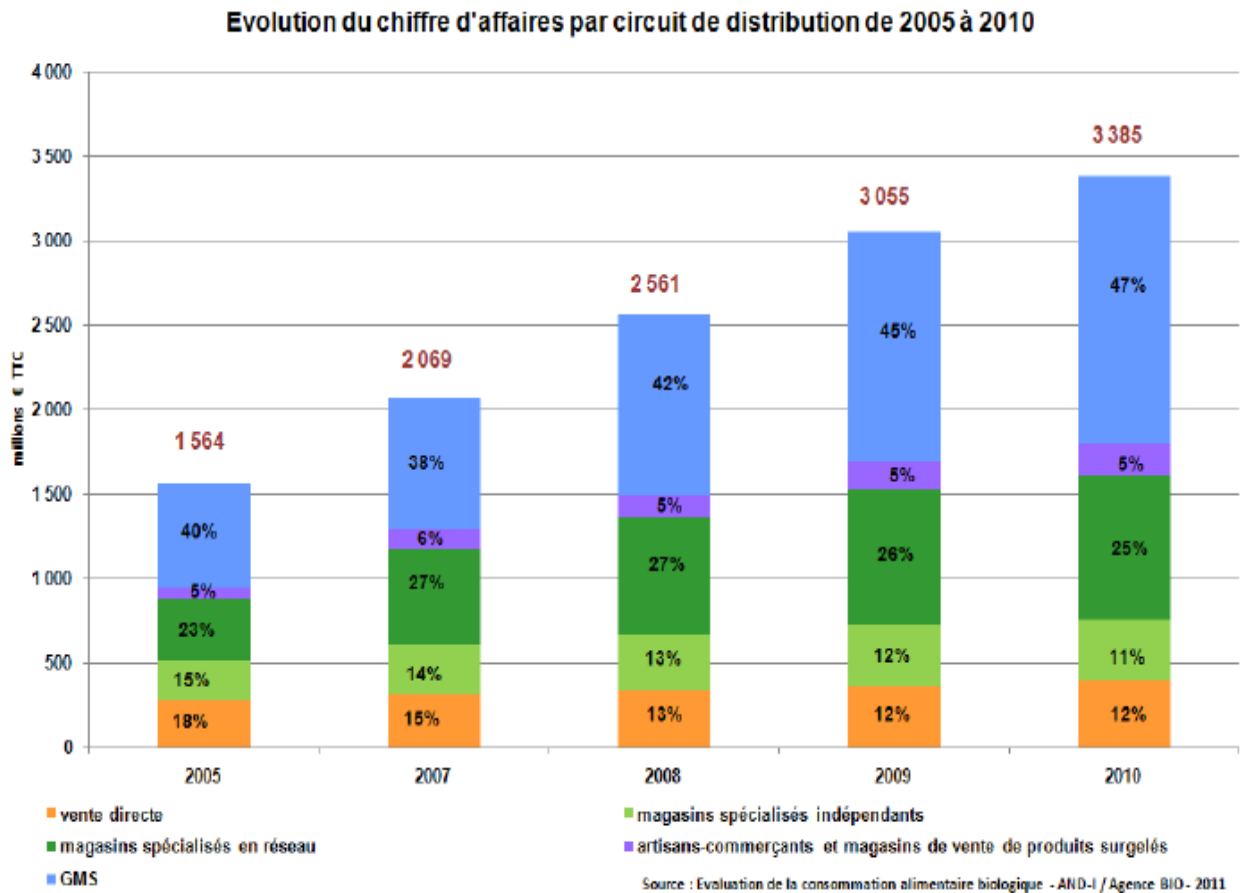
En bleu : GMS, en rouge : magasins spécialisés, en Blanc : autres circuits (vente directe, artisanat alimentaire, ...).

Source : An analysis of the EU organic sector, Commission Européenne DG Agri, juin 2010.

La part de marché de la GMS varie de moins de 30 % (en Espagne, Italie, Pologne, ...) à plus de 70 % (Finlande, Danemark et le Royaume-Uni, pays où le marché bio a régressé ces dernières années). Il y a donc une grande hétérogénéité entre pays européens. La France se situe dans une moyenne.

## 1. 2) *La part de marché des circuits de distribution en France.*

Source Agence Bio, 2011.



**Part de marché des différents circuits de commercialisation de produits bio, en %**

Réalisation P. Sivardière.

Pendant plusieurs années, les magasins spécialisés étaient en tête de la distribution du bio. Depuis 2009, la GMS est significativement le premier circuit de distribution de produits bio. A partir de 2011, c'est une majorité de produits bio qui est distribuée par la GMS classique.

### 1. 3) *La distribution de produits alimentaires en France.*

Si la GMS devient le premier canal de distribution des produits bio avec 50% du chiffre d'affaires du secteur bio, qu'en est-il pour les produits alimentaires en général ?

L'INSEE indique que 67 % des produits alimentaires sont distribués par la GMS et 8,4 % par les petites surfaces (moins de 400 m<sup>2</sup>, y compris les magasins de produits surgelés).

#### Parts de marché du commerce de détail selon la forme de vente

en % de la valeur TTC

Formes de vente <sup>1</sup>	Produits alimentaires (hors tabac)		Produits non alimentaires	
	1999	2009 (p)	1999	2009 (p)
Alimentation spécialisée <sup>2</sup>	17,7	16,6	0,3	0,2
Boulangeries-pâtisseries	6,7	6,3	///	///
Boucheries-charcuteries	6,3	5,1	///	///
Autres magasins d'alim. spécialisée	4,7	5,2	///	///
Petites surfaces d'alim. générale <sup>3</sup>	8,6	8,4	0,8	0,5
Grandes surfaces d'alim. générale	67,1	66,9	19,9	17,2
<i>dont : supermarchés</i>	30,8	33,2	6,1	3,3
<i>hypermarchés</i>	35,4	32,3	13,4	13,6
Grands magasins	0,1	0,1	2,2	1,9
Pharmacies et comm. d'art. médicaux	0,2	0,2	9,4	11,0
Magasins non alimentaires spécialisés	0,2	0,3	41,1	43,1
Commerce hors magasin	4,0	3,9	4,6	3,9
Réparation d'art. pers. et domestiques	///	///	0,8	0,6
<b>Commerce de détail et artisanal</b>	<b>97,9</b>	<b>96,3</b>	<b>79,0</b>	<b>78,4</b>
Ventes au détail du comm. automobile	0,2	1,1	14,1	15,8
Autres ventes au détail <sup>4</sup>	1,9	2,6	6,9	5,8
<b>Total des ventes au détail</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

1. L'activité de grandes entreprises relève de deux ou plusieurs formes de vente.

2. Y compris artisanat commercial.

3. Y compris les magasins de produits surgelés.

4. Cafés-tabacs, grossistes, ventes directes de producteurs...

Source : Insee, comptes du commerce, juin 2010.

Ainsi la part de marché pour les produits bio en GMS reste très inférieure à celle des produits alimentaire en général et le réseau spécialisé bio (principalement constituée de lieux de vente de moins de 400 m<sup>2</sup>) est 4 fois supérieur.

Mais va-t-on vers un rapprochement des parts des marchés des produits bio avec celles du commerce alimentaire en général :

**A l'horizon 2020, les magasins bio feront-ils plus de 10 % de part de marché de la Bio ?**

**La GMS fera-t-elle les 2/3 des ventes de produits bio ?**

**Quelles conséquences sur les stratégies commerciales des fabricants ?**

#### 1.4) *Les magasins spécialisés et l'emploi.*

On recense entre **2 000 et 2 500 magasins** spécialisés en produits biologiques et diététiques, sans que pour l'instant une définition précise soit donnée.

A partir des définitions suivantes données par l'INSEE :

**Épiceries** : entreprises qui exercent une activité de commerce de détail non spécialisé, réalisent **plus du tiers de leur chiffre d'affaires dans la vente de produits alimentaires**, en magasin d'une surface de vente inférieure à 120 m<sup>2</sup>.

**Supérettes** : entreprises qui exercent une activité de commerce de détail non spécialisé, réalisent **plus du tiers de leur chiffre d'affaires dans la vente de produits alimentaires**, en magasin d'une surface de vente comprise entre 120 m<sup>2</sup> et 400 m<sup>2</sup>.

nous soumettons à discussion une définition à partir de 2 critères cumulatifs :

un magasin bio est un point de vente, quelque soit sa taille :

- réalisant **plus du tiers de son chiffre d'affaires** dans la vente de produits alimentaires (compléments alimentaire compris, hors produits d'hygiène, livres et ustensiles).
- et dont **plus de la moitié de l'ensemble des références** totales du point de vente sont certifiées selon le règlement CE 834/2007 ou un cahier des charges officiel français.

NB 1 : Seuls les produits agricoles et alimentaires d'origine agricole peuvent être certifiés en bio. L'eau, le sel, les produits de la pêche, la cosmétique, le textile ne peuvent être certifiés selon le règlement CE 834/2007.

NB 2 : Les vins issus de raisin de l'agriculture biologique seraient comptabilisés dans les produits « certifiés ».

Cela devrait permettre de différencier les magasins spécialisés en produits bio et diététiques des parapharmacies, des jardineries avec un rayon alimentaire, ou des points de vente de produits diététiques spécialisés pour les sportifs par exemple.

Le magazine BIOLINÉAIRES recense 2254 magasins Bio et estime que

**8 500 personnes**

travaillent dans le commerce spécialisé en produits Bio  
(hors personnel des centrales et grossistes).

soit environ 3.5 personnes en moyenne par point de vente.

Avec les technico-commerciaux des fabricants, grossistes et centrale d'achat, cette étude concernent plus de **10 000 salariés.**



## Commercialisation des produits bio : emplois à tous les rayons

Les produits bio sont présents partout : grandes surfaces, magasins spécialisés, artisans commerçants (boulangeries, boucheries,...), vente directe à la ferme, restaurants, etc. La diversité des circuits de commercialisation crée des emplois dans les secteurs de la préparation et de la vente. Les recrutements sont particulièrement nombreux dans les magasins spécialisés bio, où proximité et conseil sont très importants.

### Une spécificité des boutiques bio : des conseillers à la vente

Les boutiques spécialisées en produits bio ont une longue tradition de conseil, issue d'un double héritage des magasins de diététique et des magasins de produits dits « naturels », avant qu'ils ne soient régis par la réglementation sur l'agriculture biologique. La place des vendeurs-conseils est ainsi très importante dans ces magasins. Ils aident les clients à repérer les produits bio qui leur conviennent parmi une moyenne de plus de 4 000 références – un chiffre pouvant aller jusqu'à 10 000 voire les dépasser – disponibles dans les magasins bio.



Extrait de la lettre de l'Agence Bio n° 14, été 2010 <http://www.agencebio.org/upload/LettreAgenceBIO14.pdf>

Les éléments précédents montrent des situations contrastées dans la répartition des parts de marché de la commercialisation de produits bio en Europe, plus liée aux histoires nationales qu'au niveau de développement de la bio, que ce soit au niveau de la production ou de la consommation.

En France, la GMS gagne depuis le Grenelle de l'Environnement et commercialise maintenant 50 % des produits bio, ce qui reste inférieur de 16 points à son score pour l'ensemble des produits alimentaires. Les magasins spécialisés perdent des parts de marché même si leur chiffre d'affaire global progresse, entre autre grâce à l'ouverture de nouveaux points de vente, de plus grande taille que les fermetures.

On peut imaginer que la tendance des 3 – 4 dernières années va se poursuivre. Ce qui interroge les responsables professionnels des magasins bio et leurs fournisseurs et les poussent à approfondir leur stratégie relative à leur positionnement commercial : prix et qualité des produits, largeur et profondeur des gammes, emplacement, taille et ambiance des magasins, communication et publicité des enseignes, **conseil aux clients et compétence du personnel**, etc.

Cet inventaire concerne les formations pour le personnel de magasins bio et diététiques et les technico-commerciaux des fabricants. La formation des cadres dirigeants, gérants ou créateur de magasin n'est pas abordée dans ce travail.

Plusieurs entreprises et chaînes de distribution ont indiqué qu'elles réalisaient des actions de formation interne tant pour le personnel récemment embauché que plus ancien, ou pour le personnel des magasins de leur enseigne. Par exemple, Biocoop a pendant plusieurs années réalisé des formations validées par la profession (CQP en particulier). Aujourd'hui, Biocoop indique qu'il y a un « *accompagnement et développement des compétences des collaborateurs de Biocoop avec la mise en place de processus de formations internes et d'entretiens annuel d'appréciation et de développement* ». (<http://www.biocoop.fr/recrutement> ). Mais dans ce travail, nous nous intéresserons qu'à la formation inter entreprise, sans minimiser l'importance de la formation interne propre à chaque entreprise.

Dans un premier temps, nous regarderons les formations dites « de base », c'est-à-dire les formations généralistes dans le domaine de la vente de produits alimentaires, de la diététique et de la cosmétique.

Ensuite, nous listerons les formations spécialisées pour les vendeurs en magasins Bio et diététiques.

Enfin, nous présenterons des formations en e-learning.

Ce recensement n'est probablement pas exhaustif et il est appelé à être complété progressivement.

## **2. Les formations « de base »**

Ce paragraphe présente un tour d'horizon des formations scolaires en vente de produits alimentaires, en diététique et en cosmétique, du CAP à la Licence Professionnelle. Elle constitue le « socle » privilégié pour les futurs salariés des magasins bio et de leurs fournisseurs.

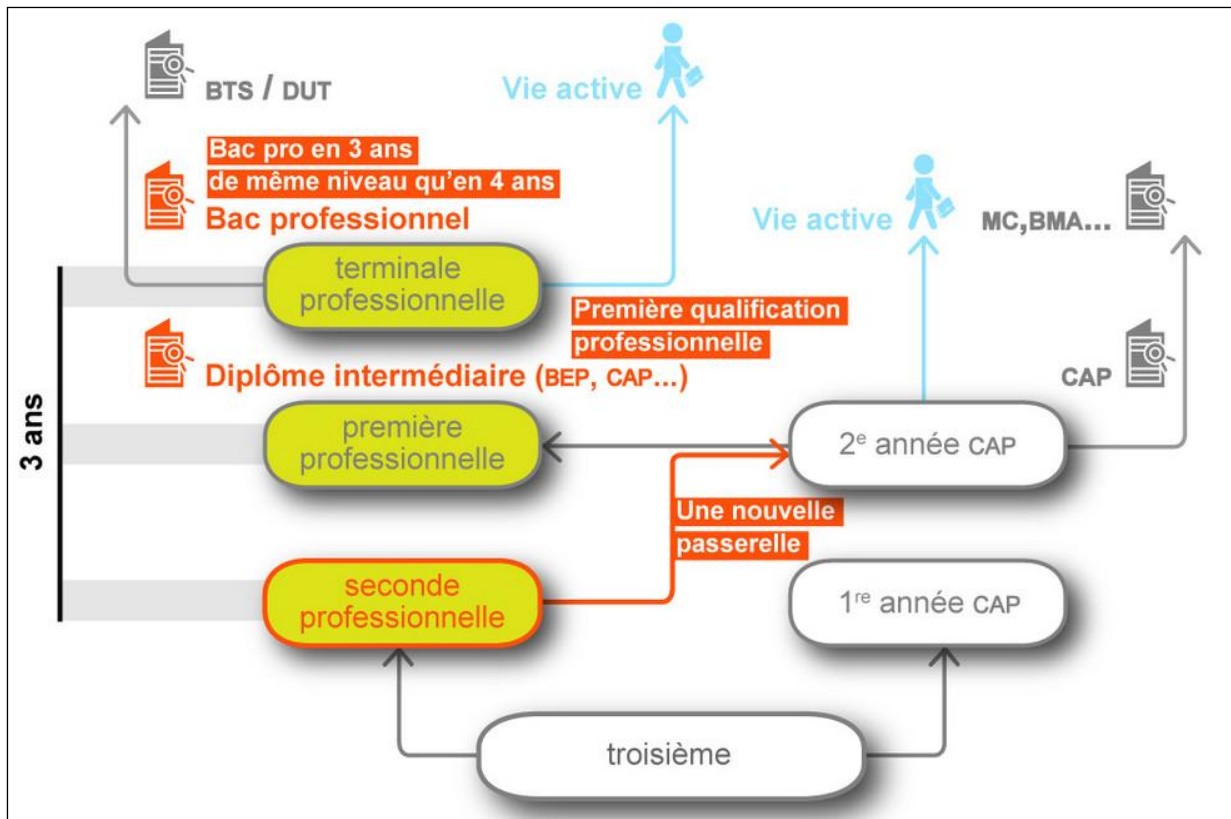
La plupart des ces formations peuvent être réalisées en formation initiale ('scolaire traditionnelle'), en contrat d'apprentissage (ou par alternance) ou dans le cadre de la formation professionnelle continue.

En France, elles relèvent de 3 ministères différents puisque, outre le ministère de l'Education Nationale,

- l'enseignement post-bac est du ressort du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- l'alimentaire fait parti du périmètre du Ministère de l'Agriculture ... et de l'alimentation, ministère qui dispose de son propre corps enseignant et de formations qu'il habilite.

Depuis 10 ans, les changements ont été importants dans l'enseignement avec l'apparition de la Licence Professionnelle, dans le cadre Européen du LMD (Licence – Master – Doctorat) et la disparition progressives des BEP/BEPA (Brevet d'Études Professionnelles – Agricoles)

Schéma synthétique de la formation professionnelle en France :



On retiendra que :

Le **CAP** prépare en **2 ans après la classe de troisième** à la vie professionnelle (niveau V)

Le **BAC PRO** prépare en **3 ans après la troisième** à la vie professionnelle (niveau IV)

Le **BTS** prépare en **2 ans après le Bac** à l'emploi (niveau III)

La **LICENCE PRO** qualifie une **3<sup>ème</sup> année de formation après le Bac** (niveau II).

Les niveaux correspondent à une échelle d'études qui va du niveau I (Ingénieur) au niveau V (CAP) et permettent de donner une idée d'équivalence entre diplôme de même niveau.

## 2.1) Les formations de vendeur en magasin alimentaire

Les différentes formations dans le domaine de produits alimentaires peuvent être rassemblées dans le tableau suivant en fonction du Ministère de tutelle.

Niveau : (Voir définition en annexe)	Ministère de Tutelle Durée d'études :	Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative et Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	Ministère chargé de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche
V - CAP	après la 3 <sup>ème</sup> , en 2 ans	CAP « <i>Employé de vente multi-spécialités</i> option A produits alimentaires ». Possibilité d'une Mention Complémentaire « <i>Vendeur spécialisé en alimentation</i> »	CAPA (CAP « Agricole ») « <i>Services en milieu rural</i> »
IV – Bac Pro	Après la 3 <sup>ème</sup> , en 3 ans	Bac pro « <i>Commerce</i> »	« <i>Technicien conseil vente en alimentation</i> » option produits alimentaires ou vins et spiritueux
III – BTS	Après un Bac en 2 ans	BTS « <i>Management des unités commerciales</i> » (MUC) ou « <i>Négociation et relation client</i> » (NRC) DUT « <i>Techniques de commercialisation</i> » (Tech de Co)	BTSA « <i>Technico-commercial en Produits alimentaires</i> » BTSA « <i>Technico-commercial en Boissons vins spiritueux</i> »
II – Licence Pro	Un an après un Bac+2 Plus de 2 000 spécialités	dont « <i>Management d'un point de vente</i> », « <i>Commerce et distribution</i> », « <i>Commercialisation des liquides et produits alimentaires</i> », ...	Etablissements associés à une université.

NB : Le A après le CAP (CAPA) ou BTS (BTSA) indique qu'il s'agit d'une formation relevant du Ministère de l'Alimentation et de l'Agriculture.

Le niveau I correspond à une école de commerce ou une école d'agronomie.

Les CAP, Bac Pro, BTS et Licence Pro du Ministère de l'Education Nationale et du Ministère de l'Enseignement Supérieur n'abordent pas officiellement les produits bio et diététiques. Néanmoins, des modules à l'initiative des établissements ou des cas concrets peuvent aborder ces points.

Concernant les diplômes et formations du Ministère de l'Agriculture, tous les référentiels font maintenant explicitement référence au Bio.

Par exemple, le document d'accompagnement du référentiel de formation du diplôme : BTSA Technico-commercial (formation relevant du Ministère de l'Alimentation et de

l'Agriculture), Module M55, relatif à l'Économie et techniques commerciales du champ professionnel « Produits alimentaires et boissons » indique :

## **Objectif 2. Analyser les réponses de l'entreprise aux demandes sociétales et environnementales**

Dans cet objectif, l'enseignant veille tout particulièrement aux évolutions des demandes sociétales et environnementales.

### **Objectif 2.1 - Identifier les réponses de l'entreprise aux demandes sociétales et environnementales**

- Développement durable et normes environnementales ;
- Commerce équitable, «consom'acteurs», produits «naturels», de «terroir», produits issus de l'Agriculture Biologique ;
- Produits diététiques, protecteurs de la santé, alicaments ;
- Emballages recyclables ;
- ...

### **Objectif 2.2. - Identifier des indicateurs de performance sociétale et environnementale**

Lorsque de tels indicateurs synthétiques ne sont pas adaptés à l'entreprise étudiée, il est conseillé de construire un indicateur simple à partir de quelques critères adaptés.

[http://www.chlorofil.fr/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&file=fileadmin/user\\_upload/pdf/cert/textes/ref/btsa/docsaccomp/btsa-DA-tc-palim-M55avril2010.pdf&t=1321826083&hash=559b132eadbff4a893f968243857360f508a5ff4](http://www.chlorofil.fr/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&file=fileadmin/user_upload/pdf/cert/textes/ref/btsa/docsaccomp/btsa-DA-tc-palim-M55avril2010.pdf&t=1321826083&hash=559b132eadbff4a893f968243857360f508a5ff4)

## **2.2) Le domaine de la cosmétique.**

Le rayon des produits de cosmétique naturelle est un rayon important pour de nombreux magasins spécialisés, tant en chiffre d'affaire qu'en contribution au bénéfice. Dans des équipes de plusieurs salariés, il est souvent intéressant d'avoir une personne ayant des compétences dans ce domaine. Néanmoins les formations ci-dessous sont généralistes à l'esthétique et à la cosmétique, voire la parfumerie.

Au niveau V, il y a un CAP « Esthétique, cosmétique, parfumerie »

Au niveau IV, il y a un BAC PRO « Esthétique, cosmétique, parfumerie », ainsi qu'un Brevet Professionnel (BP) « Esthétique, cosmétique, parfumerie »

Au niveau III, il y a le BTS « esthétique cosmétique » ainsi qu'un Brevet de Maîtrise (BM) « esthéticienne cosméticienne »

Au niveau II, il existe une dizaine de Licence Pro dans le domaine de la cosmétologie dont une à l'Université de Toulouse 3 intitulée « Conseiller en produits dermo-cosmétiques »

<http://www.pharmacie.ups-tlse.fr/etudes/liproinscription.php> et une à l'Université de

Grenoble « Technico-commercial en nutri-cosmétique et cosmétologie ».

<http://www.ujf-grenoble.fr/formation/diplomes/licences-professionnelles/domaine-sciences-technologies-sante/licence-professionnelle-sante-specialite-technico-commercial-en-nutricosmetique-et-cosmetologie-182652.htm>

Les thèmes des produits naturels, de la certification bio seraient peu à peu évoqués dans ces formations.

### **2.3) La formation de diététicien.**

Les formations spécifiques à la diététique sont de niveau III (post bac).

Actuellement, seuls le BTS diététique et le DUT génie biologique-option diététique, permettent d'accéder à la profession de diététicien, mais les produits de l'agriculture biologique ne sont pas abordés. Dans le référentiel de formation du BTS Diététique, on trouve un point :

**4-1-3-5- Les contrats " collectifs" : normes, labels, certificats de qualification, contrats de qualité...**

Au niveau II, l'université de Lyon 1 propose une Licence Pro avec l'Ecole « Horizon Santé » intitulé « Diététique thérapeutique et alimentation du bien portant »

[http://offre-de-formations.univ-lyon1.fr/front\\_fiche\\_parcours3.php?PARCOURS\\_ID=292#](http://offre-de-formations.univ-lyon1.fr/front_fiche_parcours3.php?PARCOURS_ID=292#)

Cette formation n'est pas destinée à former du personnel de vente des magasins spécialisés ou des technico-commerciaux des fabricants.

Nous verrons plus loin que la Licence Professionnelle « Aliment-Santé » de Quimper vise à former des technico-commerciaux, des responsables de rayon, voir des responsable de magasin diététique.

En conclusion :

La réussite de ces parcours de formations « de base » est validée par un diplôme délivré par l'Etat.

**Globalement, le thème des produits biologiques et l'approche sur la vente de produits diététiques en circuit spécialisé sont peu (ou pas) abordés.**

Une réflexion pourrait être engagée pour mieux inclure le bio, les compléments alimentaires, la cosmétique naturelle dans ces formations de base. Il s'agit probablement d'un travail de longue haleine auprès du Ministère de l'Education Nationale et des écoles qui dispensent ces formations. Pour le Ministère de l'Agriculture, c'est déjà fait grâce au travail réalisé depuis 20 ans.

### 3. Les formations « spécialisées Bio » pour les vendeurs.

Nous avons vu dans le point précédent qu'il existait une offre de formation « de base » utile au personnel des magasins et fabricants de produits bio et de compléments alimentaires, mais que les spécificités des produits et du mode de production biologiques sont peu abordées, à l'exception des formations du Ministère de l'Agriculture.

Idéalement, le candidat recherché dispose d'une double compétence :

- Connaissances des produits présents en magasins spécialisés (caractéristiques, mode d'obtention, mode d'utilisation) ;
- Compétence dans la vente et le conseil, voir dans la gestion d'un point de vente.

Dans la pratique, on distingue généralement 2 profils :

- Les candidats disposant d'une formation ou de connaissances personnelles plutôt « technique » (agricole, diététique, cosmétique, produits, ...) mais sans véritable formation à la vente. De nombreuses formations à la vente sont proposées sur l'ensemble du territoire par les Chambres de Commerce, les GRETA et les centres de formations. Ce point ne sera donc pas traité.
- Les candidats disposant d'une formation ou expérience dans le domaine de la vente et/ou du commerce, avec peu de connaissances dans le domaine des produits alimentaires Bio et compléments alimentaires. Cette partie du rapport vise à recenser les formations pour ce public.

Des entreprises nous ont indiqué que c'est la motivation qui est le premier critère lors de leur recrutement, avant les compétences pré-requises. Mais cela n'est pas en contradiction avec la formation du candidat, ni l'acquisition de compétences, bien au contraire. Un candidat motivé sera plus apte à se former et l'entreprise aura tout intérêt à entretenir activement ce haut niveau de motivation.

Nous distinguerons :

3.1) d'abord les diplômes reconnus par l'Etat : Cela ne concerne principalement des Licences Pro, qui sont délivrées par des Universités et validées par le Ministère de l'Enseignement supérieur ;

3.2) suivis de rappels réglementaires importants concernant la formation professionnelle continue, ce qui permettra de mieux définir le périmètre de ce travail,

3.2) puis les certifications délivrées par la profession (FNDE) et les formations des syndicats professionnels,

3.4) ensuite les autres formations, courtes ou longues, réalisées par des organismes publics (Greta) ou privés mais qui ne sont pas sanctionnées par un diplôme officiellement reconnu.

3.5) Enfin les formations en e-learning (ou FOAD) actuellement proposées.





### **3.1) Les diplômes officiels en formation initiale**

Nous avons recherché les formations incluant un volet Bio, ou spécialisées en agriculture et alimentation biologiques pouvant être d'intérêt pour les vendeurs bio.

Pour les formations relevant de l'Education Nationale, nous n'avons identifié aucune formation spécifique pour la vente au consommateur de produits bio et compléments alimentaires.

#### **3.1.1) CS production en AB et commercialisation.**

Une formation du Ministère de l'Agriculture de niveau IV (niveau Bac) est intitulée **Certificat de Spécialisation « Production en Agriculture Biologique et Commercialisation »**

Cette formation s'adresse principalement à des personnes ayant un projet d'installation et déjà titulaire d'un Bac Pro ou d'un BPREA.

Cette formation se réalise dans une dizaine de centre :

- ☒ Antenne Brie Comte Robert du CFA de Seine et Marne (77)
- ☒ CFA et CFPPA du Haut Rhin à Rouffach (68)
- ☒ CFA Pyrénées Orientales (66)
- ☒ CFPPA Airion (60)
- ☒ CFPPA Brioude Bonnefont (43)
- ☒ CFPPA Die (26)
- ☒ CFPPA Rennes Le Rheu (35)
- ☒ Site de Carpentras du CFPPA Carpentras (84)
- ☒ Site de Lomme CFPPA des Flandres (59)
- ☒ Site de Melle CFPPA Melle-Niort (79)
- ☒ Site de Montauban du CFA du Tarn et Garonne (82)

Cette formation vise à apporter une spécialisation Bio à de futurs agriculteurs. La formation inclut un volet concernant la commercialisation des produits bio par les agriculteurs, en particulier en circuit court. Elle ne destine donc pas directement les étudiants aux métiers en magasin spécialisé.

De même, un certificat de spécialisation (niveau IV) « Conduite de la production viticole en agriculture biologique, transformation et commercialisation » est réalisé au CFA du Haut Rhin (Rouffach). Il s'adresse aux chefs d'exploitation viticole ou responsables de culture. Le volet commercialisation concerne le domaine viticole et donc ne concerne pas directement le personnel de magasin.

Notons que FORMABIO, le réseau thématique de l'enseignement agricole dédié à l'agriculture biologique, recense les formations de l'enseignement agricole à orientation Agriculture Biologique et les formations spécialisées en Bio. Dans le domaine de la vente (BTS technico-commercial, Bac Pro Technicien conseil), il n'y a pas de formation identifiée orientation bio, même si cela n'exclut pas que des illustrations pédagogiques ou des modules d'initiative locale traitent de la vente des produits bio.

Concernant l'enseignement supérieur, les Licences Professionnelles sont des diplômes délivrés par une Université et relèvent du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Nous avons 3 Licence Pro en Agriculture Biologique et une en « Aliment – Santé » qui peuvent être d'intérêt pour du personnel de magasin et pour les fabricants de produits bio et diététiques.

Mais nous voulons attirer l'attention sur le fait que les niveaux de qualification III et IV sont les plus pertinents pour le personnel de magasin et les technico-commerciaux.

La Licence Professionnelle (niveau II) correspond à un niveau de cadre moyen en entreprise, ce qui ne semble pas toujours adapté à des tâches de mise en rayon ou de tenue de caisse au quotidien.

### **3.1.2) La Licence Pro ABCD (Agriculture Biologique Conseil et Développement)**

Cette formation se réalise depuis 4 ans en partenariat entre l'Université de Clermont-Ferrand, Vetagrosup et des établissements de formation technique.

Cette formation vise à former des cadres moyens pour le conseil, l'animation, le contrôle, la vente dans les domaines du développement agricole, de la production, de la transformation, de la commercialisation des produits biologiques.

En 2011-2010, il y a 80 étudiants répartis dans 6 sites (dont l'un à la Martinique). L'originalité de cette formation est qu'une partie des cours magistraux se réalise en visioconférence à partir de l'une des classes sur un site, en fonction des spécialisations des formateurs de chaque site.

L'un des modules d'enseignement (UE 4.3, connaissance de l'agriculture biologique) aborde les enjeux de la filière bio et la distribution des produits biologique.

Une des Unités d'Enseignement (l'UE 5) est un approfondissement de 70 heures dans un domaine professionnel parmi 4 au choix :

a) Conseil-développement

b) Audit- certification

c) Transformation

**d) Distribution – commerce.** Cette option aborde autant la vente en magasin que la vente par les fabricants ou grossistes, ou l'agrofourniture.

Cette formation se réalise en alternance

- soit en stage : 16 semaines au minimum en discontinu sur 9 mois.
- soit sous statut d'apprenti sur 12 mois.

Chaque année 5 à 10 étudiants réalisent leur stage (ou contrat d'apprentissage) dans un magasin bio ou dans un service commercial d'un fabricant de produits bio ou diététique.

Cette Licence dispose d'un comité de pilotage qui rassemble des entreprises et organismes professionnels. Le Synabio, Ecocert, Formabio, l'ITAB sont parmi les membres de ce comité.

<http://www.univ-bpclermont.fr/formation/formation/UBP-PROG2454.html>

### **3.1.3) La Licence Pro Agriculture Biologique, (Production – Conseil – Certification – Commercialisation) à Angers.**

Le département de Génie Biologique de l'Université d'Angers a ouvert cette licence pro à l'automne 2010. Elle vise à former des personnes qui correspondent aux profils suivants :

- Technicien conseil AB
- Contrôleur-certificateur AB
- Animateur de filières AB
- Exploitant agricole
- **Technico-commercial**

Un module (UE 4, n°13) de 30 h concerne la commercialisation des produits biologiques et aborde :

- Le paysage des filières bio
- Filières longues
- Circuits courts
- Distribution spécialisée
- GMS
- Restauration collective
- Prix de revient de son produit et marketing

L'organisation de la formation est la suivante :

- 440 heures d'enseignement : d'octobre à février
- 120 heures de projets tuteurés (projets avec entreprises)
- Au moins 16 semaines de stage en entreprise : à partir de mars

Un comité de pilotage constitué d'universitaires et de professionnels, adapte le contenu de la formation aux réalités du monde professionnel.

[http://www.iut-angers-cholet.fr/GB/LP\\_Agriculture\\_Biologique](http://www.iut-angers-cholet.fr/GB/LP_Agriculture_Biologique)

### **3.1.4) La Licence Pro "Industrie Agro-alimentaire, alimentation option Transformation des Produits de l'Agriculture Biologique" à Grenoble.**

Cette Licence Pro est réalisée par l'Université de Grenoble en partenariat avec le CFPPA du Valentin à Valence. Elle aborde plus la transformation des produits et aborde peu la commercialisation et la vente de produits bio dans le circuit spécialisé.

<http://web.uif-grenoble.fr/BIO/SiteBio/index.php/offre-de-formation/licences/professionnelles/transformation-des-produits-de-lagriculture-biologique-tpab-3e-annee.html>

### 3.1.5) La Licence Pro « Aliment-Santé » à Quimper.

La Licence Pro « Aliment-Santé » de Quimper vise à former à des fonctions d'« animateur santé, formateur dans la communication nutritionnelle, technico-commercial, diététicien conseil (pour les étudiants possédant un diplôme de diététicien), ... » au sein des secteurs et entreprises suivantes :

+ Laboratoires de Recherche et Développement, d'Analyse et de Contrôle (Industrie Agro-alimentaire, Industrie Para- Pharmaceutique,...)

+  **dans la distribution :**

- **Technico-commercial**
- **Responsable d'un rayon « Compléments fonctionnels »**
- **GMS**
- **Parapharmacie**
- **Gérant d'un magasin de Diététique**

[http://www.univ-brest.fr/iutquimp/IUT/licencepro\\_aliment-sante-long.htm](http://www.univ-brest.fr/iutquimp/IUT/licencepro_aliment-sante-long.htm)

En conclusion, on constate

- qu'il n'existe pas de diplôme spécifique de l'Education Nationale pour la vente de produits Bio et diététique ;
- que pour les formations du Ministère de l'Agriculture, la bio, les produits naturels et diététiques sont abordés dans les cursus de vendeurs conseils. Il existe pour les formations du Ministère de l'Agriculture une possibilité pour les établissements de faire reconnaître une « orientation Agriculture Biologique » à leur formation. Aucune formation commerciale n'a pour l'instant fait cette démarche.
- qu'il existe des Licences Professionnelles dans le domaine Bio ou qui font le lien Aliment et Santé. Mais ce niveau de formation est un peu élevé pour les fonctions visées.

### **3.2) Des rappels réglementaire sur la formation professionnelle continue**

La suite du recensement des formations relève de la formation professionnelle continue. Il est apparu important de faire des rappels réglementaires sur les droits et devoirs des entreprises et des salariés. Ces informations proviennent principalement du Code du Travail et sont sélectionné par rapport à la taille des magasins, principalement des TPE (Très Petite Entreprise = de moins de 20 salariés) dans le site de Editions Législatives.

Nous ne traiterons pas du volet financement et différents type de contrat (de professionnalisation, d'apprentissage) ou dispositif (VAE, DIF, etc.) car il existe un livret de 47 pages édité par l’AFFLEC et ses adhérents (dont la FNDE) intitulé « **Commerçant, vos compétences votre meilleur avenir : le guide de la formation professionnelle du commerce alimentaire, pour vous et vos salariés** ». Ce guide donne toutes les informations nécessaires, en particulier le taux de cotisation et les conditions de prise en charge des formations. Nous en retiendrons qu’aujourd’hui les différents dispositifs de formation sont financés dans leur grande majorité. Selon plusieurs interlocuteurs du secteur de la formation, l’investissement financier dans la formation du personnel est maintenu à un niveau faible pour les entreprises grâce aux prises en charge. Par contre, l’information des parties intéressées doit encore (et toujours) être renforcée. Les démarches administratives pourraient être encore (et toujours) être allégées.

#### **3.2.1) Les obligations de l'entreprise en matière de formation professionnelle**

L'obligation principale de l'entreprise en matière de formation professionnelle a longtemps été le financement, préoccupation d'ordre fiscal. Mais depuis quelques années, le droit du travail a rendu nécessaire la gestion par l'employeur des compétences de ses salariés.

Aussi pour l'entreprise il existe de plus en plus d'obligations en matière de formation, qui sont de moins en moins en rapport avec le budget légal que l'entreprise est tenue de lui consacrer. Cette déconnexion croissante entre la gestion des compétences de ses salariés et la mise en œuvre de formation pour ce faire, et un mode de financement qui a peu évolué depuis 1971, conduit à prendre en compte la gestion des compétences en premier dans la définition de la politique de formation. Il n'est plus possible de faire du financement et du budget « fiscal » de la formation le point de départ de la gestion de la formation dans l'entreprise : le processus est inversé.

L'employeur dispose du pouvoir de direction et à ce titre décide de l'organisation du travail. Ce pouvoir tiré de la nature même du contrat de travail place le salarié sous sa subordination juridique, et il est générateur d'obligations, dont celle de placer le salarié en capacité d'exercer sa fonction, en disposant des compétences requises pour son poste. Par ailleurs, l'exécution de bonne foi du contrat de travail impose à l'employeur d'accompagner le salarié en cas d'évolution du contenu de ses fonctions.

Le législateur a tiré de ces principes l'obligation pour tout employeur d'assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail. L'employeur doit également veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.

L'entreprise est donc soumise à une double obligation : vérifier que le salarié dispose des compétences requises par rapport à l'emploi occupé ou à son évolution et lui donner les moyens de les acquérir si elles lui font défaut.

La jurisprudence a déduit de cette obligation que l'employeur est tenu de faire suivre aux salariés les formations rendues nécessaires par l'évolution de leur emploi ou par l'introduction de nouvelles technologies.

Enfin, l'employeur doit veiller au maintien de la capacité de ses salariés à occuper un emploi. Il doit à ce titre leur proposer des formations tout au long de leur carrière professionnelle. A défaut, il s'expose à une sanction financière pour réparer le préjudice subi par les salariés.

### 3.2.2) La responsabilité du salarié

Si le droit du travail met à la charge de l'entreprise de lourdes obligations en matière d'employabilité, de compétences et de formation des salariés, celles-ci trouvent leur corollaire dans une responsabilité accrue du salarié dans ces mêmes domaines. Il ne s'agit pas d'une responsabilité partagée : l'entreprise a la responsabilité première de mettre en œuvre les moyens permettant au salarié de travailler en lui permettant d'adapter ses compétences aux évolutions du poste, (ou de faire face aux risques liés à son activité). Par contre, dès lors que l'entreprise a rempli ses obligations, elle peut reprocher au salarié de ne pas respecter les siennes, en particulier de participer à un stage organisé par l'employeur, dans l'intérêt de l'entreprise (sauf motif valable).

L'accord national interprofessionnel (ANI) du 5 décembre 2003, complété par l'avenant du 20 juillet 2005, a créé au profit du salarié le droit à bénéficier d'un entretien professionnel « afin de lui permettre d'être acteur dans son évolution professionnelle » (art. 1, I). Cet entretien professionnel est réalisé, au minimum tous les 2 ans, pour les salariés ayant au moins deux années d'activité dans l'entreprise.

L'ANI du 5 décembre 2003 a été étendu par un arrêté du 17 décembre 2004 rendant ainsi l'entretien professionnel obligatoire pour tous les **employeurs du commerce**, de l'industrie, des services et de l'artisanat.

L'entretien professionnel a pour objectif de permettre au salarié d'élaborer son projet professionnel à partir de ses souhaits d'évolution dans l'entreprise, de ses aptitudes et en fonction de la situation de l'entreprise. Les points suivants doivent, notamment, être abordés au cours de l'entretien :

- les moyens d'accès à l'information sur les dispositifs d'orientation professionnelle et de formation tout au long de la vie ;
- les objectifs de professionnalisation qui pourraient être définis au bénéfice du salarié pour lui permettre d'améliorer ses compétences ou de renforcer sa qualification;
- le ou les dispositifs de formation auxquels il pourrait être fait appel en fonction des

objectifs retenus ;

- les initiatives du salarié pour l'utilisation son droit individuel à la formation (Dif) ;
- les conditions de réalisation de la formation, notamment au regard du temps de travail et des engagements réciproques qui peuvent en découler.

Malgré la volonté des partenaires sociaux de faire du salarié un acteur de sa formation, les responsabilités juridiques ne sont pas également réparties : à l'employeur la responsabilité première de fournir les moyens au salarié et au salarié de se saisir des moyens mis à sa disposition pour exercer son activité avec compétence. L'équilibre contractuel ainsi établi est conforme à la spécificité du droit du travail qui ne place pas les deux parties sur un pied d'égalité pour l'exécution du contrat de travail mais reconnaît à l'employeur un pouvoir de direction. De cela se déduit l'ordre des responsabilités.

La concertation et la motivation des salariés sont souvent importantes pour lever les réticences ou contraintes des salariés pour suivre une action formation. La Loi donne des outils pour formaliser cette concertation.

### 3.2.3) Les dispositifs de formation

La définition d'une action de formation doit remplir trois critères pour être considérée comme entrant dans le champ de la **formation professionnelle continue**.

- Être organisée selon certaines modalités (programme, moyen pédagogique, encadrement, ...) ;
- Être effectuée par un organisme déclaré auprès de l'administration en tant qu'organisme de formation (sauf s'il s'agit d'une formation interne à une entreprise) ;
- **Être une action de qualification** (tel un CQP par exemple vu dans le chapitre précédent) **ou poursuivre une des finalités prévues par le code du travail** (adaptation, développement des compétences, perfectionnement des connaissances, prévention, ...)

Nous nous limiterons dans le présent inventaire à l'offre de formation professionnelle continue, tel que définis par le code du travail et la circulaire DGEFP n°2006/35 du 14 novembre 2006, en excluant l'offre très importante de stages relatif au développement personnel, au bien-être physique ou spirituel, ou autres techniques de relaxation ou médecines alternatives, sans relation directe avec la fonction de vendeur en magasin bio, que ces stages soient durant les week-ends ou en semaine. Cette exclusion se fait sans porter de jugement sur le contenu de ces stages.

Plusieurs point de la circulaire DGEFP n°2006/35 du 14 novembre 2006 nous semble fondamental à rappeler ici :

« Une action de formation doit donc toujours (...)

— définir en conséquence **le public concerné**, en termes de compétence éventuellement requise, ou **de poste de travail occupé**, pour suivre une formation déterminée. »

« un poste de travail est un espace aménagé et équipé en vue de l'exécution d'une tâche »

« Actions ne pouvant pas être considérées comme de la formation (...)

Des actions (...) qui ne seraient pas organisées en référence **précise** avec un poste de travail ou **une fonction dans l'entreprise**. «

« De telles actions excluent dont les actions « comportementales » destinées à des publics indifférenciés ou hétérogènes, et donc sans relation avec un poste ou une fonction, ... »

« Sont également exclues les actions généralistes, ... d'action de conseil et suivi thérapeutiques ou d'hygiène, de sensibilisation à des questions de société, etc. »

« Les actions dont l'objectif est le soin thérapeutique ou le bien-être personnel, et non l'apprentissage de compétences ou savoir-être propres à certaines fonctions ou à l'occupation de certains postes de travail, ne peuvent être considérées comme entrant dans le champ de la formation professionnelle continue. Sont par exemple en ce sens exclue ... les actions de « gestion du stress » sans relation avec une adaptation à une situation professionnelle particulière et s'adressant à un public indifférencié ou une catégorie générale de public, par exemple « les cadres ».

**Ainsi nous avons exclu de cet inventaire toutes les formations qui ne faisaient pas explicitement référence au métier de vendeur en magasin de produits biologiques, diététiques ou naturels, ou à celui de technico-commercial d'un fabricant de ces produits.**

### 3.2.4) La mise en œuvre du plan de formation

Le plan de formation peut être une réponse à trois obligations de l'entreprise en matière de formation.

- l'obligation de participation au financement de la formation professionnelle continue ;
- l'obligation d'adapter les salariés à leur poste de travail et de veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi ;
- l'obligation de présenter chaque année au comité d'entreprise (ou Délégué du Personnel) les projets de formation de l'entreprise ;

Le plan de formation peut également être une réponse à l'ensemble des obligations de gestion des compétences de l'entreprise.

Le plan de formation de l'entreprise est constitué par l'ensemble des formations que l'employeur décide de faire suivre à ses salariés. L'initiative ou l'origine de la demande importe peu. Qu'il s'agisse d'une demande du salarié, des représentants du personnel ou d'un choix de l'employeur, dès lors que la décision est prise par l'entreprise, l'action de formation suivie se verra appliquer le régime juridique du plan de formation.



En plus des actions de formation proprement dites, le plan de formation peut contenir des actions de validation des acquis de l'expérience (VAE) et des bilans de compétences décidés par l'employeur avec l'accord des salariés concernés.

Les actions de formation du plan de formation doivent être classées dans l'une des deux catégories fixées le code du travail. Ce classement en deux catégories a été mis en place par la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle réformant la formation professionnelle. Ces deux catégories sont :

- les actions d'adaptation au poste de travail ou liée à l'évolution ou au maintien dans l'emploi dans l'entreprise ;
- les actions qui participent au développement des compétences des salariés.

La première catégorie inclus

- les formations d'adaptation au poste sont celles qui permettent l'acquisition de compétences correspondant au poste de travail occupé par le salarié au moment où il suit la formation ;
- les actions liées à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi sont celles qui permettent au salarié d'acquérir des compétences utilisables dans le cadre des emplois compatibles avec sa qualification contractuelle ;

La deuxième catégorie comporte les actions de développement des compétences qui permettent au salarié d'acquérir des compétences qui vont au-delà de sa qualification contractuelle.

En conclusion de ce paragraphe, nous notons que les entreprises ont des obligations opérationnelles vis-à-vis de la formation de leurs salariés.

Les obligations fiscales n'ont pas été reprises ici mais la FNDE a publié un guide de 47 pages. Au-delà des obligations réglementaires, des financements sont disponibles pour accompagner dans leur politique proactive de formation, aux bénéfices des salariés et de l'entreprise.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2012, l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur agréé) pour les entreprises du commerce de détail de fruits et légumes, épicerie et produits laitiers sera l'AGEFOS PME, en remplacement de DISTRIFAF et à priori, rien ne devrait changer d'un point de vue financier ou opérationnel pour les entreprises, même si l'on peut s'attendre à quelques ajustements durant les premiers mois de 2012.

Dans ce rapport, nous n'abordons que les formations professionnelles externes pour l'acquisition de compétences correspondant au poste de travail occupé par un vendeur en produits biologiques et diététiques, et excluons volontairement les actions de développement des compétences qui vont au-delà de sa qualification contractuelle et/ou qui ne sont pas spécifique au métier.

### ***3.3) Les certifications délivrées par la branche professionnelle et les journées organisées par les syndicats.***

Après ces précisions réglementaire relative à la formation professionnelle continue, nous poursuivons notre inventaire avec l'offre de formation proposées par les organisations professionnelle : on distinguera d'une part les « CQP » et d'autre part les journées de formation qui ne donnent pas lieu à une certification ou à un diplôme reconnu.

Qu'est ce qu'un CQP ?

Le CQP, désigne un certificat de qualification professionnelle, qui comme son nom l'indique, reconnaît avant tout une qualification professionnelle.

Créés et délivrés par les branches professionnelles, les certificats de qualification professionnelle permettent aux salariés d'acquérir une qualification opérationnelle reconnue.

Le CQP n'est pas un diplôme reconnu par l'Education Nationale, mais il est créé par une branche professionnelle, donc reconnu par la convention collective ou l'accord de branche auquel il se rattache. Pour mémoire, une branche professionnelle regroupe les entreprises d'un même secteur d'activité relevant d'un accord ou d'une convention collective. Le CQP est donc créé et délivré au sein d'une branche professionnelle par une instance paritaire, le plus souvent la Commission paritaire nationale pour l'emploi (CPNE).

Le CQP est accessible aux jeunes en formation initiale, aux demandeurs d'emploi et aux salariés ayant une expérience minimale de trois ans, dans le cadre de la formation continue ou de la VAE (dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience).

Les CQP peuvent être préparés dans le cadre du contrat de professionnalisation, du plan de formation, du congé individuel de formation. Les référentiels des CQP peuvent être définis sous forme de modules afin de permettre la possibilité, pour des personnels déjà en activité, d'obtenir la validation totale ou partielle par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Dans le cas des magasins de produits biologiques et diététiques, 3 CQP sont directement concernés :

Ces formations ont été mises en place par les organisations de l'AFFLEC (FNDPL, FNDE et UNFD) pour les métiers du commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et des produits laitiers (convention collective 3244).

#### **3.3.1) Le CQP « vendeur conseil en produits biologiques ».**

L'annexe III présente cette formation et les centres de formation habilités par la branche professionnelle. C'est une formation par alternance de 440 h. Le recrutement se fait principalement via des personnes embauchées sous contrat de qualification.

La quasi-totalité des centres de formation ont été contactés durant cette étude.

La grande difficulté de remplissage des sessions de formation a obligé plusieurs centres à ne pas ouvrir la formation en 2010 et en 2011. Certains centres n'ont pas de date pour une

prochaine rentrée. Les centres de formation indiquent que les magasins hésitent beaucoup à recruter, y compris des contrats aidés, en raison d'une certaine incertitude de l'évolution de l'activité de leur entreprise.

Plusieurs sessions de ce CQP dans divers régions de France commencent début 2012. Mais les centres ne se connaissent pas entre eux et il n'y a pas de communication collective envers les magasins.

L'IFOCAP présente un cas un peu particulier car l'Institut a été fondée à Paris en septembre 2004 sous forme d'association regroupant les organisations professionnelles représentatives au plan national des métiers du commerce de l'alimentation.

L'association IFOPCA est un Centre de Formation Continue, avec pour fonction d'assurer la formation de salariés aux métiers du commerce de l'alimentation. La FNDPL (Fédération Nationale des Détaillants en Produits Laitiers (FNDPL), l'Union Nationale des Syndicats de Détaillants en Fruits, Légumes et Primeurs (UNFD) et la Fédération Nationale de l'Épicerie (FNDE) en sont les membres. Les relations sont donc étroites et l'IFOPCA assure chaque année, une ou plusieurs sessions du CQP « Vendeur Conseil en Produits Bio ».

**Toutes les personnes interrogées reconnaissent la pertinence et l'intérêt de cette formation.** Les candidats sont nombreux mais l'information et le niveau d'engagement des magasins ne permettent pas de signer un nombre suffisant de contrat de professionnalisation pour atteindre un nombre suffisant de stagiaires dans plusieurs formations en province.

Dans un esprit constructif, une réflexion approfondie serait à mener sur ce constat et un plan d'actions serait à mettre en place pour faire connaître et renforcer cet outil existant.

### 3.3.2) Les autres CQP

Deux autres CQP présentent de l'intérêt pour les magasins spécialisés :

- Le CQP « Adjoint au responsable de magasin : Produits bio »
- Le CQP « Gestionnaire d'entreprise commerciale : Caviste, Crèmerie et fromagerie, Épicerie, Fruits et légumes ou Produits bio. »

Ils sont réalisés en particulier par l'IFOPCA (Institut de Formation et de Promotion de Commerce de l'Alimentation) à Paris.

### 3.3.3) Les journées de formation continue organisées par le SYNADIS.

Les syndicats professionnels nationaux, régionaux de transformateurs et/ou distributeurs organisent des journées de formation soit spécifiquement pour leurs membres, soit ouvertes à toute personne intéressée.

En particulier le SYNADIS a développé en partenariat avec la FNDE, et l'OFAS (Organisme de Formation de l'Alimentation Spécialisée) un ensemble cohérent de modules pour le personnel des magasins. Ces journées sont réalisées en Paris et dans plusieurs villes de provinces.

L'annexe IV présente cette formation continue de Vendeur conseil en produits biologiques [http://www.synadis.org/documents/Modules\\_formation.pdf](http://www.synadis.org/documents/Modules_formation.pdf)

NB : Ne pas confondre ce dispositif en formation continue avec le CQP « Vendeur Conseil en produits biologique ».

Les modules de formation sont issus du référentiel du CQP Vendeur Conseil en produits biologiques. Le CQP est accessible par la Validation des Acquis d'Expérience (VAE) pour les salariés de la branche. La VAE permet d'obtenir totalement ou partiellement ce CQP.

Avant de présenter son dossier de preuves ou en cas de certification partielle, le candidat peut bénéficier d'actions de formation pour acquérir des compléments lui permettant de valider certains acquis.

Le Synadis indique que plus de 1500 vendeurs auraient déjà participé à ces journées de formation depuis leur mise en place en 2003, soit environ 150 par an.

### **3.3.4) Les journées d'information organisées par les syndicats professionnels.**

Sans que cela constitue un cursus de formation, plusieurs syndicats professionnels organisent, plus ou moins régulièrement, des journées d'information – formation, destinées principalement à leurs adhérents.

Par exemple, le SYNADIET a organisé des sessions

- le lundi 26 septembre 2011 sur le thème : "La Règlementation des Compléments Alimentaires à base de Plantes"
- le mardi 15 novembre 2011 une journée de formation QUALITE sur le thème "Se préparer à l'audit de conformité à la Charte de Qualité des Compléments Alimentaires SYNADIET"

Pour sa part, BIOCONVERGENCE Rhône-Alpes a organisé à Chambéry, à l'attention des salariés et gérants de magasins spécialisés Bio, le 14 novembre 2011, une formation sur le vin Bio Savoie avec pour objectif de dynamiser les ventes des rayons vin des magasins spécialisés Bio

Il existe ainsi des initiatives régionales ou nationales d'intérêt pour les salariés et responsable de magasin mais il n'existe pas de centralisation de cette information pour une diffusion facile auprès des personnes potentiellement intéressées.

### ***3.4) Les actions de formation professionnelle sans reconnaissance officielle.***

Une action de formation est un processus pédagogique organisé en vue de permettre des acquisitions de connaissances, capacités, comportements par les participants.

Ce rapport ne recense que les formations relevant de la formation professionnelle continue pour les vendeurs en produits biologiques et diététiques, dont le cadre a été précisé dans le paragraphe 3.2).

En particulier, il existe de très nombreuses formations de naturopathie et médecine naturelle, de conseiller en naturopathie, etc. Nous n'avons pu retenir que celles que nous avons identifiées et qui font référence explicitement au métier de vendeur en magasin.

La sélection suivante des formations s'appuie donc sur l'offre à du personnel de magasin de produits bio et diététique et/ou technico-commerciaux des fabricants de produits bio ou diététiques, **sans être des formations qualifiantes, et sans délivrance d'un diplôme reconnu par l'État ou la branche professionnelle.** Cela n'enlève rien à la qualité de la formation et à l'acquisition de compétences par les apprenants.

NB : Certains centres valorisent qu'ils ont « déclaré en préfecture » leur activité (comme il se doit), mais en aucun cas cela n'est un label de qualité pour leur formation.

#### **3.4.1) Formations réalisée par le GRETA VIVA 5 (Die).**

Les Greta sont les structures du Ministère de l'Éducation Nationale. Un Greta est un groupement d'établissements publics d'enseignement qui mutualisent leurs compétences et leurs moyens pour proposer des formations continues pour adultes. Il s'appuie sur les ressources en équipement et personnel de ces établissements pour construire une offre de formation adaptée à l'économie locale.

Les GRETA organisent des formations pour adultes dans la plupart des métiers. On peut aussi bien y préparer un diplôme du CAP au à la Licence Pro que suivre un simple module de formation sans délivrance de diplôme.

NB : Ce n'est pas parce que les GRETA sont des établissements publics de l'Education Nationale que les formations dispensées sont reconnues, validées par un diplôme de l'Education Nationale, ni même que la formation est gratuite.

Le GRETA VIVA 5 est un organisme de formation public de l'académie de Grenoble, avec une implantation en six pôles géographiques dans l'Ardèche et la Drôme.

Le GRETA VIVA 5 organise chaque année à DIE (26),

- La formation « **vendeur conseiller en produits biologiques, produits naturels et produits diététiques** ». L'objectif est d'acquérir une compétence professionnelle de niveau IV (niveau Bac) spécifique au métier de vendeur en magasin de produits biologiques - naturels - diététiques et compléments alimentaires.  
Le pré-requis est un niveau BEP et/ou une expérience professionnelle dans le domaine de la vente et la formation s'adresse à des demandeurs d'emploi et à des salariés de niveau BEP ou BAC et/ou avec expérience professionnelle.  
Il s'agit d'une formation de 532 heures pour un parcours complet (dont 399 heures en centre et 133 heures en entreprise), d'octobre 2011 à février 2012.  
<http://www.greta-viva5.org/site/formation.php3?niv=3&choix2=8&choix1=1&choix0=4&type=0&pole=0&nopole>
  
- La formation « **technico-commercial en produits biologiques** ». l'objectif est d'acquérir une compétence professionnelle de niveau III (BTS) de technico – commercial en produits biologiques, produits à base de plantes et produits diététiques.  
Le pré-requis est un niveau BAC et/ou une expérience professionnelle en vente ou dans la filière agriculture biologique.  
La durée de la formation est variable selon chaque projet : de 536 heures à 699 heures en centre et 300 heures en entreprises  
La validation de cette formation est une attestation de stage et une attestation de compétences UC 4 et 5 du BTS Management des unités commerciales (MUC).  
<http://www.greta-viva5.org/site/formation.php3?niv=3&choix2=7&choix1=1&choix0=4&type=0&pole=0&nopole>

Le profil majoritaire des candidats pour ces formations sont des personnes en reprise d'activité, majoritairement féminin, de 40 ans et plus.

Le GRETA VIVA 5 bénéficie de financements du Conseil Régional Rhône-Alpes.

Lors du Salon Natexpo, des personnes d'un GRETA de l'ouest de la France, en réflexion sur la construction d'une formation pour le personnel de magasin spécialisé ont participé à la conférence sur le thème de la formation.

### **3.4.2) L'Ecole des Plantes Médicinales et des savoirs naturels (Lyon).**

Fondée en 1983 par Patrice de Bonneval, herboriste à Lyon, l'ELPM s'est donnée pour objectif de permettre à chacun d'accéder à la connaissance des plantes médicinales et de leur utilisation, pour un usage familial ou professionnel.

Le but de l'ELPM est de contribuer à la transmission d'un savoir ancestral, complété par les recherches les plus récentes en matière de soins naturels et d'alimentation.

L'ELPM propose une large palette de formations et depuis 2008, son champ d'action s'est ouvert aux "Savoirs Naturels", d'où un choix de nouvelles activités liées à l'Homme et la Nature au sens large.

L'EPPM propose une formation de « **conseiller en produits naturels** ».

L'objectif est de savoir conseiller les produits de phytothérapie, d'aromathérapie, les cosmétiques naturels, et les compléments alimentaires, en s'appuyant sur les règles

d'hygiène et de diététique et d'acquérir des outils pour la création d'activité : notions de gestion et de comptabilité, animation commerciale.

Cette formation s'adresse à tous les professionnels de la santé, du bien-être, des produits bio, de la forme et de la beauté au naturel : commerçants, vendeurs/conseillers, commerciaux, industriels, mais aussi toute personne souhaitant se tourner vers ces activités. Les 10 modules de formation peuvent être suivie à Lyon ou à Paris (9 modules de 2 jours : dimanche / lundi et 1 module de 3 jours : samedi / dimanche / lundi) ou par correspondance (4 envois de cours + 1 module de regroupement de 3 jours)

<http://www.ecoledeplantesmedicinales.com/formations-plantes-m%C3%A9dicinales-savoirs-naturels/formations-longues/conseiller-produits-naturels/conseiller-produits-naturels-lyon.html>

### 3.4.3) Au comptoir des plantes et des tisanes

Au Comptoir des plantes est un magasin conseil situé 14 rue du Colonel Boutin au Loroux Botterau (44). Il propose également de la formation professionnelle, dont

- Une formation « **Conseil en magasin diététique** »

La formation que nous proposons, s'adresse au personnel des magasins diététiques soucieux d'apporter à leur client un conseil personnalisé dans le domaine des compléments alimentaires.

Elle a pour objectif d'enseigner les bases générales et spécifiques de la nutrition et des plantes à travers les cadres réglementaires.

Un enseignement des bases physiologiques est transmis pour permettre de mieux comprendre le contexte.

La théorie étant ainsi dispensée, des cas pratiques permettent de concrétiser les connaissances et la bonne gestion du choix des compléments alimentaires en fonction de leurs indications. Soucieux que cette formation optimise le conseil en magasin, nous avons intégré des techniques pour développer l'aisance relationnelle face au client.

**Prochaine session :** du 05 Mars au 07 Mai 2012

des formations modulaires tels : <http://www.au-comptoir-plantes-tisanes.fr/topic/index.html>

#### "Aromathérapie"

Cette formation est destinée aux magasins diététiques et aux praticiens de santé (ostéopathe, naturopathe, réflexologue...) pour leur permettre d'appréhender l'aromathérapie et ainsi développer et personnaliser leurs conseils.

**le 13 et 14 Janvier 2012**

### 3.4.4) L'Académie Européenne des Médecines Naturelles.

L'AEMN, c'est :

- Un organisme de formation continue en naturopathie et phytothérapie ;
- Une école de naturopathie reconnue auprès de mutuelles de santé par la fondation Amavie (France) et par l'ASCA (Suisse), et reconnue au niveau Européen par Reformed
- Une méthode holistique basée sur la Connaissance Traditionnelle de l'Homme et de l'Univers ;
- Des cours de naturopathie en modules permettant à chacun de suivre l'enseignement à son rythme, soit en un an à temps plein, soit réparti en week-ends sur trois ans, à Paris ou à Saint Etienne. ;
- Des stages de spécialisation ou de perfectionnement en naturopathie, phytothérapie, aromathérapie, mycothérapie, iridologie, nutrithérapie, etc. (ouvert aux élèves d'autres écoles et aux thérapeutes diplômés) ;
- etc. <http://www.aemn.org>

Sur son site internet, l'AEMN précise

« Nous ne sommes affiliés, directement ou indirectement, à aucune secte.

*Organisme de formation continue en naturopathie.*

*Déclaration d'activité enregistrée sous le N°82 42 02010 42 ; Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat ».*

L'AEMN propose une formation de Naturopathie niveau 1, niveau **conseiller en magasins bio**, à temps plein en semaine. Il s'agit d'une formation de 324 heures (tarif 2200 euros). Cette formation prévoit un stage pratique en magasin Bio de 72 h.

Le programme de formation est disponible sur le site internet :

<http://www.aemn.org/PBCPPlayer.asp?ID=389951>

Le site comporte également un annuaire des diplômés avec leurs coordonnées.

### 3.4.5) Le CENATHO

Le CENATHO (Collège Européen de Naturopathie Traditionnelle Holistique©) est un établissement de formation privé.

Il indique, très justement, sur la page d'accueil de son site internet : <http://cenatho.free.fr>

***Les distinctions délivrées par le collège CENATHO sont conformes aux dispositions administratives en vigueur. Ainsi, et comme l'exigent le Rectorat de Paris et l'OPQF notamment, nous ne pouvons délivrer que des « diplômes (ou certificats) d'établissement privé », sans rapport aucun avec des distinctions universitaires ou des diplômes d'Etat***

Il indique également :



# Bienvenue sur le site officiel du CENATHO

---

Membre de la **FENAHMAN** (Fédération Française de Naturopathie)  
Partenaire de la **Fédération de la Diététique**  
Membre de la **SOCIETE FRANCAISE DE SOPHROLOGIE**  
Membre de la **FFMBE** (Fédération Française du Massage de Bien Etre)

sans indiquer exactement ce que recouvre l'expression « Partenaire de la Fédération (française) de Diététique ». On retrouve cette référence dans toutes les publicités dans les revues et visiblement cette référence est importante pour le CENATHO

Le Cenatho propose une formation de « *Conseiller en Boutique d'Alimentation Saine, Bio – Nutrition* ». La plaquette de présentation, avec la référence NATEXBIO, est en annexe V. Cette formation vise à assurer une compétence théorique et pratique dans les domaines de la bio-nutrition et de l'hygiène alimentaire et leurs applications dans le cadre des magasins spécialisés.

La formation a une durée de 248 h pour un coût de 1 730 €. Une session débute le 15 décembre 2011.

## 3.4.6) Natur'Alpes.

**Natur'Alpes**, Institut Français de Naturopathie Appliquée, est une Ecole Supérieure d'Enseignement des Pratiques de Santé Naturelles.

Cet institut propose une formation de Conseiller en produits biologiques & naturels.

Ce cycle de formation est ouvert à tous les publics et délivre un *Certificat de Validation des Acquis* «*Conseiller en produits biologiques & naturels*».

Il permet l'apprentissage des bases nécessaires à la maîtrise de sujets divers relatifs à la santé naturelle et aux conseils en produits biologiques. Que ce soit dans le cadre d'une recherche d'emploi dans le secteur de la vente en magasins biologiques et diététiques ou pour améliorer ses connaissances personnelles dans les domaines suivants: nutrition et équilibre alimentaire, phytologie, aromatologie, compléments alimentaires. L'étude de la législation relative au conseil et à la vente de ses produits permettra à l'étudiant de former le socle de sa formation complète en tant que futur «Praticien de santé Naturopathe».

La durée totale de ce niveau est de 289 heures (hors stage en magasin biologique ou magasin diététique).Après la validation de l'examen final, un *Certificat de Validation des Acquis* «*Conseiller en produits biologiques & naturels*» sera délivré donnant accès au niveau II «Educateur de santé».

[http://www.ecole-naturalpes.com/page\\_72\\_niveau-i-conseiller-en-produits-biologiques-naturels.html](http://www.ecole-naturalpes.com/page_72_niveau-i-conseiller-en-produits-biologiques-naturels.html)

En conclusion, il existe donc plusieurs formations professionnelles par des établissements publics (Greta) et privés pour préparer au métier de vendeur en magasin spécialisé.

Il existe de nombreuses formations en Naturopathie mais nous rappelons ici que nous n'avons retenue que celles qui font explicitement référence à la fonction de vente en magasin.

### **3.5) L'offre en e-formation (ou FOAD)**

**La circulaire DGEFP no 2001-22 du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et/ou à distance « FOAD »** a pour objet de préciser les obligations des prestataires de formation et l'imputabilité des dépenses sur l'obligation de participation des employeurs, dans le cas de mise en œuvre de formations ouvertes et/ou à distance.

Elle indique que :

*« Une « formation ouverte et/ou à distance », est un dispositif souple de formation organisé en fonction de besoins individuels ou collectifs (individus, entreprises, territoires). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur. »*

Par contre,

*« L'organisme de formation devra mettre en place un système de suivi de l'action afin de lever toute incertitude liée à la réalité et à la durée de la formation suivie par les stagiaires. Les modalités d'assistance pédagogique constitueront un élément central d'appréciation de la réalité de la formation et devront être clairement définies par la convention. »*

En effet, **« Toute action de formation entrant dans le champ de la formation professionnelle continue suppose un encadrement pédagogique »**.

Sous réserve de ces obligations valables pour toute formation, plusieurs organismes proposent des formations en e-formation pour le personnel de magasin.

#### **3.5.1) Préférence Formation**

Préférence FORMATIONS est la marque des formations ouvertes et à distance des établissements d'enseignement et de formation **agricoles publics** (Ministère de l'Agriculture). Préférence FORMATIONS propose des formations individualisées en proximité des bénéficiaires, prenant en compte le projet, les atouts et les disponibilités des personnes ou des entreprises des territoires. <http://www.preference-formations.fr>

Offre de formations à distance

- **Vendre les produits de l'agriculture biologique (100 heures en 3 modules)**
- Bases techniques et réglementaires de l'agriculture biologique (100 heures en 4 modules)

- Sensibilisation à l'agriculture Biologique
- Maraîchage biologique
- Volailles biologiques
- Arboriculture biologique
- Transformation produits végétaux (pain bio)
- Grandes cultures en agriculture biologique

Préférence Formation nous a transmis des codes d'accès pour consulter 2 des 3 modules de la formation « Vendre les produits de l'Agriculture Biologique » et nous rendre compte du déroulement. Qu'il en soit remercié. Le Module « Vendre des produits Bio » s'adresse au personnel ou futur personnel de magasin ainsi qu'à toutes personnes souhaitant mieux connaître les produits bio, l'agriculture biologique et ses techniques pour commercialiser les produits bio.

### **3.5.2) Diapasonia**

Diapasonia est un centre de formation, accessible à tous, partout en France avec la méthode du e-Learning. Sur son site internet, Béatrice Massier indique, qu'après 30 ans dans le métier de la bio-diététique, elle croit sincèrement que la réussite du métier passe par la compétence et la passion. Elle a accompagné Luc Champy, son mari dans la réalisation de différents points de vente et rapidement les magasins se sont développés ; des temps de formation ont été mis en place pour les équipes.

« Désireux de transmettre des savoir-faire, nous avons ensuite ouvert notre système de formation vers les autres magasins. Au fil des années, les méthodes et techniques de formation se sont perfectionnées afin que chacun soit le plus performant dans sa fonction à l'intérieur du magasin.

Notre expérience en formation interne et en accompagnement des autres magasins nous a convaincu que c'est l'alliance « passion et professionnalisation » qui conditionne la réussite dans ce métier très spécifique.

Ayant acquis des savoir-faire, notre motivation est de les transmettre à tous ceux qui démarrent dans ce merveilleux métier ou qui veulent augmenter leurs compétences. »

<http://www.diapasonia.com>

Nous voulons également remercier Diapasonia car nous avons également pu visionner une séquence de formation durant Natexpo.

### 3.5.3) Les centres de formation en naturopathie et/ou psychologie.

Il existe plusieurs entreprises spécialisées en E-learning ou des centre de formation avec salle de classe, qui proposent des formations en FOAD pour le personnel de magasin

a) Le CERFPA : Centre d'Etude, Recherche, Formations en Psychologie Appliquée, a ainsi plusieurs sites internet <http://www.cerfpa.com>

<http://www.vendeur-conseil-produits-bio.com>

#### Formations à distance / Médecine Naturelle / Vendeur conseil Naturels



Nom : Vendeur conseil en produits Bio et Naturels

Durée : 12 mois

Frais de scolarité :

Frais de scolarité : 2 modules au total 594 € par module

Sanction :

Certificat de Vendeur conseil en produits Bio et Naturels

#### Objectif de la formation

##### Occuper un emploi dans un magasin Bio

Le métier de vendeur conseil en produits bio se développe comme le montre le développement des enseignes du secteur Bio. Il y a de plus en plus de consommateurs à se convertir à une consommation plus saine, en matière alimentaire et plus généralement écologique. Depuis 1999, le marché du bio n'a cessé de se développer (+ 9.5% par an). Avec les crises alimentaires qui se sont multipliées ces dernières années, la demande des consommateurs en produits bio n'a jamais été aussi forte.

Le gouvernement a décidé de donner un coup de pouce pour tripler les surfaces agricoles bio d'ici à 2012. C'est un secteur en pleine expansion et qui prévoit d'ouvrir jusqu'à 20 % de points de vente supplémentaires, selon les marques.

L'avenir est donc assuré et les débouchés nombreux.

##### Le rôle du vendeur conseil en produits Bio et Naturels

- informer et conseiller les clients sur les produits bio, les cosmétiques,
- les produits de bien-être, d'hygiène et beauté, les produits en
- aroma/phytothérapie, les diffuseurs-doseurs...

L'objectif de la formation et le plan de formation sont disponibles sur

<http://www.cerfpa.com/formation/correspondance/vendeur-conseil-en-produits-bio.html>

b) Le collège de Naturopathie André Lafon

## Collège de Naturopathie Rénovée André Lafon

*Espace Formations de Naturopathie par Correspondance*

Le CNR André LAFON propose une formation professionnelle par correspondance de « *Conseiller en Hygiène Vitale et en boutique Bio* »

### Conseiller en Hygiène Vitale et en Boutique Bio - 520 h

- 1 année = 24 cahiers de cours à étudier chez soi
- 1 stage de 3 jours en école régionale: **24 h**
- 1 module de 3 jours de perfectionnement (en Phytoaromatologie): **24 h**
- 1 université d'été d'une semaine: **40 h**
- 1/2 journée d'examens finaux: **4 h**
- Travail personnel: **428 h**
- Assistance pédagogique par e-mail avec votre correcteur
- Assistance pédagogique par téléphone
- + options complémentaires « à la carte »

Plus d'information sur

<http://www.naturopathie.com/cnrforrespondance/documents/chvcursus.html>

D'autres entreprises ou associations proposent des formations en Naturopathie mais elles ne sont pas directement destinées à du personnel de vente de produits biologiques ou compléments alimentaires. Aussi nous ne les avons pas retenues.

Des programmes de formation à distance sont également en cours de développement :

L'association « Organic Cluster in Rhône-Alpes » a réalisé une action dénommée AXÉ BIO, en partenariat avec plusieurs centres de formation de la région Rhône-Alpes.

[http://www.organics-cluster.fr/Se\\_former\\_en\\_bio.809.0.html](http://www.organics-cluster.fr/Se_former_en_bio.809.0.html)

<http://www.organics-cluster.fr/uploads/media/V3-axebio-fiche.pdf>

AXE BIO est un dispositif de formation au service des filières de l'Agriculture Biologique mais le stade de la commercialisation du produit n'est pas encore atteint.

De même, ECO QUALIFY est un programme européen réalisé en partenariat avec l'association ORA (Organic Retailer Association). En France, Ecozept, bureau d'étude de consulting franco-allemand, réalise les traductions et adaptations des modules.

<http://www.o-r-a.org/ecoqualify.php>

Ce travail est à la disposition des acteurs qui souhaiteraient en profiter.



## 4. Constats et préconisations

Version Public : suite page 47





















## Conclusion

Face au développement du bio, en particulier dans la grande distribution, les magasins spécialisés sont aujourd'hui à un tournant de leur existence car leur chiffre d'affaires à périmètre constant est souvent proche de la stagnation.

Un de leurs avantages concurrentiels est le conseil apporté par les vendeurs conseil des magasins. Ceux-ci doivent disposer d'une très large palette de connaissances, en particulier sur les méthodes de production, l'utilisation et la qualité des produits qu'ils vendent. Cette compétence peut passer entre autre par une politique de recrutement, de rémunération et de fidélisation des salariés mais aussi par la formation des personnels embauchés.

La formation est un domaine complexe entre formation initiale et continue, généraliste ou spécialisée. Dans le domaine de la vente des produits biologiques et compléments alimentaires, il existe principalement des formations dans le domaine de la formation professionnelle continue, qualifiante ou non, en salle de classe et à distance.

Plusieurs actions présentées dans la partie 4, peuvent être mises en place pour renforcer, développer et coordonner la formation en faveur du personnel. Ce travail d'inventaire de l'offre de formation et de préconisation relatif à l'offre mériterait d'être complété par une étude sur l'adéquation avec les besoins des personnels et des responsables de magasins.

La formation et la qualité du conseil aux clients est probablement l'un des grands enjeux pour les magasins spécialisés.

Au final, la réalité de terrain et l'image des magasins et de ce réseau de distribution devront être en adéquation pour assurer la pérennité des 2500 magasins et des 10 000 emplois qui leur sont directement rattachés.



## Sites Internet :

Agence Bio : <http://www.agencebio.org>

NATEXBIO : <http://www.natexbio.com>

FNDE : <http://www.fnde.com>

FORMABIO: <http://www.chlorofil.fr/ressources-et-pratiques-educatives/thematiques/reseau-formabio.html>

INAO: <http://www.inao.gouv.fr>

ITAB : <http://www.itab.asso.fr>

IFOPCA: <http://www.ifopca.fr>

MARPRAT : <http://agriculture.gouv.fr/agriculture-biologique>

SYNABIO : <http://www.synabio.com>

SYNADIS : <http://www.synadis.org>

SYNADIET : <http://www.synadiet.org>

Liste des BTS de l'Enseignement Supérieur ! <https://www.sup.adc.education.fr/btslst/>

ChloroFil, Espace web des professionnels et partenaires de l'enseignement agricole français  
<http://www.chlorofil.fr>

Le site d'information et de promotion des établissements publics d'enseignement agricole  
<http://www.educagri.fr>

Préférence FORMATIONS est la marque des formations ouvertes et à distance des Etablissements d'Enseignement et de Formation Agricoles Publics : <http://www.preference-formations.fr>

Education Nationale, le site des professionnels de l'Education : <http://eduscol.education.fr>

Fiche professionnelle de l'APCE : <http://www.apce.com/cid20465/commerce-de-detail-de-produits-bio-et-de-produits-dietetiques-complements-alimentaires.htmlC=173>

# Glossaire

AB : Agriculture Biologique

APECITA : Association Pour l'Emploi des Cadres, Ingénieurs et Techniciens de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire

APCE : Agence Pour la Création d'Entreprise

BTS : Brevet de Technicien Supérieur

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie

CFA : Centre de Formation des Apprentis

CQP : Certificat de Qualification Professionnelle

ITAB : Institut Technique de l'Agriculture Biologique

NATEXBIO : Fédération Française de Diététique

FNDE : Fédération Nationale des Détaillants et de l'Épicerie

FOAD : Formation Ouverte et/ou A Distance

GMS : Grande et Moyenne Surface

GRETA : Groupement d'Établissements de l'Éducation Nationale

IFOPCA (Institut de Formation et de Promotion de Commerce de l'Alimentation

ONISEP : Office national d'information sur les enseignements et les professions

UE : Union Européenne

UE : Unité d'Enseignement

Quelques repères concernant les niveaux de l'enseignement :

Niveau VI : Brevet des collèges

Niveau V : CAP (ou BEP)

Niveau IV : Baccalauréat général, technologique ou professionnel

Niveau III : diplômes de niveau Bac plus 2 (DUT, BTS, DEUG, ...)

Niveaux II : diplômes de second cycle universitaire (licence, maîtrise)

Niveau I : diplômes de troisième cycle universitaire (Master 2, DEA, DESS, doctorat) ou diplômes des grandes écoles.

## **ANNEXES**

### ***Annexe I : Note de service DGER/SDPOFE/N2011-2103***

du 6 septembre 2011, du Ministère de l'Agriculture.

### ***Annexe II : Circulaire DGEFP n°2006-35***

du 14 novembre 2006 relative à l'action de formation et aux prestations entrant dans le champ de la formation professionnelle continue.

### ***Annexe III : Circulaire DGEFP n° 2001-22***

du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et/ou à distance « FOAD » : définition, obligations des prestataires, imputabilité des dépenses sur l'obligation de participation des employeurs

### ***Annexe IV : CQP « Vendeur Conseil en Produits Biologiques »***

### ***Annexe V : Liste des centres de formation habilités par la FNDE au 11/07/2011.***

### ***Annexe VI : Formation Continue « Vendeur Conseil en Produits Biologiques »***

# Table des matières détaillée

Introduction.....	4
1. Quelle place pour le réseau spécialisé en 2020 ? .....	5
1.1) Les principaux circuits de distribution en Europe. ....	5
1.2) La part de marché des circuits de distribution en France. ....	6
1.3) La distribution de produits alimentaires en France. ....	7
1.4) Les magasins spécialisés et l'emploi.....	8
2. Les formations « de base ».....	10
2.1) Les formations de vendeur en magasin alimentaire.....	12
2.2) Le domaine de la cosmétique. ....	13
2.3) La formation de diététicien. ....	14
3. Les formations « spécialisées Bio » pour les vendeurs. ....	15
3.1) Les diplômes officiels en formation initiale .....	17
3.1.1) CS production en AB et commercialisation.....	17
3.1.2) La Licence Pro ABCD (Agriculture Biologique Conseil et Développement).....	18
3.1.3) La Licence Pro Agriculture Biologique, (Production – Conseil – Certification – Commercialisation) à Angers.....	19
3.1.4) La Licence Pro "Industrie Agro-alimentaire, alimentation option Transformation des Produits de l'Agriculture Biologique" à Grenoble. ....	19
3.1.5) La Licence Pro « Aliment-Santé » à Quimper.....	20
3.2) Des rappels réglementaire sur la formation professionnelle continue .....	21
3.2.1) Les obligations de l'entreprise en matière de formation professionnelle.....	21
3.2.2) La responsabilité du salarié.....	22
3.2.3) Les dispositifs de formation .....	23

3.2.4)	La mise en œuvre du plan de formation.....	24
3.3)	Les certifications délivrées par la branche professionnelle et les journées organisées par les syndicats.....	26
3.3.1)	Le CQP « vendeur conseil en produits biologiques ».....	26
3.3.2)	Les autres CQP.....	27
3.3.3)	Les journées de formation continue organisées par le SYNADIS.....	27
3.3.4)	Les journées d’information organisées par les syndicats professionnels.....	28
3.4)	Les actions de formation professionnelle sans reconnaissance officielle.....	29
3.4.1)	Formations réalisée par le GRETA VIVA 5 (Die).....	29
3.4.2)	L’Ecole des Plantes Médicinales et des savoirs naturels (Lyon).....	30
3.4.3)	Au comptoir des plantes et des tisanes .....	31
3.4.4)	L’Académie Européenne des Médecines Naturelles.....	32
3.4.5)	Le CENATHO .....	32
3.4.6)	Natur’Alpes.....	33
3.5)	L’offre en e-formation (ou FOAD) .....	34
3.5.1)	Préférence Formation .....	34
3.5.2)	Diapasonia.....	35
3.5.3)	Les centres de formation en naturopathie et/ou psychologie. ....	36
4.	Constats et préconisations.....	38

Conclusion .....	48
Sites Internet : .....	49
Glossaire .....	50
 ANNEXES.....	 51
Annexe I : Note de service DGER/SDPOFE/N2011-2103 .....	51
Annexe II : Circulaire DGEFP n°2006-35 .....	51
Annexe III : Circulaire DGEFP n° 2001-22 .....	51
Annexe IV : CQP « Vendeur Conseil en Produits Biologiques » .....	51
Annexe V : Liste des centres de formation habilités par la FNDE au 11/07/2011. ....	51
Annexe VI : Formation Continue « Vendeur Conseil en Produits Biologiques ».....	51
 Table des matières détaillée .....	 52

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)

# « VENDEUR CONSEIL en Produits Biologiques »

1 - FORMATIONS LONGUES : DIPLOMES, TITRES ET CERTIFICATS

## 4.1.8 - VENDEUR-CONSEILLER en produits biologiques, produits naturels et produits diététiques

Diplôme  
d'établissement  
privé de  
  
«Conseiller  
en Boutique  
d'Alimentation  
Saine  
Bio - Nutritionniste  
- Conseil»

### FORMATIONS PROFESSIONNELLES

"Conseils en magasins diététiques"

Formation Professionnelle de Conseiller en  
Boutique d'Alimentation Saine  
Bio - Nutrition

221, rue La Fayette -  
Aproximité des Gares de

### FORMATION CONTINUE DE

## Vendeur conseil en produits biologiques

## Naturopathie niveau 1, niveau conseiller en magasins bio

1 - FORMATIONS LONGUES : DIPLOMES, TITRES ET CERTIFICATS

### CONSEILLER EN PRODUITS NATURELS

A Lyon

### 4.1.7 - TECHNICO-COMMERCIAL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

Certificat de Qualification Professionnelle  
« Vendeur-conseil en Produits Biologiques »  
En 1 an en alternance  
Formation gratuite et rémunérée

#### FORMATIONS PAR CORRESPONDANCE

Formation **Vendeur conseil en produits Bio et Naturels**

**Durée des études** : 8 mois

**Objectif de cette formation** :  
Occuper un emploi dans un magasin Bio

Niveau I :

Conseiller en produits biologiques & naturels

Ce cycle de formation est ouvert à tous les publics et délivre un **Certificat de Validation des Acquis «Conseiller en produits biologique & naturels»**.



Nom : Vendeur conseil en produits Bio et Naturels  
Durée : 12 mois  
Frais de scolarité :  
Frais de scolarité : 2 modules au total 594 € par module  
Sanction :  
Certificat de Vendeur conseil en produits Bio et Naturels

### LES FORMATIONS

#### CONSEIL EN BOUTIQUE BIO

Formation  
à distance

Vendeur(se) Conseil  
en produits Bio  
et Naturels

#### Formation de Conseiller en Hygiène Vitale et Boutique Bio