

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31411**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Employé polyvalent de restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle de la restauration commerciale libre-service (CPNEFP-RCLS) - CERTIDEV	Président

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3297 - Chaînes de cafétéria et assimilés

#### Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'employé polyvalent de restauration exerce son activité dans des chaînes de cafétérias et assimilés.

Il est chargé de satisfaire les clients, petits et grands par un service, un produit et un accueil de qualité.

Les compétences attestées du CQP employé polyvalent de restauration H/F s'articulent autour de six grandes activités principales :

- Réception et stockage de marchandises
- Préparations culinaires et dressage
- Organisation et tenue de buffets chauds et froids
- Service en salle
- Tenue de caisse
- Remise en état des locaux et du matériel

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les cafétérias et autres libres services en restauration commerciale mettent à disposition des places assises mais n'assurent pas le service à table.

Les restaurants sont essentiellement exploités dans des centres commerciaux ou en périphérie urbaine, sur les réseaux autoroutiers, dans les Gares, les aéroports..., bien qu'il en existe aussi en centres-villes.

Les cafétérias ont fait face à une diminution de 11,9% de leur activité entre 2000 et 2014 et sont aujourd'hui fragilisées ; le modèle économique du secteur semble devoir trouver un nouveau souffle.

Pour ce faire, on assiste à une volonté marquée des établissements de sortir de l'espace des centres commerciaux. En raison des conditions de plus en plus contraignantes et onéreuses fixées dans les baux par les sociétés immobilières et les groupes de grande distribution qui gèrent les galeries commerciales, les cafétérias cherchent d'autres espaces.

En outre, ces établissements doivent également répondre aux attentes nouvelles de la clientèle qui exige plus de service et moins d'attente d'où des besoins croissants de réaménagement des espaces clientèles.

Les concepts des établissements sont donc en pleine évolution.

Parallèlement, les établissements sont en recherche de polyvalences. De plus en plus, les salariés doivent être capable d'occuper plusieurs postes du restaurant, à la fois dans la cuisine, mais aussi à la caisse, à la réception des marchandises ou à l'accueil du client.

860 établissements sont comptabilisés, dont 650 avec des salariés permanents. Près de 15 500 salariés sont employés dans la Branche. La majorité des établissements emploient entre 10 et 50 salariés.

L'activité d'employé polyvalent de restauration H/F s'exerce dans des chaînes de cafétérias et assimilés. Les établissements peuvent servir des prestations à tout moment de la journée voire de la nuit. Les postes sont occupés à temps complet ou partiel. Les dimanches et jours fériés peuvent être ouverts. La journée de travail peut comporter des coupures.

Les activités et les compétences décrites dans le CQP correspondent à un cœur de métier qui s'applique quel que soit le type d'établissement.

Employé polyvalent de restauration H/F, employé de restauration H/F

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

G1603 : Personnel polyvalent en restauration

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose de 7 blocs de compétences distincts :

- Accueillir et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Réceptionner et stocker des marchandises, des produits
- Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Effectuer un service en salle
- Réaliser les préparations culinaires de base
- Gérer l'encaissement

Modalités d'évaluation.

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel.

La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

Selon le dispositif d'acquisition :

-Par la voie de la formation, observation en situation ou au cours d'une mise en situation, questionnement, mise en situation reconstituée, questionnement, étude de cas.

-Par la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31411 - Bloc 1 (Bloc1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation</p>	<p><b>Descriptif :</b> Établir un contact efficace et adapté au client Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 1.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou au cours d'une mise en situation, questionnement, mise en situation reconstituée, questionnement, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 1 (bloc 1) du CQP Employé polycompétent de restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31411 - Bloc 3 (Bloc 5a) Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail</p>	<p><b>Descriptif :</b> Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 3.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas, mise en situation réelle ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 3 (Bloc 5a) du CQP Employé polycompétent de restauration H/F</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31411 - Bloc 2 (Bloc 3) Réceptionner et stocker des marchandises, des produits</p>	<p><b>Descriptif :</b> Réceptionner les marchandises Contribuer à gérer les stocks Stocker les marchandises</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 2.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou au cours d'une mise en situation, questionnement, mise en situation reconstituée, questionnement, étude de cas, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 2 (Bloc 3) du CQP Employé polycompétent de restauration H/F</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31411 - Bloc 4 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux</p>	<p><b>Descriptif :</b> Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients Intervenir en cas d'incident</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 4.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 4 (Bloc 6) du CQP Employé polycompétent de restauration H/F</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31411 - Bloc 5 (Bloc 9b) Réaliser les préparations culinaires de base	<p><b>Descriptif :</b>  Travailler les produits  Transformer les produits pour des préparations froides  Réaliser des préparations chaudes  Mettre en œuvre les techniques de cuisson  Réaliser des préparations en pâtisserie</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 5.</b>  Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation/mise en situation réelle ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE)  Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 5 (Bloc 9b) du CQP Employé polycompétent de restauration H/F</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31411 - Bloc 6 (15b) Effectuer un service en salle	<p><b>Descriptif :</b>  Préparer la salle et les espaces attenants  Mettre en place les tables  Accueillir et accompagner les clients en salle</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 6.</b>  Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation, étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE)  Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 6 (Bloc 15b) du CQP Employé polycompétent de restauration H/F</p>
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31411 - Bloc 7 (bloc17) Gérer l'encaissement	<p><b>Descriptif :</b>  Procéder à l'ouverture de la caisse  Accueillir un client en caisse  Procéder à l'encaissement des articles ou produits  Fermer son poste de caisse</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 7.</b>  Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE)  Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 7 (Bloc17) du CQP Employé polycompétent de restauration H/F.</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION OUI NON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)
En contrat de professionnalisation	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2019	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X

**Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Employé polycompétent de restauration » avec effet du 07 août 2018, jusqu'au 07 août 2023.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :****Références autres :****Pour plus d'informations****Statistiques :**

20 CQP délivrés en moyenne chaque année

<http://www.certidev.com>

**Autres sources d'information :**

[www.certidev.com](http://www.certidev.com)

**CERTIDEV****Lieu(x) de certification :**

CERTIDEV - 22, rue d'Anjou - 75008 PARIS

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

Tous les opérateurs des CQP du secteur sont référencés sur le site web : [www.certidev.com](http://www.certidev.com)

**Historique de la certification :**

Modalité d'élaboration des références : Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle de la restauration commerciale libre-service (CPNEFP-RCLS).

Décision de la commission plénière de la CPNEFP-RCLS du 14 octobre 2014.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service.

La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site [www.certidev.com](http://www.certidev.com)