

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31403**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Agent de restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'agent de restauration travaille dans les entreprises de restauration qui se caractérisent par l'importance du nombre de clients accueillis par service. Les prestations sont distribuées en libre service ou en service assisté (comptoir par exemple). Le client peut consommer son repas sur place ou l'emporter. Les établissements peuvent servir des prestations à tout moment de la journée voire de la nuit. L'Agent de restauration exerce son activité dans des entreprises de taille variable.

Il est chargé de préparer, assembler et distribuer des préparations culinaires simples et réaliser le service, tout en assurant les tâches en amont et en aval (approvisionnement, mise en place, opérations de caisse et remise en état de la salle). Il contribue par l'ensemble de sa prestation à la qualité du service et de l'accueil du client.

Les capacités attestées renvoient à l'exercice en autonomie des activités suivantes :

- 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

L'offre de service de la restauration se caractérise par sa grande diversité et sa facilité d'accès sur l'ensemble du territoire. Elle regroupe un éventail de diverses formes de restauration : restaurants traditionnels, restauration de chaîne, brasserie, restauration à thème, cafétéria libre-service, restauration de collectivités, restauration rapide ...

Plus de 150 000 établissements dont 70 000 établissements employeurs assurent ces prestations.

90% des établissements employeurs ont moins de 10 salariés.

Ces établissements emploient 360 000 salariés dont 8 000 agents de restauration.

L'activité d'agent de restauration s'exerce dans des entreprises de restauration quelle que soit leur taille et leur segment d'activité. 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.

Les appellations les plus courantes pour cet emploi sont agent de restauration, employé de restauration, étager/étagère.

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 6 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
- Réaliser les préparations culinaires de base
- Effectuer un service en salle
- Gérer l'encaissement

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.

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

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31403 - Bloc1 (Bloc1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation</p>	<p>Descriptif : 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>Modalités d'évaluation du bloc 1. 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 attestation de délivrance du bloc 1 (bloc 1) du CQP Agent de restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31403 - Bloc 2 (Bloc 3) Réceptionner et stocker des marchandises, des produits</p>	<p>Descriptif : Réceptionner les marchandises Contribuer à gérer les stocks Stocker les marchandises</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 2. 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 attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 3) du CQP Agent de restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31403 - Bloc 3 (Bloc 5a) Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail</p>	<p>Descriptif : Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 3. 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 attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 5a) du CQP Agent de restauration H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31403 - Bloc 5 (15b) Effectuer un service en salle</p>	<p>Descriptif : Préparer la salle et les espaces attenants Mettre en place les tables Accueillir et accompagner les clients en salle</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 5. 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 attestation de délivrance du bloc 5 (Bloc 15b) du CQP Agent de restauration H/F</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31403 - Bloc 4 (Bloc 9b inclus 9a) Réaliser les préparations culinaires de base	<p>Descriptif : 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>Modalités d'évaluation du bloc 4. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation/mise en situation réelle ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 4 (Bloc 9b) du CQP Agent de restauration H/F.</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31403 - Bloc 6 (bloc17) Gérer l'encaissement	<p>Descriptif : 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>Modalités d'évaluation du bloc 6. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc17) du CQP Agent de restauration H/F.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	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 national 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 national paritaire)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

	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 15 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

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 « Agent de restauration » avec effet du 02 février 2016, jusqu'au 07 août 2023.

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Agent de restauration avec effet au 02 février 2011, jusqu'au 02 février 2016.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

Plus de 140 CQP sont en moyenne délivrés chaque année

<http://www.certidev.com>

Autres sources d'information :

Certidev

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 :

La liste des organismes de formation et d'évaluation habilités est disponible sur le site www.certidev.com.

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des références : CPNE de l'industrie hôtelière

Création de la CPNE-IH le 13 juin 1995.

Inscription du CQP agent de restauration au niveau III échelon 1 de la convention collective Cafétérias et assimilés (chaînes)

Inscription du CQP agent de restauration au niveau II coefficient 175 de la convention collective des espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (avenant 30 du 19 juin 2009)

Certification précédente : [Agent de restauration](#)