
Le recours obligatoire à un médiateur de la consommation pour régler à l'amiable les litiges entre consommateur et professionnel

Depuis le 1^{er} janvier 2016, comme tous les professionnels, les boulangers ont l'**obligation** de permettre aux consommateurs d'avoir recours gratuitement, en cas de litiges, à un **médiateur de la consommation**.

• **Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?**

La médiation de la consommation est un **mode alternatif de règlements de conflits** qui évite à un consommateur, insatisfait des produits ou services dont il a bénéficié auprès d'un professionnel, de saisir directement la justice.

• **Comment faire appel à un médiateur ?**

Seul le consommateur peut saisir un médiateur.

Au préalable, il doit faire une **demande écrite** au boulanger pour régler le conflit.

En cas de réponse insatisfaisante du boulanger, le consommateur peut saisir un médiateur.

A défaut de demande écrite préalable, le recours à un médiateur est irrecevable.

A tout moment, le boulanger et le consommateur restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non la médiation entreprise.

• **Quel médiateur choisir ?**

Le boulanger a une **liberté de choix de médiateur**, sous réserve que celui-ci soit référencé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

La Confédération nationale de la boulangerie pâtisserie artisanale a conclu un partenariat pour une durée de 3 ans avec le **Centre de Médiation de la Consommation des Conciliateurs de justice (CM2C)** afin que les **professionnels qui adhèrent aux groupements professionnels du secteur puissent utiliser les services de médiation de CM2C**.

• **Quel est le coût du recours à un médiateur ?**

Pour le **consommateur**, le recours à la médiation est **gratuit**.

Pour le **professionnel**, le recours aux prestations d'un médiateur, dont il a l'obligation, est **payant**. En signant cette convention, la **Confédération prend en charge le droit d'entrée aux services de CM2C** pour une durée de 3 ans, **pour les boulangers, adhérents des groupements professionnels**, qui souhaitent bénéficier de leur dispositif de médiation.

Les frais d'inscription ne sont donc pas à la charge des boulangers.

Si un litige survient, le professionnel versera :

- un montant de 30€ pour une médiation réalisée à distance par mail ou visioconférence ;
- un montant de 70€ pour une médiation réalisée en présentiel ou avec déplacement.

• **Comment adhérer à CM2C ?**

Le boulanger qui souhaite désigner CM2C comme médiateur de la consommation **doit** :

- **se rapprocher de son groupement professionnel départemental et s'inscrire en ligne** sur le site cm2c.net : <https://cm2c.net/inscription-professionnel.php>;
- **s'engager à verser les montants précités** pour chaque médiation réalisée.



Conformément à l'article L641-1 du code de la consommation, **tout manquement à ces obligations d'information** est passible d'une **amende administrative** dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

Pour plus de détails, n'hésitez pas à vous rapprocher du groupement professionnel de votre département.

Le grand moment des concours



Coupe de France de la Boulangerie

Félicitations aux gagnants ainsi qu'à tous les participants de la Coupe de France de la Boulangerie !

En 1^{ère} place pour l'équipe de la Région Pays de la Loire

- + Adrien Bazoge
- + Franck Fortier
- + Matthieu Paulmery

En 2^{ème} place pour l'équipe de la Région Nouvelle-Aquitaine

- + Gaël Grondin
- + Julian Leroux
- + Etienne Peridy

En 3^{ème} place pour l'équipe de la Région Grand Est

- + Vincent Diebolt
- + Igor Douchinsky
- + Alain Obernesser

Et le prix Valrhona à l'équipe de la Région Franche-Comté.

Concours International du Meilleur Jeune Boulanger

Félicitations à Manon PENNANEACH et à Luigi TRIGATTI pour leur 2^{ème} place **par équipe** au Meilleur Jeune Boulanger International (MJI) au SIRHA de LYON

Résultat par équipe :

- 🇩🇪 Allemagne
- 🇫🇷 France
- 🇪🇸 Espagne

Prix spécial pour l'équipe d'Israël.



Concours national de la meilleure Baguette de tradition française 2021

Pour cette 7^{ème} édition qui s'est déroulée du 4 au 6 octobre sur le Parvis de Notre-Dame, dans le cadre de la Fête du Pain des Boulangers du Grand Paris, 20 candidats étaient en lice pour remporter le titre tant convoité.

Les résultats sont :

- 1- Valentin LECOEUR, pour la région Normandie
- 2 - David POUILLY, pour la région Auvergne Rhône Alpes

3 - Grégory MAES, pour la région Grand Est

Zouhair BYADI et Damien DEDUN, pour la région Ile de France et Benjamin DURY, pour la région Nouvelle Aquitaine ont le titre de Finalistes.

Bravo à tous les candidats.

Retrouvez en images les meilleurs moments sur [Facebook](#).



Concours national du meilleur Croissant au beurre

Il sera organisé au CFA/CMA de Vannes les 25, 26 et 27 octobre 2021.

L'aide exceptionnelle à l'apprentissage prolongée jusqu'au 30 juin 2022



Le Premier Ministre a annoncé, lundi 6 septembre, que l'aide exceptionnelle à l'apprentissage serait prolongée de 6 mois supplémentaires, soit jusqu'au 30 juin 2022.

Pour rappel, cette aide, déjà reconduite au printemps dernier jusqu'au 31 décembre 2021, a été mise en place dans le cadre du plan **1 jeune, 1 solution**. Elle s'élève à 5 000 euros pour l'embauche d'un apprenti mineur et à 8 000 euros pour un majeur.

Elle est applicable aux contrats de professionnalisation.

Elargissement du public au FNE-Formation



• Actions éligibles

Dans le cadre du parcours Covid 19, les actions d'accompagnement dans la reprise et le soutien à l'activité sont désormais éligibles. Par ailleurs, l'instruction mentionne expressément que les actions d'adaptation peuvent être prises en compte.

Les parcours possibles :

- **Le parcours reconversion** permettant à un salarié de changer de métier, d'entreprise ou de secteur d'activité,
- **Le parcours certifiant** donnant accès à un diplôme, un titre professionnel, un certificat de qualification professionnelle,

des compétences socles et pouvant le cas échéant intégrer la VAE. Ces parcours ont pour objectif de formaliser et de valoriser l'acquisition de compétences et l'expérience professionnelle des salariés.

- **Le parcours compétences** spécifiques contexte Covid-19 doit permettre d'accompagner les différentes évolutions qui s'imposent à l'entreprise pour sa pérennité et son développement.
- **Le parcours anticipation des mutations** : thématiques stratégiques pour le secteur et accompagnement des salariés indispensables pour leur montée en compétences et leur appropriation des outils et méthodes de travail dans le cas des transitions numérique et écologique.

• Prise en charge financière

Depuis le 1^{er} juillet 2021, les entreprises peuvent mobiliser le FNE-formation dans des conditions relevant de l'encadrement temporaire des mesures d'aides d'Etat. Les coûts éligibles comprennent l'ensemble des coûts pour la mise en place d'une formation. Les rémunérations peuvent être prises en compte (à l'exception de celles des personnes en activité partielle) sur une base forfaitaire horaire de 11 euros à laquelle s'applique un taux d'intensité selon la taille de l'entreprise.

[Instruction du 7 septembre 2021 relative à la mobilisation du FNE-formation et de la Pro-A pour financer les parcours de formation des salariés](#)

[Questions-réponses du ministère du Travail, MAJ du 9 septembre 2021](#)

Un nouveau site plus moderne et intuitif pour l'OPCO-EP



Pensé pour répondre aux besoins des entreprises adhérentes et parties prenantes (notamment les TPE-PME et leurs salariés, les branches professionnelles et les prestataires de formation), il rassemble en un même lieu des informations ciblées et de proximité au service du développement des compétences.

Une information ciblée et de proximité

Moderne et intuitif, le site internet présente dès la page d'accueil un système de profilage. Ce dernier permet aux utilisateurs d'identifier leur profil (entreprise, personne hors ou dans l'emploi, prestataire de formation ou jeune) et de

sélectionner leurs régions dans le but de bénéficier d'une information au plus proche de leurs besoins et de leurs territoires. De nouvelles fonctionnalités.

Créé pour une meilleure expérience utilisateur, le site comprend de nombreuses fonctionnalités :

- une page d'accueil dynamique qui s'adapte au profil du visiteur ;
- un accès à l'information facilité par des espaces d'information dédiés aux entreprises, salariés, prestataires de formation et jeunes ;
- un formulaire de rattachement permettant de vérifier l'appartenance de l'entreprise au champ de l'OPCO-EP ;
- une boîte à outils qui centralise tous les documents utiles aux démarches emploi, formation et alternance ;
- une page contact entièrement revisitée, qui propose plusieurs moyens de communiquer avec l'Opco, notamment un formulaire de rappel, mais aussi les plages horaires d'affluence du numéro unique et une mini FAQ pour répondre aux questions les plus fréquentes ;
- un espace appels d'offres filtrable ;
- un espace TV OPCO-EP, dédié à la formation et à l'alternance.

[Nouveau site de l'OPCO-EP](#)



Accompagnement des TPE/PME à l'accompagnement numérique

France Numérique, Bpifrance et la Direction Générale des Entreprises ont sélectionné des prestataires pour les TPE/PME qui souhaitent être accompagnées dans le numérique.

Exemples de formation ou d'accompagnement : "Développer mes ventes...", "Améliorer ma gestion...", "Communiquer avec mes clients...", "Créer et mettre en ligne mon site internet...",

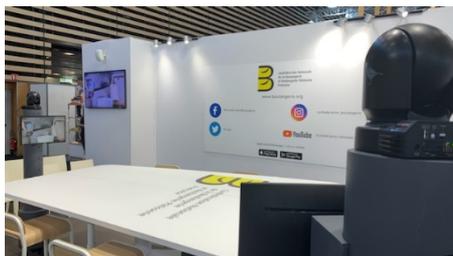
"Gérer mon informatique...", "Gérer ma réputation...", etc...

Ces sessions sont gratuites pour les petites et moyennes entreprises (2 inscriptions par entreprise au maximum).

Les programmes et les liens d'inscription sont mis en ligne sur le site francenum.gouv.fr dès qu'ils sont connus et sont régulièrement actualisés.

[Le portail de la transformation numérique des entreprises](#)

LA CNBPF au Salon SIRHA du 23 au 27 septembre



Le **SIRHA 2021** vient de se terminer au Centre des Expositions Eurexpo de Chassieu, près de Lyon.

A cette occasion, la **Confédération Nationale de la Boulangerie-Pâtisserie Française** et ses partenaires vous accueillait **dans le Hall 4 – stands C19 C20 C28.**

Nouveauté pour cette édition, un plateau TV/WEB où se sont déroulées, au quotidien, des émissions sur des thèmes d'actualité « boulangère », 16 émissions retransmises en direct et en différé sur les réseaux sociaux de la

CNBPF !

Au programme notamment :

- Le management sportif de haut niveau avec la participation d'AG2R LA MONDIALE
- La marque Boulanger de France
- La campagne de prévention Brioch'Diab avec la participation d'AG2R LA MONDIALE
- Les tendances alimentaires, avec le LEMPA
- Energie avec EDF
- La formation professionnelle, l'apprentissage
- Le Digital (réseaux sociaux, commandes en ligne...)
- Les Assurances avec la participation de nos partenaires : Mapa, Médicis, MAB
- Les concours nationaux de la CNBPF (Croissant – Baguette – Semaine de l'Excellence...)
- La candidature des savoir-faire artisanaux et la culture de la baguette de pain au patrimoine mondial de l'Unesco
- L'après-crise / La relance économique
- La Filière blé/farine/pain
- L'emploi des jeunes
- Le journal Les Nouvelles de la Boulangerie-Pâtisserie Française

Si vous avez manqué ces émissions, regardez-les sur notre chaîne [You tube](#) !

35^{ème} édition du Téléthon



Le **Téléthon 2021**, auquel s'associe la Confédération Nationale de la Boulangerie-Pâtisserie Française et les 33 000 artisans boulangers-pâtisseries, aura lieu les **3 et 4 décembre** prochain pour le grand rendez-vous sur France Télévisions, et dès le mois de septembre avec les animations sur tout le territoire.

Comme chaque année, le Téléthon propose de se rassembler autour d'un thème commun. Cette année le **thème est « LUMIÈRE SUR LE TELETHON »**, le **parrain de l'émission 2021 est Soprano.**

L'idée est d'apporter une touche de lumière sur les animations en déclinant cette thématique : par exemple, des animations à la tombée de la nuit mises en lumière, des ateliers dans les **fournils éclairés**, la symbolique des **croissants** « de lune », ou toute autre idée pouvant mettre en valeur les produits. Bien sûr, toutes les animations traditionnelles restent les bienvenues, comme le don de produits aux organisateurs d'animations Téléthon, les animations devant les boutiques en lien avec les associations locales, les réalisations de défis, le **pain 3637** ...

Cette année, tous les villages et toutes les villes dont l'initiale est l'une des lettres du mot Téléthon sont appelés à réaliser un défi permettant d'illustrer leur lettre de la manière la plus spectaculaire possible. Pour mettre en valeur nos métiers, par exemple, reconstituez une lettre en format XXXL du mot TELETHON à partir de **baguettes** ou en réalisant un produit spécifique.

Boulangers, soyez au rendez-vous à travers un don, le soutien à une association locale en les accueillant devant votre boutique, en confectionnant un produit solidaire (pain 3637, un éclair 3637 pour illustrer la **thématique de la lumière 2021**...), votre mobilisation est cruciale pour permettre à l'AFM-Téléthon de poursuivre son combat !

Besoin d'idée ou de conseils ? Rendez-vous sur www.agir.telethon.fr – rubrique « Ma boulangerie solidaire » et/ou contactez votre coordination Téléthon Départementale.

En savoir plus [AFM-Téléthon](#)

Boulangier de France

Les Délices de la place, la boulangerie-pâtisserie de la place des Carmes à Lunéville devient Boulangier de France

Ils témoignent...

« Cela a pris deux ou trois mois. On a envoyé un dossier et un professionnel est venu vérifier sur place. Et dans l'année, nous aurons aussi un contrôle inopiné », explique Stéphane Guérard, le boulanger des Délices de la place. Depuis quelques semaines, la signalétique « [Boulangier de France](#) », délivrée par la Confédération nationale de la boulangerie-pâtisserie française, est apposée sur leur vitrine. « C'est une marque réservée aux boulangeries artisanales pour se démarquer des grandes surfaces et chaînes de fabrication. Ici, tout est 100 % fait maison. Ils regardent aussi l'hygiène, font des relevés de température ». « Elle souligne le travail artisanal, les valeurs artisanales », ajoute Mélissa Collin, la co-gérante.

[Lire l'interview](#)



© ER/Corinne Chabeuf1

Les engagements Boulangier de France, quels sont-ils ?

En matière de fabrication : Un Boulangier de France s'engage à fabriquer lui-même son pain, ses principaux produits de viennoiseries, de pâtisserie boulangère et de restauration boulangère.

Bien-être et hygiène : Des méthodes de fabrication et de conservation saines sont essentielles pour des produits de qualité. De fait, l'artisan Boulangier de France se doit de ne pas dépasser la dose de sel de 18 g par kg de farine, un pétrissage peu intense et un process long pour la fabrication de ses pains ainsi qu'une transparence sur la présence d'allergènes.

Accueil et accessibilité : Savoir accueillir et s'adapter à sa clientèle à travers des horaires d'ouverture appropriés, des conseils avisés et une bonne accessibilité du magasin.

D'ordre sociétal : Les professionnels privilégient des produits frais de saison ainsi que les circuits courts d'approvisionnement. La formation du personnel, le tri des déchets et le don d'invidus sont d'autres points essentiels.

En savoir plus contactez votre groupement professionnel et/ ou contact@boulangierdefrance.org
