

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 16581**

Intitulé

Agent polyvalent de restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Ministère des armées

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Directeur

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Au sein du ministère des armées, l'agent polyvalent de restauration, s'il est employé au sein d'organismes de restauration, aide en cuisine à la confection des repas, assure la distribution des repas à la rampe ou en salle, assure l'entretien des matériels et des locaux de restauration et participe à la gestion des stocks de denrées alimentaires. Il est tenu de se conformer strictement aux règles relatives à l'hygiène alimentaire et à la sécurité du travail.

S'il est employé au sein d'établissements hôteliers du ministère des armées, l'agent polyvalent de restauration assure l'accueil et le suivi en gestion de la clientèle durant le séjour. Il effectue en outre l'entretien quotidien des chambres. Il assure également la gestion d'un point de vente dans le strict respect de la réglementation financière.

L'agent polyvalent de restauration travaille en métropole, en outre-mer ou à l'étranger. L'activité s'exerce souvent en horaires décalés et parfois le week-end ou en soirée.

En outre, l'agent polyvalent de restauration doit être physiquement apte au port des charges lourdes.

Les capacités attestées :

Préparation culinaire

- effectuer les opérations préliminaires sur les denrées ainsi que le conditionnement en vue de la préparation culinaire ;
- assurer l'assemblage de mets semi-élaborés ; dresser les portions.

Distribution des repas et service en salle

- effectuer la mise en place et approvisionner les espaces de distribution ;
- assurer le service des mets ;
- dresser et desservir les tables.

Stockage et délivrance des produits

- assurer la réception, le déconditionnement et le stockage des marchandises et produits alimentaires
- assurer la sortie et la délivrance des marchandises et produits alimentaires ;
- renseigner les documents de traçabilité ;
- réaliser les inventaires.

Gestion du séjour d'hôtellerie et des points de vente

- assurer le suivi des clients et gérer les comptes clients ;
- préparer les plannings d'occupation des chambres ;
- agencer le point de vente ;
- assurer la vente en bar et en boutique : facturer, encaisser et enregistrer les ventes ; assurer l'approvisionnement du point de vente.

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

Au sein du ministère des armées, l'agent polyvalent de restauration exerce son activité au sein de structures de restauration de d'hébergement des escadrons et des régiments, des cercles et des foyers, des bases aériennes, navales, ou aéronavales

Dans le secteur civil, l'agent polyvalent de restauration exerce son activité au sein de restaurants des établissements scolaires et universitaires, de restaurants administratifs, des établissements hospitaliers ou au sein de restaurants d'entreprise, de structures de restauration traditionnelle ou de restauration rapide ou de cafétérias,...

Préparation culinaire, distribution des repas et service en salle, stockage et délivrance des produits, gestion de points de vente en restauration et hôtellerie

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1603 : Personnel polyvalent en restauration

G1703 : Réception en hôtellerie

Réglementation d'activités :

L'obtention du statut militaire, sous réserve des conditions de recrutement en vigueur, est exigée pour exercer cet emploi au sein du ministère des armées.

L'activité est soumise au respect de la réglementation relative aux règles sanitaires, aux conditions d'hygiène et à la sécurité alimentaire applicable à la restauration collective.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Les compétences listées ci-dessous sont évaluées par des mises en situation réelles ou reconstituées, des récits d'expérience, des

entretiens avec des professionnels.

1. Préparation culinaire
2. Distribution des repas et service en salle
3. Entretien des matériels et des locaux
4. Gestion des stocks de denrées alimentaires
5. Accueil, suivi clientèle et service en établissement hôtelier
6. Gestion d'un point de vente

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 16581 - Accueil, suivi clientèle et service en établissement hôtelier	<p>Descriptif :</p> <p>Assurer le suivi des clients en respectant la réglementation, l'organisation générale de l'organisme d'hôtellerie restauration et la sécurité des systèmes d'informations</p> <p>Accueillir tout type de clientèle (individuelle /groupes)</p> <p>Gérer un compte client: réalisation du badge, suivi du compte sur le logiciel dédié</p> <p>Apporter une réponse aux réclamations faites par les clients ou aux insatisfactions exprimées et/ou proposer des solutions.</p> <p>Identifier les habitudes des différents types de clientèle</p> <p>Satisfaire les attentes du client en respectant la réglementation relative à l'hôtellerie</p> <p>Refaire une chambre en recouche*</p> <p>Réapprovisionner les chambres en produits d'accueil, de toilettes et de dépliant.</p> <p>Refaire une chambre à blanc*.</p> <p>Informé la hiérarchie lors d'anomalies constatées (éclairage défectueux, fuite d'eau...).</p> <p>Participer à la gestion du séjour d'hôtellerie : préparer l'arrivée et le départ du client</p> <p>Mettre en application le planning d'occupation des chambres</p> <p>Utiliser à bon escient les plannings d'occupation des chambres afin d'appliquer le plan des chambres libres ou occupées et le temps d'occupation prévu</p> <p>Proposer les chambres libres aux nouveaux clients</p> <p>Effectuer une réservation de chambre sur le logiciel dédié, dans le respect des règles de sécurité informatique</p> <p>Suivre le planning d'occupation des chambres afin de différencier les chambres à faire à blanc ou en recouche.</p> <p>Gérer le service des clefs.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none">•Etude du livret d'expérience professionnelle•Entretien avec le jury•Mise en situation réelle d'accueil et de suivi de clients dans une structure hôtelière

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 16581 - Gestion d'un point de vente</p>	<p>Descriptif :</p> <p>Agencer le point de vente (exposition des produits en vitrine ou en surface de vente) en utilisant le matériel adéquat à bon escient</p> <p>Nettoyer les espaces de ventes et de consommation.</p> <p>Mettre en valeur les marchandises.</p> <p>Décorer les vitrines et les points de vente</p> <p>Etiqueter, mettre sur rayon des produits en boutique et en libre-service.</p> <p>Agencer les espaces de vente</p> <p>Assurer le rangement de l'espace de vente tout au long de la journée</p> <p>Effectuer la prise de service (en début de service)</p> <p>Effectuer une remise de service (transfert de responsabilité et des opérations à suivre)</p> <p>Tenir une caisse et assurer les ventes au bar et en boutique dans le strict respect de la réglementation financière des points de vente et du périmètre de compétence et de responsabilité de chacun.</p> <p>Vendre les boissons au bar et les marchandises en boutique.</p> <p>Renseigner les clients sur les produits disponibles</p> <p>Facturer les achats des clients à l'aide d'une caisse enregistreuse ou du progiciel dans le respect le plus strict des règles de gestion de caisse</p> <p>Encaisser un achat selon les divers modes de règlements (débiteurs, monétique, chèques, cartes bancaires, liquide) en utilisant les terminaux de point de vente.</p> <p>Effectuer le contrôle de l'avance ou de la caisse d'un point de vente.</p> <p>Recenser les besoins d'approvisionnement d'un point de vente.</p> <p>Effectuer la prise de service (en début de service)</p> <p>Effectuer une remise de service (transfert de responsabilité et des opérations à suivre)</p> <p>Préparer les prélèvements, arrêter la caisse et remettre le fond de caisse.</p> <p>Transférer les éléments chiffrés au comptable.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude du livret de l'expérience professionnelle • Entretien avec le jury • Mise en situation professionnelle reconstituée

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 16581 - Distribution des repas et service en salle</p>	<p>Descriptif : Mettre en place des espaces de distribution dans le respect des règles HSCT* Moduler son activité selon les différents modes de distribution et l'organisation générale de l'organisme d'hôtellerie restauration Mettre en service les matériels adéquats qui assurent la conservation des préparations alimentaires pendant le service et le maintien au chaud des assiettes Organiser les espaces de distribution et de consommation Maintenir la propreté des espaces de distribution et de consommation Dresser les préparations froides et chaudes en vue de leur distribution Approvisionner et réapprovisionner les espaces de distribution. Assurer la conservation des préparations froides pendant le service dans le respect des règles relatives HACCP* Maintenir en température les préparations chaudes Distribuer les repas en fonction des différents modes de distribution et les préparations froides et chaudes Réaliser des grillades et des fritures minutes Effectuer les prélèvements des plats témoins Participer à la gestion des restes suivant les règles relatives au tri et à l'évacuation des déchets. Assurer un service en self-service, snack-bar, salle à manger</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude du livret de l'expérience professionnelle • Entretien avec le jury • Mise en situation professionnelle : intégration réelle dans un service de restauration en tant qu'agent polyvalent, dans le secteur de la distribution
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 16581 - Entretien des matériels et des locaux</p>	<p>Descriptif : Entretien des locaux (sols, murs, plafonds, surfaces vitrées) dans le respect des règles HACCP* et HSCT*. Stocker les produits d'entretien et produits dangereux conformément aux procédures de sécurité en vigueur Préparer les matériels et les produits nécessaires aux opérations de nettoyage Nettoyer les appareils utilisés pour le stockage, la production et la distribution alimentaire Décontaminer et/ou désinfecter les sols manuellement ou mécaniquement. Assurer le tri et le lavage manuel et mécanisé de la vaisselle et des ustensiles de cuisine Assurer l'évacuation des déchets selon les règles relatives au tri et leur évacuation Signaler toute anomalie en matière du respect des normes HACCP* et des règles HSCT*</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude du livret d'expérience professionnelle • Entretien avec le jury • Mise en situation professionnelle reconstituée

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 16581 - Préparation culinaire</p>	<p>Descriptif : Préparer les denrées en vue d'une préparation culinaire dans le respect de la réglementation HACCP*, Utiliser à bon escient les matériels relatifs à la transformation des denrées, Mettre en application les normes HSCT* : Déconditionner des denrées conservées en respectant les règles relatives au tri et à l'évacuation des déchets : Prélever des plats témoins Assembler les différents mets dans le respect des règles HACCP* Utiliser à bon escient les différents types de matériels nécessaire à l'assemblage Appliquer la réglementation relative à la sécurité du travail afin d'éviter les accidents corporels Respecter les consignes de présentation (disposition, proportion, éléments décoratifs) Utiliser les matériels relatifs à la transformation des denrées Préparer une base de préparation culinaire ou une sauce à partir de produits semi-élaborés ou prêts à l'emploi Assembler des produits semi-élaborés ou prêts à l'emploi Dresser des portions individuelles, des multi portions avant cuisson ou prêtes au service, en respectant les règles relatives au tri et à l'évacuation des déchets</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude du livret d'expérience professionnelle • Entretien avec le jury • Mise en situation professionnelle : intégration réelle dans un service de restauration en tant qu'agent polyvalent dans le secteur de la production

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 16581 - Gestion des stocks de denrées alimentaires</p>	<p>Descriptif : Réceptionner et entreposer les marchandises et produits alimentaires Mettre en application les règles relatives à l'hygiène alimentaire Utiliser les matériels de manutention selon les consignes HSCT* Contrôler qualitativement et quantitativement les produits alimentaires et les marchandises à la réception Renseigner les documents relatifs à la livraison Participer aux opérations d'inventaire. Rationaliser l'espace de stockage Acheminer les produits réceptionnés vers les zones de stockage spécifiques ou d'utilisation Déconditionner et décartonner les produits en vue du stockage Répartir les produits dans les zones de stockage adéquates ou selon le plan de réserve Stocker les produits dangereux dans le respect de la réglementation afférente Respecter les critères de stockage des produits et date limite (DLC DDM*) Participer aux opérations d'inventaire Livrer les marchandises, les produits alimentaires et les matériels Vérifier l'état de fonctionnement et de propreté des matériels de manutention Utiliser les matériels de manutention selon les consignes HSCT* Livrer les volumes et quantités demandés par le service de restauration. Réaliser la sortie des produits demandés en appliquant les règles de rotation des stocks (FIFO* ou PEPS*) Vérifier la conformité des produits et leur état Renseigner correctement les documents de traçabilité Éliminer les produits non conformes en suivant les règles relatives au tri et à l'évacuation des déchets Livrer les produits demandés Participer aux opérations d'inventaire. Rendre compte de toute anomalie constatée.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Étude du livret d'expérience professionnelle •Entretien avec le jury •Mise en situation professionnelle reconstituée

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	Président : le directeur de l'école ou son représentant assisté de 5 membres : <ul style="list-style-type: none"> •Le directeur de l'enseignement ou son représentant •Le chef du département •Le responsable de la formation •L'instructeur principal du cours •Le responsable « matières » concerné

En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2012	X		Président : le directeur de l'école ou son représentant assisté de 4 membres : <ul style="list-style-type: none"> •Un représentant « employeur » •Un titulaire de la certification •Le responsable de la formation •Un instructeur

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 18 avril 2013 publié au Journal Officiel du 28 avril 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé "Agent polyvalent de restauration" avec effet au 01 juillet 2007, jusqu'au 28 avril 2018

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 11 décembre 2018 publié au journal officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour 5 ans au niveau V, sous l'intitulé " Agent polyvalent de restauration" avec effet au 28 avril 2018 jusqu'au 18 décembre 2023.

Pour plus d'informations

Statistiques :

L'école des fourriers de Querqueville attribue en moyenne 157 titres d'agent polyvalent de restauration, à raison de 9 sessions par an.

Autres sources d'information :

www.ecoledesfourriers.fr
www.etremarin.fr
www.defense.gouv.fr
www.defense.gouv.fr/marine/
www.defense-reconversion.fr

Lieu(x) de certification :

Ministère des armées : Normandie - Manche (50) [CHERBOURG EN COTENTIN]
Ministère des armées
14 rue Saint Dominique
75007 PARIS

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

BCRM -Ecole des Fourriers de Querqueville - CC 30 - 50115 Cherbourg - Octeville CEDEX

Historique de la certification :

Titre d'agent polyvalent de restauration enregistré au RNCP sur demande du 28.04.2013 au 28.04.2018 (JO du 28.04.2013)