

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé polyvalent en restauration

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 1/52 |

SOMMAIRE

| | Pages |
|--|-------|
| Présentation de l'évolution du titre professionnel | 5 |
| Contexte de l'examen du titre professionnel | 5 |
| Liste des activités | 5 |
| Vue synoptique de l'emploi-type..... | 8 |
| Fiche emploi type | 9 |
| Fiches activités types de l'emploi | 13 |
| Fiches compétences professionnelles de l'emploi | 21 |
| Fiche compétences transversales de l'emploi..... | 47 |
| Glossaire du REAC | 49 |

| | | | | | | |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 3/52 |

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Agent de restauration » (arrêté de spécialité 08/09/2016) comportait quatre blocs de compétences. Sa version 2023 présente également quatre blocs de compétences.

Au regard des résultats de l'analyse du travail et des besoins du marché de l'emploi, les intitulés des activités et des compétences sont actualisés et l'intitulé du titre évolue en « Employé polyvalent en restauration ».

Contexte de l'examen du titre professionnel

Ces dernières années, les attentes des consommateurs en matière d'alimentation ont fortement évolué. Les consommateurs recherchent une cuisine faite maison, élaborée à partir de produits frais, locaux, tracés et labellisés. Ils modifient leurs horaires et modes de consommation selon leurs activités. Le temps consacré au repas se réduit, le snacking prend une place de plus en plus importante et les circuits de restauration alternatifs se développent fortement.

En restauration commerciale traditionnelle ou rapide comme en restauration collective ou dans les circuits de restauration alternatifs, ils souhaitent trouver dans l'offre alimentaire les ingrédients constitutifs d'une alimentation saine et durable.

Régimes alimentaires spécifiques, travail de produits bruts, non transformés, équilibre nutritionnel font aujourd'hui partie du quotidien de l'employé polyvalent en restauration. La loi Egalim, la loi climat et résilience, le plan national nutrition santé encadrent réglementairement ces changements et leurs incidences sur l'exercice de l'emploi. Deux blocs sont dédiés à ces activités de préparation : « Préparer et dresser des entrées et des desserts » et « Préparer et dresser des plats chauds et des produits snacking ».

Quel que soit le type de restauration, la clientèle souhaite trouver une offre répondant à son envie du moment, sur place dans un cadre accueillant et chaleureux, à emporter ou livrée. Le service à table se développe dans tous les secteurs. La numérisation entre dans les établissements, applications de click and collect, bornes de commande, caisses digitales, beeper sont autant d'outils qu'utilise désormais l'employé polyvalent en restauration. Le bloc « Accueillir, conseiller et servir la clientèle » réunit les compétences nécessaires à l'exercice de l'activité de service y compris auprès de clients en situation de handicap.

L'employé polyvalent en restauration réalise la plonge batterie et la plonge vaisselle. Il nettoie les locaux et remet en état les matériels et les postes de travail. Le bloc : « Réaliser la plonge et le nettoyage des locaux et des matériels » complète le référentiel.

Liste des activités

Ancien TP : Agent de restauration

Activités :

- Préparer en assemblage des hors-d'oeuvre, des desserts et des préparations de type "snacking"
- Réaliser des grillades et remettre en température des préparations culinaires élaborées à l'avance (PCEA)
- Accueillir les clients et distribuer les plats en restauration self-service
- Réaliser le nettoyage de la batterie de cuisine et le lavage en machine de la vaisselle

Nouveau TP : Employé polyvalent en restauration

Activités :

- Préparer et dresser des entrées et des desserts
- Préparer et dresser des plats chauds et des produits snacking
- Accueillir, conseiller et servir la clientèle
- Réaliser la plonge et le nettoyage des locaux et des matériels

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 5/52 |

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 6/52 |

Vue synoptique de l'emploi-type

| N° Fiche AT | Activités types | N° Fiche CP | Compétences professionnelles |
|-------------------|--|-------------------|--|
| 1 | Préparer et dresser des entrées et des desserts | 1 | Réaliser la mise en place des entrées et des desserts |
| | | 2 | Assembler et dresser les entrées et les desserts |
| 2 | Préparer et dresser des plats chauds et des produits snacking | 3 | Réaliser la mise en place des plats chauds et des produits snacking |
| | | 4 | Assembler et dresser les plats chauds et les produits snacking |
| 3 | Accueillir, conseiller et servir la clientèle | 5 | Réaliser la mise en place des espaces de distribution et de restauration |
| | | 6 | Accueillir et conseiller la clientèle |
| | | 7 | Servir la clientèle et encaisser les prestations |
| 4 | Réaliser la plonge et le nettoyage des locaux et des matériels | 8 | Assurer la conduite du poste laverie vaisselle |
| | | 9 | Réaliser la plonge batterie |
| | | 10 | Effectuer le nettoyage des locaux et des matériels |

FICHE EMPLOI TYPE

Employé polyvalent en restauration

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Par sa maîtrise de la technique culinaire et sa posture de service, l'employé polyvalent en restauration contribue à la satisfaction de la clientèle et à la réputation de l'établissement. Il réalise des productions culinaires simples, les dresse avec goût et les distribue avec un accueil adapté au type de client.

Selon les consignes de production, l'employé polyvalent en restauration réalise les opérations de prétraitement des denrées alimentaires. Il exécute avec rigueur et minutie les techniques culinaires adaptées à la réalisation des entrées, des plats chauds, des produits snacking et des desserts. Il assemble, goûte et assaisonne les préparations. Il remet en température les préparations culinaires élaborées à l'avance et conduit les cuissons minute en fonction de la demande du client. Il dresse les productions esthétiquement et avec soin dans les contenants adaptés.

La relation client est au centre de la mission de l'employé polyvalent en restauration, qui, par sa posture et sa connaissance de l'offre alimentaire représente les valeurs de l'établissement et contribue à la fidélisation de la clientèle. L'employé polyvalent en restauration contrôle la propreté des locaux et des équipements, assure la mise en place des postes de distribution, l'agencement de la salle de restaurant et l'approvisionnement des différents comptoirs en valorisant les produits.

Il accueille le client, le conseille, prend sa commande et le sert à table ou au comptoir. Il enregistre la commande et encaisse le montant des prestations. Il accueille tout type de clientèle en adaptant sa communication, et en prenant en compte les besoins du client en situation de handicap. En restauration collective scolaire ou médicosociale, il accompagne le convive pendant le repas et endosse un rôle d'éducateur des goûts et de découverte des produits.

L'employé polyvalent en restauration effectue le lavage de la batterie de cuisine et de la vaisselle et le nettoyage des surfaces et des locaux.

L'emploi varie en fonction des établissements, l'employé polyvalent en restauration peut participer aux phases d'approvisionnement des denrées. Lors de la réception, il contrôle les quantités et la qualité des produits et les range selon les règles. Il contribue au suivi régulier de l'état des stocks et en informe sa hiérarchie.

Ecocitoyen, acteur de la responsabilité sociétale de l'entreprise et de la politique nationale relative à l'alimentation, il lutte contre le gaspillage alimentaire. Il économise l'eau, le gaz et l'électricité. Il est vigilant quant à l'utilisation des consommables. Il réduit, trie et, dans certains établissements, valorise les déchets. L'employé polyvalent en restauration respecte les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie au travail. Il porte la tenue réglementaire et les équipements de protection individuelle. Organisé, il maintient son poste de travail propre et ordonné.

Il travaille seul ou en équipe sous l'autorité de son supérieur hiérarchique.

L'employé polyvalent en restauration travaille en relation avec les autres membres de l'équipe, avec la clientèle et les personnels de livraison. Selon les établissements, il collabore avec d'autres professionnels (agents de service médico-sociaux, personnel enseignant, accompagnants des élèves en situation de handicap...).

L'employé polyvalent en restauration exerce dans des établissements de restauration commerciale (bistrot, brasserie, à thème, cafétéria, restauration rapide, boulangerie...), de restauration collective (travail, enseignement, hospitalier, médico-social) ou de catering aérien et ferroviaire.

L'employé polyvalent en restauration exerce son métier dans un environnement à risques, bruyant, chaud, humide, propice aux coupures, brûlures, glissades, chutes et variations de températures. Il est soumis à des contraintes physiques telles que la multiplication de gestes répétitifs, la station debout prolongée ainsi que le port de charge. Il fait preuve de réactivité et de résistance pour répondre à l'intensité du service (dit « coup de feu »). Son poste de travail peut être adapté en fonction de son handicap éventuel.

L'emploi s'exerce en horaires de jour comme de soirée, en continu ou en coupure et souvent les dimanches et jours fériés. L'activité peut varier en fonction des saisons et des zones géographiques. Elle offre de nombreuses possibilités de mobilité sur le territoire national.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 9/52 |

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- restauration commerciale : traditionnelle, de chaînes hôtelières et de restauration, cafétéria, à thème, rapide, brasserie, bistrot ;
- circuits de distribution alternatifs : boulangerie, point chaud ;
- restauration collective : travail, enseignement, hospitalier, médico-social ;
- catering aérien et ferroviaire.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- employé polyvalent de restauration / employé polyvalent de restaurant ;
- agent de restauration ;
- employé de restauration collective / employé de cantine ;
- employé de cafétéria / employé de snack-bar ;
- équipier polyvalent de restauration rapide / agent de restauration rapide ;
- préparateur - vendeur en point chaud.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006 ;
- Arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale ;
- Arrêté du 18 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux produits d'origine animale et aux denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 08 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant ;
- Loi n° 2015-992 du 18 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (Egalim) ;
- Loi n° 2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire ;
- Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (loi climat et résilience).

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Préparer et dresser des entrées et des desserts
Réaliser la mise en place des entrées et des desserts
Assembler et dresser les entrées et les desserts

2. Préparer et dresser des plats chauds et des produits snacking
Réaliser la mise en place des plats chauds et des produits snacking
Assembler et dresser les plats chauds et les produits snacking

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 10/52 |

3. Accueillir, conseiller et servir la clientèle
Réaliser la mise en place des espaces de distribution et de restauration
Accueillir et conseiller la clientèle
Servir la clientèle et encaisser les prestations
4. Réaliser la plonge et le nettoyage des locaux et des matériels
Assurer la conduite du poste laverie vaisselle
Réaliser la plonge batterie
Effectuer le nettoyage des locaux et des matériels

Compétences transversales de l'emploi

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

- C.C.N. des hôtels, cafés, restaurants du 30/04/1997 ;
- C.C.N. du personnel des entreprises de restauration de collectivités du 20/06/1983 ;
- C.C.N. des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif du 31/10/1951 ;
- C.C.N. des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15/03/1966 ;
- C.C.N. du personnel de la restauration publique du 01/07/1970 ;
- C.C.N. de la restauration rapide du 18/03/1988 ;
- C.C.N. de la boulangerie-pâtisserie du 19/03/1976.

Code(s) NSF :

334t-a-Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement

G1603 Personnel polyvalent en restauration

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 11/52 |

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Préparer et dresser des entrées et des desserts

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin d'offrir à la clientèle des entrées et des desserts appétissants, équilibrés nutritionnellement et goûteux, l'employé polyvalent en restauration met en œuvre les techniques de base de la cuisine dans les règles de l'art.

En fonction des consignes de production et des fiches techniques, il met en place les denrées et les matériels nécessaires. Il réalise les opérations de prétraitement des denrées. Il procède au déconditionnement des produits. Il épluche, nettoie et désinfecte les végétaux et les taille. Il portionne les fromages, les poissons, les viandes, les charcuteries et les préparations végétales. Il réalise les pâtes, sauces et appareils de base et conduit les cuissons nécessaires à la réalisation des entrées et des desserts.

Il respecte les fiches techniques, assemble les produits et les assaisonne. Il dresse les entrées et les desserts esthétiquement et avec soin dans les contenants adaptés. Il les réserve en attente du service et assure leur traçabilité.

L'employé polyvalent en restauration effectue l'ensemble de ces opérations dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et des consignes de sécurité au travail. Il porte la tenue réglementaire et les équipements de protection individuelle. Il est organisé et maintient son poste de travail propre et ordonné pendant toute la production.

Ecocitoyen, acteur de la responsabilité sociétale de l'entreprise et de la politique nationale relative à l'alimentation, il lutte contre le gaspillage alimentaire. Il économise l'eau, le gaz et l'électricité. Il est vigilant quant à l'utilisation des consommables. Il réduit, trie et, dans certains établissements, valorise les déchets.

L'employé polyvalent en restauration utilise les ustensiles et matériels de découpe et de cuisson couramment employés dans la profession. Selon les établissements, il peut travailler avec des outils numériques de commande ou de traçabilité.

Il exerce cette activité dans des établissements de restauration commerciale (bistrot, brasserie, à thème, cafétéria, restauration rapide, boulangerie...) de restauration collective (travail, enseignement, hospitalier, médico-social) ou de catering aérien et ferroviaire.

L'employé polyvalent en restauration travaille seul ou en équipe. Il réalise, reproduit et exécute les tâches demandées sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

Il exerce cette activité avant et pendant le service, dans un environnement à risques, propice aux coupures, brûlures, glissades et aux chutes. Il est soumis à des contraintes physiques telles que la multiplication de gestes répétitifs, la station debout prolongée ainsi que le port de charge.

L'employé polyvalent en restauration fait preuve de réactivité et de résistance pour répondre à l'intensité du service.

L'employé polyvalent en restauration est soumis à des variations de températures importantes.

Il réalise les opérations de pré-traitement et les préparations de base dans les zones identifiées qui peuvent être réfrigérées. Les phases de cuissons, l'assemblage et le dressage des préparations chaudes sont effectués en zone chaude. L'assemblage et le dressage des préparations froides sont effectués en zone froide qui peut être réfrigérée. Son poste de travail peut être adapté en fonction de son handicap éventuel.

L'activité s'exerce en horaires de jour comme de soirée, en continu ou en coupure et souvent les dimanches et jours fériés. L'activité peut varier en fonction des saisons et des zones géographiques. Elle offre de nombreuses possibilités de mobilité sur le territoire national.

L'employé polyvalent en restauration travaille en relation avec les autres membres de l'équipe et les personnels de livraison. Selon les établissements, il collabore avec d'autres professionnels (agents de service médico-sociaux, personnel enseignant, accompagnants des élèves en situation de handicap...).

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 13/52 |

Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006 ;
- Arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale ;
- Arrêté du 18 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux produits d'origine animale et aux denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 08 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant ;
- Loi n° 2015-992 du 18 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (Egalim) ;
- Loi n° 2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire ;
- Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (loi climat et résilience).

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser la mise en place des entrées et des desserts
Assembler et dresser les entrées et les desserts

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 14/52 |

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Préparer et dresser des plats chauds et des produits snacking

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin d'offrir à la clientèle des plats chauds et des produits snacking appétissants, équilibrés nutritionnellement et goûteux, l'employé polyvalent en restauration met en œuvre les techniques de base de la cuisine dans les règles de l'art.

En fonction des consignes de production et des fiches techniques, il met en place les denrées et les matériels nécessaires. Il réalise les opérations de prétraitement des denrées. Il procède au déconditionnement des produits. Il épluche, nettoie et désinfecte les végétaux et les taille. Il portionne les fromages, les poissons, les viandes, les charcuteries et les préparations végétales. Il réalise les pâtes, sauces et appareils de base.

Il conduit les cuissons nécessaires à la réalisation des plats chauds et des produits snacking, et remet en température les préparations culinaires élaborées à l'avance. Il réserve les préparations en attente du service et assure leur traçabilité. Il réalise des cuissons minute en fonction de la demande du client et dresse les plats chauds et les produits snacking esthétiquement et avec soin dans les contenants adaptés. L'employé polyvalent en restauration effectue l'ensemble de ces opérations dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et des consignes de sécurité au travail. Il porte la tenue réglementaire et les équipements de protection individuelle. Il est organisé et maintient son poste de travail propre et ordonné pendant toute la production.

Ecocitoyen, acteur de la responsabilité sociétale de l'entreprise et de la politique nationale relative à l'alimentation, il lutte contre le gaspillage alimentaire. Il économise l'eau, le gaz et l'électricité. Il est vigilant quant à l'utilisation des consommables. Il réduit, trie et, dans certains établissements, valorise les déchets. L'employé polyvalent en restauration utilise les ustensiles et matériels de découpe et de cuisson couramment employés dans la profession. Selon les établissements, il peut travailler avec des outils numériques de commande ou de traçabilité.

L'employé polyvalent en restauration exerce cette activité dans des établissements de restauration commerciale (bistrot, brasserie, à thème, cafétéria, restauration rapide, boulangerie...) de restauration collective (travail, enseignement, hospitalier, médico-social) ou de catering aérien et ferroviaire.

L'employé polyvalent en restauration travaille seul ou en équipe. Il réalise, reproduit et exécute les tâches demandées sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

Il exerce cette activité avant et pendant le service, dans un environnement à risques, propice aux coupures, brûlures, glissades et aux chutes. Il est soumis à des contraintes physiques telles que la multiplication de gestes répétitifs, la station debout prolongée ainsi que le port de charge.

L'employé polyvalent en restauration fait preuve de réactivité et de résistance pour répondre à l'intensité du service.

Lors des phases de préparation en présence de la clientèle, il adopte une posture de service représentative de l'établissement et adaptée au type de client.

L'employé polyvalent en restauration est soumis à des variations de températures importantes. Il réalise les opérations de pré-traitement et les préparations de base dans les zones identifiées qui peuvent être réfrigérées. Les phases de cuissons, l'assemblage et le dressage des préparations chaudes sont effectués en zone chaude. Son poste de travail peut être adapté en fonction de son handicap éventuel.

L'activité s'exerce en horaires de jour comme de soirée, en continu ou en coupure et souvent les dimanches et jours fériés. L'activité peut varier en fonction des saisons et des zones géographiques. Elle offre de nombreuses possibilités de mobilité sur le territoire national.

L'employé polyvalent en restauration travaille en relation avec les autres membres de l'équipe, avec la clientèle et les personnels de livraison. Selon les établissements, il collabore avec d'autres professionnels (agents de service médico-sociaux, personnel enseignant, accompagnants des élèves en situation de handicap...).

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 15/52 |

Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006 ;
- Arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale ;
- Arrêté du 18 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux produits d'origine animale et aux denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 08 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant ;
- Loi n° 2015-992 du 18 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (Egalim) ;
- Loi n° 2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire ;
- Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (loi climat et résilience).

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser la mise en place des plats chauds et des produits snacking
Assembler et dresser les plats chauds et les produits snacking

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 16/52 |

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Accueillir, conseiller et servir la clientèle

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin d'offrir à la clientèle les conditions idéales pour apprécier l'instant repas, contribuer à sa satisfaction et à sa fidélisation, l'employé polyvalent en restauration met en place et approvisionne les espaces de distribution et de restauration. Il accueille le client, le conseille et le sert à table ou au comptoir.

En fonction des consignes de sa hiérarchie, il contrôle la propreté des espaces d'accueil, de distribution et de restauration. Il met en service et vérifie le bon fonctionnement des équipements (vitrines réfrigérées, buffets, fours, bains-marie, friteuse, gril...). Il met en place les matériels nécessaires au service et à la distribution. Il applique les techniques de merchandising pour approvisionner harmonieusement et rationnellement les vitrines, les espaces de libre-service et les postes de distribution. Il met en place les couverts, la vaisselle, les condiments, les boissons et le pain.

Il agence les espaces de restauration de façon accueillante, dresse les tables et alimente les consoles. Ambassadeur de son établissement, l'employé polyvalent en restauration place la relation client au cœur de sa mission. Il adopte une posture de service adaptée au type de client et prend en compte les besoins du client en situation de handicap.

Il accueille et accompagne le client. Il lui présente l'offre commerciale, l'oriente dans ses choix, le conseille, lui propose des ventes additionnelles et prend sa commande.

Il prépare les éléments de la commande et sert le client à table ou au comptoir. Il procède à l'enregistrement numérique de la commande, édite la facture, l'encaisse et prend congé du client.

En fin de service, il effectue le débarrassage et la remise en état des différents espaces.

Il applique la procédure de clôture de caisse et sécurise la recette selon les règles de l'établissement.

L'employé polyvalent en restauration effectue l'ensemble de ces opérations dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et des consignes de sécurité au travail. Il porte la tenue réglementaire et les équipements de protection individuelle. Il est organisé et maintient son poste de travail propre et ordonné.

Ecocitoyen, acteur de la responsabilité sociétale de l'entreprise et de la politique nationale relative à l'alimentation, il lutte contre le gaspillage alimentaire. Il économise l'eau, le gaz et l'électricité. Il est vigilant quant à l'utilisation des consommables. Il trie et, dans certains établissements, valorise les déchets.

L'employé polyvalent en restauration utilise les ustensiles et matériels de découpe et de cuisson couramment employés dans la profession. Il travaille avec des outils numériques tels que la caisse, les bornes et terminaux de commande, les solutions numériques de traçabilité.

L'employé polyvalent en restauration exerce cette activité dans des établissements de restauration commerciale (bistrot, brasserie, à thème, cafétéria, restauration rapide, boulangerie...) de restauration collective (travail, enseignement, hospitalier, médico-social) ou de catering aérien et ferroviaire.

Il travaille seul ou en équipe. Il réalise, reproduit et exécute les tâches demandées sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

Il est soumis à des contraintes physiques telles que la multiplication de gestes répétitifs, la station debout prolongée ainsi que le port de charge. Son poste de travail peut être adapté en fonction de son handicap éventuel.

L'employé polyvalent en restauration fait preuve de réactivité et de résistance pour répondre à l'intensité du service.

Il adopte une posture de service représentative de l'établissement et adaptée au type de client pendant la totalité du service.

L'activité s'exerce en horaires de jour comme de soirée, en continu ou en coupure et souvent les dimanches et jours fériés. L'activité peut varier en fonction des saisons et des zones géographiques. Elle offre de nombreuses possibilités de mobilité sur le territoire national.

L'employé polyvalent en restauration travaille en relation avec les autres membres de l'équipe, avec la clientèle et les personnels de livraison. Selon les établissements, il collabore avec d'autres professionnels (agents de service médico-sociaux, personnel enseignant, accompagnants des élèves en situation de handicap...).

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 17/52 |

Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006 ;
- Arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale ;
- Arrêté du 18 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux produits d'origine animale et aux denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 08 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant ;
- Loi n° 2015-992 du 18 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (Egalim) ;
- Loi n° 2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire ;
- Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (loi climat et résilience).

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser la mise en place des espaces de distribution et de restauration
Accueillir et conseiller la clientèle
Servir la clientèle et encaisser les prestations

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 18/52 |

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 4

Réaliser la plonge et le nettoyage des locaux et des matériels

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin d'assurer à la clientèle une prestation de qualité, garantir la sécurité sanitaire des productions et fluidifier le déroulement du service, l'employé polyvalent en restauration effectue le nettoyage et la désinfection de la vaisselle, de la batterie de cuisine, des matériels et des locaux.

Il met en place le poste laverie vaisselle et le poste plonge batterie en fonction des procédures. Il met en service et vérifie le bon fonctionnement des équipements de lavage.

Lors de la conduite du poste laverie vaisselle, il effectue le dérochage des plateaux, classe la vaisselle, optimise le remplissage des paniers, pré-débarrasse avant lavage et alimente la machine en continu. Il contrôle la propreté de la vaisselle en sortie de machine et renouvelle la phase de lavage si nécessaire. A la plonge batterie, l'employé polyvalent en restauration pré-débarrasse avant lavage, lave, rince et sèche manuellement ou mécaniquement. Il contrôle la propreté des matériels et corrige le cas échéant. Il range la vaisselle et les matériels aux endroits appropriés en les protégeant des contaminations extérieures.

L'employé polyvalent en restauration nettoie et désinfecte les plans de travail, les matériels, les surfaces et les sols des locaux en respectant le plan de nettoyage et de désinfection de l'établissement. A l'issue de ces opérations, il procède à leur enregistrement.

L'employé polyvalent en restauration effectue l'ensemble de ces opérations dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et des consignes de sécurité au travail. Il porte la tenue réglementaire et les équipements de protection individuelle. Il est organisé et maintient son poste de travail propre et ordonné.

Ecocitoyen, acteur de la responsabilité sociétale de l'entreprise, il lutte contre le gaspillage des produits d'entretien en respectant les dosages préconisés. Il économise l'eau et l'électricité. Il est vigilant quant à l'utilisation des consommables. Il trie et, dans certains établissements, valorise les déchets.

L'employé polyvalent en restauration utilise les ustensiles et matériels de nettoyage et de désinfection ainsi que les matériels de lavage de la vaisselle et de la batterie de cuisine. Selon les établissements, il peut travailler avec des outils numériques de traçabilité.

L'employé polyvalent en restauration exerce dans des établissements de restauration commerciale (bistrot, brasserie, à thème, cafétéria, restauration rapide, boulangerie...) de restauration collective (travail, enseignement, hospitalier, médico-social) ou de catering aérien et ferroviaire.

L'employé polyvalent en restauration travaille seul ou en équipe. Il réalise, reproduit et exécute les tâches demandées sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

Il exerce cette activité avant, pendant et après le service, dans un environnement à risques, bruyant, chaud, humide, propice aux électrisations, coupures, brûlures, glissades et aux chutes. Il est soumis à des contraintes physiques telles que la multiplication de gestes répétitifs, la station debout prolongée ainsi que le port de charge.

L'employé polyvalent en restauration fait preuve de réactivité et de résistance pour répondre à l'intensité du service. Son poste de travail peut être adapté en fonction de son handicap éventuel.

L'activité s'exerce en horaires de jour comme de soirée, en continu ou en coupure et souvent les dimanches et jours fériés. L'activité peut varier en fonction des saisons et des zones géographiques. Elle offre de nombreuses possibilités de mobilité sur le territoire national.

L'employé polyvalent en restauration travaille en relation avec les autres membres de l'équipe et les personnels de livraison.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 19/52 |

Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006 ;
- Arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale ;
- Arrêté du 18 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux produits d'origine animale et aux denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 08 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant ;
- Loi n° 2015-992 du 18 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (Egalim) ;
- Loi n° 2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire ;
- Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (loi climat et résilience).

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer la conduite du poste laverie vaisselle
Réaliser la plonge batterie
Effectuer le nettoyage des locaux et des matériels

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 20/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Réaliser la mise en place des entrées et des desserts

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de réaliser la production demandée et offrir une prestation de qualité à la clientèle, mettre en place les postes de travail en fonction des consignes de production. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité. Réunir les produits, les peser, les compter. Effectuer les opérations préliminaires, tailler les végétaux, portionner les fromages, poissons, viandes, charcuteries et préparations végétales. Réaliser les pâtes, sauces et appareils de base. Conduire les cuissons nécessaires à la production. Conditionner et réserver les produits en attente de service en assurant leur traçabilité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans les zones de prétraitement et de production de la cuisine. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle et d'équipements individuels de protection.

Critères de performance

Le poste de travail est mis en place en fonction des consignes de production
Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Les produits sont réunis, pesés et comptés en fonction des consignes de production
Les opérations préliminaires sont effectuées en fonction des consignes de production
Les végétaux sont taillés en fonction des consignes de production
Les fromages, poissons, viandes, charcuteries et préparations végétales sont portionnés en fonction des consignes de production
Les pâtes, sauces et appareils de base sont réalisés en fonction des consignes de production
Les cuissons sont conduites en fonction des consignes de production
Les produits sont conditionnés et réservés dans le respect des règles de sécurité sanitaire des aliments

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des instructions, des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
Rédiger des bons de commande, des étiquettes de traçabilité
Compléter des supports d'enregistrement hygiène, des fiches de production
Effectuer les calculs de base (multiplication, addition, soustraction, division, règle de trois)
Convertir les poids et mesures
Mesurer les volumes
Peser les produits
Compter les produits
Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle
Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures et troubles musculo squelettiques
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Etiqueter les préparations en attente de service
Contrôler la température des enceintes de stockage
Utiliser un thermomètre sonde
Veiller à la bonne rotation des stocks
Reconnaître les produits
Evaluer la fraîcheur des végétaux
Evaluer la fraîcheur des poissons, coquillages et crustacés
Evaluer la fraîcheur des viandes, volailles et charcuteries
Evaluer la fraîcheur des œufs et ovoproduits

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 21/52 |

Evaluer la fraîcheur des produits laitiers
Contrôler la conformité sanitaire des produits
Mettre en place les postes de travail
Mettre en place les produits
Décontaminer les produits

Respecter une fiche technique
Effectuer les opérations préliminaires des végétaux
Effectuer les opérations préliminaires des viandes et volailles
Effectuer les opérations préliminaires des poissons, coquillages et crustacés
Utiliser la coutellerie
Utiliser les matériels électromécaniques
Utiliser les équipements de cuisine
Tailler les végétaux
Portionner les fromages, les poissons, viandes, charcuteries et préparations végétales
Réaliser les pâtes de base (à foncer, à chou, à frire, à crêpe, à cake, à muffin, à petit four sec et à biscuit)
Réaliser les sauces de base de la cuisine (émulsionnées froides et dérivés, béchamel et dérivés)
Réaliser les sauces de base de la pâtisserie (crème anglaise, sauce chocolat, sauce caramel, coulis de fruits)
Réaliser les appareils et préparations de base de la cuisine (fondue de tomate, duxelles, tapenade, croûtons...)
Réaliser les appareils de base de la pâtisserie (ganache, crèmes prises, crème pâtissière à chaud, crème fouettée, crème d'amande, appareil à tiramisu, panna cotta, crème citron, meringues)
Réaliser les cuissons (étuver, griller, sauter, rôtir, pocher, frire, à la vapeur, au bain marie)
Réaliser les potages
Goûter les préparations
Rectifier les assaisonnements
Conditionner les préparations en attente de service
Réserver les préparations en attente de service

Organiser rationnellement son travail
Tenir à jour les supports d'enregistrement
Economiser l'eau et les énergies
Lutter contre le gaspillage alimentaire
Trier les déchets

Respecter les consignes de sa hiérarchie
Travailler en équipe
Porter une tenue conforme aux standards de la profession
Adopter une posture conforme aux standards de la profession

Savoir lire des instructions, des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
Savoir rédiger des bons de commande, des étiquettes de traçabilité
Savoir compléter des supports d'enregistrement hygiène, des fiches de production
Savoir compter
Savoir mesurer les volumes
Savoir convertir les poids et mesures
Connaissance du fonctionnement d'une balance
Connaissance de l'utilisation d'une balance
Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité
Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle
Connaissance des équipements de protection individuelle
Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène
Connaissance des procédures relatives au PMS en lien avec la méthode HACCP
Connaissance des différents types de liaison (liaison chaude, liaison froide, liaison directe)

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 22/52 |

Connaissance des critères de conformité sanitaires des denrées
 Connaissance des critères de fraîcheur des végétaux
 Connaissance des critères de fraîcheur des poissons, coquillages et crustacés
 Connaissance des critères de fraîcheur des viandes, volailles et charcuteries
 Connaissance des critères de fraîcheur des œufs et ovoproduits
 Connaissance des critères de fraîcheur des produits laitiers
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux produits lessiviels
 Connaissance du fonctionnement d'un thermomètre sonde
 Connaissance de l'utilisation d'un thermomètre sonde
 Connaissance des règles de stockage des produits
 Connaissance du fonctionnement des enceintes réfrigérées
 Connaissance des produits alimentaires
 Connaissance des allergènes
 Connaissance des principes d'adaptation des textures
 Connaissance des gammes de produits
 Connaissance de l'outillage de cuisine
 Connaissance de la batterie de cuisine
 Connaissance du fonctionnement des équipements de cuisine
 Connaissance des techniques de taillage des végétaux
 Connaissance des techniques de découpe des fromages, des poissons, viandes, charcuteries et préparations végétales
 Connaissance des appellations classiques
 Connaissance des pâtes de base
 Connaissance des sauces de base
 Connaissance des appareils et préparations de base de la cuisine
 Connaissance des appareils et préparations de base de la pâtisserie
 Connaissance des soupes et potages
 Connaissance des types de cuisson
 Connaissance des modes de cuisson
 Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire
 Connaissance des bases de la dégustation
 Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail
 Connaissance des bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire
 Connaissance des bonnes pratiques relatives aux économies d'eau et d'énergies

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 23/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Assembler et dresser les entrées et les desserts

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'offrir une prestation appétissante et goûteuse à la clientèle, respecter la fiche technique. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité. En fonction des consignes, mettre en place le poste de travail. Assembler les produits mis en place et les assaisonner. Mettre en valeur les entrées et les desserts en les dressant esthétiquement et avec soin dans les contenants définis. Réserver les entrées et les desserts en attente de service et assurer leur traçabilité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans les zones de production de la cuisine éventuellement réfrigérées. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle et d'équipements individuels de protection.

Critères de performance

Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Le poste de travail est mis en place en fonction des consignes
Les produits sont assemblés et assaisonnés conformément à la fiche technique
Les entrées et les desserts sont dressés esthétiquement et avec soin dans les contenants définis par la fiche technique
Les entrées et les desserts sont réservés dans le respect des règles de sécurité sanitaire des aliments

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des instructions, des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
Rédiger des étiquettes de traçabilité
Compléter des supports d'enregistrement hygiène, des fiches de production
Effectuer les calculs de base (multiplication, addition, soustraction, division, règle de trois)
Convertir les poids et mesures
Mesurer les volumes
Peser les produits
Compter les produits
Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle
Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures et troubles musculosquelettiques
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Evaluer la fraîcheur des végétaux
Evaluer la fraîcheur des poissons, coquillages et crustacés
Evaluer la fraîcheur des viandes, volailles et charcuteries
Evaluer la fraîcheur des œufs et ovoproduits
Evaluer la fraîcheur des produits laitiers
Utiliser un thermomètre sonde
Compléter les supports d'enregistrement hygiène
Mettre en place les postes de travail
Mettre en place les produits
Respecter une fiche technique
Utiliser la coutellerie
Utiliser les matériels électromécaniques
Utiliser les équipements de cuisine
Assembler les préparations

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 25/52 |

Goûter les préparations
Rectifier les assaisonnements
Réserver les préparations en attente de service
Dresser esthétiquement et avec soin
Envoyer les préparations

Organiser rationnellement son travail
Tenir à jour les supports d'enregistrement
Economiser l'eau et les énergies
Lutter contre le gaspillage alimentaire
Trier les déchets

Respecter les consignes de sa hiérarchie
Travailler en équipe
Porter une tenue conforme aux standards de la profession
Adopter une posture conforme aux standards de la profession

Savoir lire des instructions, des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
Savoir rédiger des étiquettes de traçabilité
Savoir compléter des supports d'enregistrement hygiène, des fiches de production
Savoir compter
Savoir mesurer les volumes
Savoir convertir les poids et mesures
Connaissance du fonctionnement d'une balance
Connaissance de l'utilisation d'une balance
Connaissance des équipements de protection individuelle
Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle
Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures
Connaissance des critères de fraîcheur des végétaux
Connaissance des critères de fraîcheur des poissons, coquillages et crustacés
Connaissance des critères de fraîcheur des viandes, volailles et charcuteries
Connaissance des critères de fraîcheur des œufs et ovoproduits
Connaissance des critères de fraîcheur des produits laitiers
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène
Connaissance des procédures relatives au PMS en lien avec la méthode HACCP
Connaissance des différents types de liaison (liaison chaude, liaison froide, liaison directe)
Connaissance du fonctionnement des enceintes réfrigérées
Connaissance du fonctionnement d'un thermomètre sonde
Connaissance de l'utilisation d'un thermomètre sonde
Connaissance des critères de conformité sanitaires des denrées
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux produits lessiviels
Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité
Connaissance de l'outillage de cuisine
Connaissance de la batterie de cuisine
Connaissance du fonctionnement des équipements de cuisine
Connaissance des appellations classiques
Connaissance des bases de la dégustation
Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des produits alimentaires
Connaissance des allergènes
Connaissance des principes d'adaptation des textures
Connaissance des gammes de produits
Connaissance des règles de dressage et de présentation
Connaissance du vocabulaire utilisé lors des annonces au passe
Connaissance des bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire
Connaissance des bonnes pratiques relatives aux économies d'eau et d'énergies

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 26/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Réaliser la mise en place des plats chauds et des produits snacking

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de réaliser la production demandée et offrir une prestation de qualité à la clientèle, mettre en place les postes de travail en fonction des consignes de production. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité. Réunir les produits, les peser, les compter. Effectuer les opérations préliminaires, tailler les végétaux, portionner les fromages, poissons, viandes, charcuteries et préparations végétales. Réaliser les pâtes, sauces et appareils de base. Conduire les cuissons nécessaires à la production. Conditionner et réserver les produits en attente de service dans le respect des règles de sécurité sanitaire des aliments.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans les zones de prétraitement et de production de la cuisine éventuellement réfrigérées. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle et d'équipements individuels de protection.

Critères de performance

Le poste de travail est mis en place en fonction des consignes de production
Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Les produits sont réunis, pesés et comptés en fonction des consignes de production
Les opérations préliminaires sont effectuées en fonction des consignes de production
Les végétaux sont taillés en fonction des consignes de production
Les fromages, poissons, viandes, charcuteries et préparations végétales sont portionnés en fonction des consignes de production
Les pâtes, sauces et appareils de base sont réalisés en fonction des consignes de production
Les cuissons sont conduites en fonction des consignes de production
Les produits sont conditionnés et réservés dans le respect des règles de sécurité sanitaire des aliments

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des instructions, des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
Rédiger des bons de commande, des étiquettes de traçabilité
Compléter des supports d'enregistrement hygiène, des fiches de production
Effectuer les calculs de base (multiplication, addition, soustraction, division, règle de trois)
Convertir les poids et mesures
Mesurer les volumes
Peser les produits
Compter les produits
Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle
Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures et troubles musculosquelettiques
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Evaluer la fraîcheur des végétaux
Evaluer la fraîcheur des poissons, coquillages et crustacés
Evaluer la fraîcheur des viandes, volailles et charcuteries
Evaluer la fraîcheur des œufs et ovoproduits
Evaluer la fraîcheur des produits laitiers
Utiliser un thermomètre sonde
Contrôler la conformité sanitaire des produits

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 27/52 |

Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures et troubles musculosquelettiques
 Contrôler la température des enceintes de stockage
 Veiller à la bonne rotation des stocks
 Etiqueter les préparations en attente de service
 Compléter les supports d'enregistrement hygiène
 Mettre en place les postes de travail
 Reconnaître les produits
 Respecter une fiche technique
 Mettre en place les produits
 Décontaminer les produits
 Effectuer les opérations préliminaires des végétaux
 Effectuer les opérations préliminaires des viandes et volailles
 Effectuer les opérations préliminaires des poissons, coquillages et crustacés
 Utiliser la coutellerie
 Utiliser les matériels électromécaniques
 Utiliser les équipements de cuisine
 Tailler les végétaux
 Portionner les fromages, les poissons, viandes, charcuteries et préparations végétales
 Réaliser les pâtes de base (à foncer, à pizza, à crêpes, à bun, à chou, à frire)
 Réaliser les sauces de base de la cuisine (béchamel et dérivés, sauces brunes)
 Réaliser les beurres composés
 Réaliser les huiles parfumées
 Réaliser les appareils et les préparations de base de la cuisine (fondue de tomate, duxelles, tapenade, croûtons...)
 Réaliser les cuissons (griller, snacker, sauter, rôtir, pocher, frire, à la vapeur)
 Goûter les préparations
 Rectifier les assaisonnements
 Assembler les préparations
 Conditionner les préparations en attente de service
 Réserver les préparations en attente de service

 Organiser rationnellement son travail
 Tenir à jour les supports d'enregistrement
 Economiser l'eau et les énergies
 Lutter contre le gaspillage alimentaire
 Trier les déchets

 Respecter les consignes de sa hiérarchie
 Travailler en équipe
 Porter une tenue conforme aux standards de la profession
 Adopter une posture conforme aux standards de la profession

 Savoir lire des instructions, des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
 Savoir rédiger des bons de commande, des étiquettes de traçabilité
 Savoir compléter des supports d'enregistrement hygiène, des fiches de production
 Savoir compter
 Savoir mesurer les volumes
 Savoir convertir les poids et mesures
 Connaissance du fonctionnement d'une balance
 Connaissance de l'utilisation d'une balance
 Connaissance des équipements de protection individuelle
 Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle
 Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures
 Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène
 Connaissance des critères de fraîcheur des végétaux

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 28/52 |

Connaissance des critères de fraîcheur des poissons, coquillages et crustacés
 Connaissance des critères de fraîcheur des viandes, volailles et charcuteries
 Connaissance des critères de fraîcheur des œufs et ovoproduits
 Connaissance des critères de fraîcheur des produits laitiers
 Connaissance des procédures relatives au PMS en lien avec la méthode HACCP
 Connaissance des différents types de liaison (liaison chaude, liaison froide, liaison directe)
 Connaissance du fonctionnement des enceintes réfrigérées
 Connaissance du fonctionnement d'un thermomètre sonde
 Connaissance de l'utilisation d'un thermomètre sonde
 Connaissance des critères de conformité sanitaires des denrées
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux produits lessiviels
 Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité
 Connaissance des produits
 Connaissances des allergènes
 Connaissance des principes d'adaptation des textures
 Connaissance des gammes de produits
 Connaissance de l'outillage de cuisine
 Connaissance de la batterie de cuisine
 Connaissance du fonctionnement des équipements de cuisine
 Connaissance des techniques de taillage des végétaux
 Connaissance des techniques de découpe des fromages, des poissons, viandes, charcuteries et préparations végétales
 Connaissance des appellations classiques
 Connaissance des pâtes de base
 Connaissance des sauces de base
 Connaissance des beurres composés
 Connaissance de huiles parfumées
 Connaissance des appareils de base de la cuisine
 Connaissance des types de cuisson
 Connaissance des modes de cuisson
 Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire
 Connaissance des bases de la dégustation
 Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail
 Connaissance des bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire
 Connaissance des bonnes pratiques relatives aux économies d'eau et d'énergies

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 29/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Assembler et dresser les plats chauds et les produits snacking

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'offrir une prestation appétissante et goûteuse à la clientèle, respecter la fiche technique. Mettre en place le poste de travail en fonction des consignes. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité. Assembler les produits et les assaisonner. Remettre en température les préparations culinaires élaborées à l'avance en appliquant la procédure de l'établissement et compléter le support d'enregistrement. Réserver les plats chauds et les produits snacking en attente de service dans le respect des règles de sécurité sanitaire des aliments. Réaliser les cuissons minute en fonction de la demande du client. Mettre en valeur les plats chauds et les produits snacking en les dressant esthétiquement et avec soin dans les contenants définis.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans les zones de production de la cuisine. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle et d'équipements individuels de protection.

Critères de performance

Le poste de travail est mis en place en fonction des consignes
Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Les produits sont assemblés et assaisonnés conformément à la fiche technique
Les préparations culinaires élaborées à l'avance sont remises en température en appliquant la procédure de l'établissement
Le support d'enregistrement est complété
Les plats chauds et les produits snacking sont réservés dans le respect des règles de sécurité sanitaire des aliments
Les cuissons minute sont réalisées conformément à la fiche technique et à la demande du client
Les plats chauds et les produits snacking sont dressés esthétiquement et avec soin dans les contenants définis par la fiche technique

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des instructions, des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
Rédiger des bons de commande, des étiquettes de traçabilité
Compléter des supports d'enregistrement hygiène, des fiches de production
Effectuer les calculs de base (multiplication, addition, soustraction, division, règle de trois)
Convertir les poids et mesures
Mesurer les volumes
Peser les produits
Compter les produits
Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle
Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures et troubles musculosquelettiques
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Evaluer la fraîcheur des végétaux
Evaluer la fraîcheur des poissons, coquillages et crustacés
Evaluer la fraîcheur des viandes, volailles et charcuteries
Evaluer la fraîcheur des œufs et ovoproduits
Evaluer la fraîcheur des produits laitiers
Utiliser un thermomètre sonde

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 31/52 |

Mettre en place les postes de travail
 Mettre en place les produits
 Respecter une fiche technique
 Utiliser la coutellerie
 Utiliser les matériels électromécaniques
 Utiliser les équipements de cuisine
 Réaliser les cuissons (griller, snacker, sauter, rôtir, pocher, frire, à la vapeur)
 Portionner les préparations
 Remettre en température les préparations culinaires élaborées à l'avance
 Assembler les préparations
 Goûter les préparations
 Rectifier les assaisonnements
 Réserver les préparations en attente de service
 Dresser esthétiquement et avec soin
 Envoyer les préparations

Organiser rationnellement son travail
 Tenir à jour les supports d'enregistrement
 Economiser l'eau et les énergies
 Lutter contre le gaspillage alimentaire
 Trier les déchets

Respecter les consignes de sa hiérarchie
 Travailler en équipe
 Porter une tenue conforme aux standards de la profession
 Adopter une posture conforme aux standards de la profession

Savoir lire des instructions, des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
 Savoir rédiger des bons de commande, des étiquettes de traçabilité
 Savoir compléter des supports d'enregistrement hygiène, des fiches de production
 Savoir compter
 Savoir convertir les poids et mesures
 Savoir mesurer les volumes
 Connaissance du fonctionnement d'une balance
 Connaissance de l'utilisation d'une balance
 Connaissance des équipements de protection individuelle
 Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle
 Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures
 Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène
 Connaissance des procédures relatives au PMS en lien avec la méthode HACCP
 Connaissance des différents types de liaison (liaison chaude, liaison froide, liaison directe)
 Connaissance des critères de fraîcheur des végétaux
 Connaissance des critères de fraîcheur des poissons, coquillages et crustacés
 Connaissance des critères de fraîcheur des viandes, volailles et charcuteries
 Connaissance des critères de fraîcheur des œufs et ovoproduits
 Connaissance des critères de fraîcheur des produits laitiers
 Connaissance du fonctionnement des enceintes réfrigérées
 Connaissance du fonctionnement d'un thermomètre sonde
 Connaissance de l'utilisation d'un thermomètre sonde
 Connaissance des critères de conformité sanitaires des denrées
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux produits lessiviels
 Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité
 Connaissance des produits
 Connaissance des allergènes
 Connaissance des principes d'adaptation des textures
 Connaissance des gammes de produits

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 32/52 |

Connaissance de l'outillage de cuisine
 Connaissance de la batterie de cuisine
 Connaissance du fonctionnement des équipements de cuisine
 Connaissance des appellations classiques
 Connaissance des types de cuisson
 Connaissance des modes de cuisson
 Connaissance des à points de cuisson (Cf. Cuisine de référence)
 Connaissance des bases de la dégustation
 Connaissance des règles de dressage et de présentation
 Connaissance du vocabulaire utilisé lors des annonces au passe
 Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail
 Connaissance des bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire
 Connaissance des bonnes pratiques relatives aux économies d'eau et d'énergies

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 33/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Réaliser la mise en place des espaces de distribution et de restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de mettre en valeur la prestation culinaire et accueillir la clientèle dans les meilleures conditions, mettre en place le poste de travail ainsi que les matériels nécessaires à la distribution. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité. En fonction des consignes, approvisionner les postes de vente et les pôles de distribution. Mettre en place les espaces de restauration et vérifier leur accessibilité, dresser les tables et alimenter les consoles.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe et en coordination avec l'équipe. Elle s'exerce avant et pendant le service, dans les espaces de distribution, de vente et de restauration. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle spécifique et d'équipement de protection individuelle.

Critères de performance

Le poste de travail est mis en place en fonction de la prestation culinaire
Les matériels sont adaptés à la distribution de la prestation culinaire
Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Les postes de vente et les pôles de distribution sont approvisionnés en fonction des consignes
Les espaces de restauration sont mis en place de manière accueillante
Les tables sont dressées en fonction des consignes
Les consoles sont alimentées en fonction des consignes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des instructions, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits
Rédiger des supports de vente (ardoise, tableau), des étiquettes de prix
Compter les produits
Compléter les supports d'enregistrement hygiène
Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle
Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures et troubles musculosquelettiques
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Contrôler les dates limites de consommation
Vérifier l'intégrité des conditionnements (bouteilles, canettes, pots de yaourts, ...)
Veiller à la bonne rotation des stocks
Contrôler les températures des vitrines réfrigérées et des bains-marie
Utiliser un thermomètre sonde
Contrôler la propreté des surfaces et des sols des locaux
Contrôler la propreté des tables et des chaises
Contrôler la propreté et le fonctionnement des micro-ondes
Contrôler la propreté et le fonctionnement des fontaines à eau
Contrôler la propreté et le fonctionnement des machines à boissons chaudes
Contrôler la propreté des couverts et de la vaisselle
Mettre en place les espaces de restauration (tables, chaises)
Dresser les tables
Alimenter les consoles (serviettes, couverts, verres, sauces et condiments en libre-service)
Mettre en place les postes de distribution
Mettre en place les matériels au poste de distribution
Mettre en œuvre les techniques de merchandising

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 35/52 |

Approvisionner les postes de vente et les vitrines (boissons, salades, sandwiches, yaourts, desserts...)
Approvisionner les postes de distribution chaude et froide
Procéder aux affichages obligatoires (origine des produits, allergènes et prix de vente)

Organiser rationnellement son travail
Tenir à jour les supports d'enregistrement
Economiser l'eau et les énergies
Lutter contre le gaspillage alimentaire
Trier les déchets

Respecter les consignes de sa hiérarchie
Travailler en équipe
Porter une tenue conforme aux standards de la profession
Adopter une posture conforme aux standards de la profession

Savoir lire des instructions, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits
Savoir rédiger des supports de vente (ardoise, tableau), des étiquettes de prix
Savoir compléter des supports d'enregistrement hygiène
Savoir compter
Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle
Connaissance des équipements de protection individuelle
Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène
Connaissance du fonctionnement des enceintes réfrigérées
Connaissance des procédures relatives au PMS en lien avec la méthode HACCP
Connaissance des différents types de liaison (liaison chaude, liaison froide, liaison directe)
Connaissance du fonctionnement d'un thermomètre sonde
Connaissance de l'utilisation d'un thermomètre sonde
Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité
Connaissances des matériels liés à la distribution
Connaissances du fonctionnement des équipements liés à la distribution
Connaissance des techniques de merchandising
Connaissance des règles relatives aux affichages obligatoires (allergènes et origines des produits)
Connaissance des allergènes
Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire
Connaissance des bonnes pratiques relatives aux économies d'eau et d'énergies

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 36/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Accueillir et conseiller la clientèle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de personnaliser l'expérience client et contribuer à sa fidélisation, adopter une posture de service adaptée à l'établissement et au type de client. Accueillir et accompagner le client selon les standards du restaurant, en prenant en compte les besoins des clients en situation de handicap. Commercialiser l'offre de l'établissement en conseillant le client et en le renseignant sur la composition des plats et l'origine des produits. Proposer des ventes additionnelles et prendre la commande.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe et en coordination avec l'équipe. Elle s'exerce dans les espaces d'accueil, de distribution, de vente et de restauration pendant le service, en présence du client. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle et d'équipement de protection individuelle.

Critères de performance

La posture de service est adaptée à l'établissement et au type de client
Le client est accueilli et accompagné selon les standards du restaurant et son éventuelle situation de handicap
L'offre de l'établissement est commercialisée, le client conseillé
Le client est renseigné sur la composition des plats et l'origine des produits
Les ventes additionnelles sont proposées
La commande est conforme à la demande du client

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des supports de vente (carte, ardoise, tableau), des prix de vente
Rédiger des bons de commande
Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle
Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures et troubles musculosquelettiques
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Accueillir et accompagner le client selon les standards du restaurant
Accueillir et accompagner le client en prenant en compte les besoins des personnes en situation de handicap
Utiliser les formules d'accueil
Utiliser les formules de politesse
Adapter son langage et son élocution au type de client
Proposer son aide au client sans s'imposer
En fonction de la situation de handicap du client, le guider et l'aider à s'installer à table
Veiller à l'accessibilité des espaces tout au long du service
Commercialiser l'offre de l'établissement
Appliquer les techniques de vente
Conseiller le client
Exprimer un argumentaire commercial
Proposer des ventes additionnelles
Prendre une commande par téléphone
Traiter une commande en ligne
Prendre une commande à table ou au comptoir
Reformuler la commande du client
Enregistrer la commande numériquement

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 37/52 |

Organiser rationnellement son travail
Lutter contre le gaspillage alimentaire

Respecter les consignes de sa hiérarchie
Travailler en équipe
Porter une tenue conforme aux standards de la profession
Porter la tenue conforme à l'établissement
Adopter une posture conforme aux standards de la profession
Adopter une posture de service adaptée à l'établissement et au type de client
Être à l'écoute des besoins du client
Collaborer avec d'autres professionnels (agents de service médico-sociaux, personnel enseignant, accompagnants des élèves en situation de handicap...)

Savoir lire une carte, des prix de vente
Savoir rédiger des bons de commande
Savoir compter
Connaissance des équipements de protection individuelle
Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle
Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène
Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité
Connaissance des matériels liés à la distribution
Connaissance du fonctionnement des équipements liés à la distribution
Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des règles d'accueil et de politesse
Connaissance des techniques de vente
Connaissance des tendances alimentaires
Connaissance des allergènes
Connaissance des labels de qualité
Connaissance des règles relatives aux affichages obligatoires (allergènes et origines des produits)
Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 38/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Servir la clientèle et encaisser les prestations

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de satisfaire la clientèle et fluidifier le service au restaurant, adopter une posture de service adaptée à l'établissement et au type de client. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité. Préparer à la minute et réunir les denrées et boissons constitutives de la commande. Servir le client à table ou au comptoir avec méthode, rapidité et dextérité. Prendre en compte les besoins des clients en situation de handicap. Enregistrer les prestations à la caisse. Editer la facture et encaisser son montant selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe et en coordination avec l'équipe. Elle s'exerce dans les espaces de distribution, de vente, de restauration et au poste caisse pendant le service. Elle implique des contraintes physiques et psychologiques telles que la station debout prolongée, le port de charge, un environnement bruyant, l'intensité du service et la pression de la clientèle.

Critères de performance

La posture de service est adaptée à l'établissement et au type de client
Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Les denrées et boissons constitutives de la commande sont préparées et réunies conformément à la commande
Les clients sont servis avec méthode, rapidité et dextérité
Les besoins des clients en situation de handicap sont pris en compte
Les prestations sont enregistrées à la caisse conformément à la commande
La facture est éditée et son montant est encaissé selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Adapter son langage et son élocution au client
Proposer son aide au client sans s'imposer
Accompagner un client jusqu'à la sortie en fonction de ses besoins
Veiller à l'accessibilité des espaces tout au long du service
Lire des supports de vente (carte, ardoise, tableau...), des tickets de caisse
Rédiger des bons de commande, des fiches justificatives de paiement
Effectuer les calculs de base (multiplication, addition, soustraction, division, règle de trois)
Peser les produits
Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle
Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures et troubles musculosquelettiques
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Accueillir le client au poste caisse
Utiliser les formules de politesse
Appliquer les techniques de vente
Proposer des ventes additionnelles
Enregistrer la commande numériquement
Préparer la commande
Préparer les boissons chaudes et froides (café, cappuccino, thé, chocolat, smoothie, boissons diverses)
Remettre en température des plats chauds et des produits snacking
Cuire des produits snacking à la minute (toaster, griller, sauter, rôti, pocher)

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 39/52 |

Conditionner les éléments constitutifs de la commande
 Servir le client à table (à l'assiette, au plateau, au plat)
 Servir le client au comptoir
 Servir le client au self-service
 Débarrasser les tables
 Editer la facture
 Encaisser le montant de la facture
 Effectuer le rendu monnaie
 Editer une note de frais
 Clôturer une caisse
 Sécuriser la recette

Organiser rationnellement son travail
 Lutter contre le gaspillage alimentaire
 Economiser l'eau et les énergies
 Rationnaliser ses gestes et déplacements

Respecter les consignes de sa hiérarchie
 Travailler en équipe
 Porter une tenue conforme aux standards de la profession
 Porter la tenue conforme à l'établissement
 Adopter une posture conforme aux standards de la profession
 Adopter une posture de service adaptée à l'établissement et au type de client
 Être à l'écoute des besoins du client
 Mettre en œuvre les techniques de résolution des conflits interpersonnels (collègues, usagers et tiers)
 Collaborer avec d'autres professionnels (agents de service médico-sociaux, personnel enseignant, accompagnants des élèves en situation de handicap...)

Savoir lire des supports de vente (carte, ardoise, tableau...), des tickets de caisse,
 Savoir rédiger des bons de commande, des fiches justificatives de paiement
 Savoir compléter des supports d'enregistrement hygiène, des tableaux des ventes
 Savoir compter
 Connaissance des équipements de protection individuelle
 Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle
 Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures
 Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène
 Connaissance des procédures relatives au PMS en lien avec la méthode HACCP
 Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité
 Connaissance des matériels liés à la distribution
 Connaissance du fonctionnement des équipements liés à la distribution
 Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail
 Connaissance des règles d'accueil et de politesse
 Connaissance des techniques de vente
 Connaissance des tendances alimentaires
 Connaissance des allergènes
 Connaissance des labels de qualité
 Connaissance des règles relatives aux affichages obligatoires (allergènes et origines des produits)
 Connaissance des bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire
 Connaissance du fonctionnement d'une balance
 Connaissance de l'utilisation d'une balance
 Connaissance des solutions numériques de facturation
 Connaissance des différents modes de paiement
 Connaissance des techniques de conditionnement
 Connaissance des techniques de résolution des conflits interpersonnels (collègues, usagers et tiers)
 Connaissance des différentes techniques de service
 Connaissance des différentes techniques de débarrassage

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 40/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Assurer la conduite du poste laverie vaisselle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la propreté et maintenir la disponibilité de la vaisselle de service, organiser le poste laverie et mettre en ordre de marche la machine à laver conformément aux consignes. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité, ainsi que les mesures de prévention adaptées aux risques propres au poste laverie vaisselle. Effectuer le dérochage et trier les déchets selon la procédure de l'établissement. Classer la vaisselle, optimiser le remplissage des paniers, pré-débarrasser soigneusement la vaisselle avant lavage, alimenter la machine en continu. Contrôler la propreté de la vaisselle en sortie de machine et renouveler la phase de lavage si nécessaire. Ranger la vaisselle aux endroits appropriés en la protégeant des contaminations extérieures.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe et en coordination avec l'équipe. Elle s'exerce dans la zone laverie vaisselle, dans un environnement chaud et humide propice aux glissades et aux chutes. Elle s'exerce pendant et après le service. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle spécifique et d'équipement de protection individuelle.

Critères de performance

La machine à laver est en ordre de marche conformément aux consignes
Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Les mesures de prévention adaptées aux risques propres au poste laverie vaisselle sont appliquées
Le dérochage des plateaux est effectué selon la procédure de l'établissement
Les déchets sont triés selon la procédure de l'établissement
La vaisselle préalablement classée est répartie dans les paniers adaptés
La vaisselle est pré-débarrassée (rincée) avant lavage
La machine est alimentée en continu
La vaisselle est contrôlée en sortie de machine
La vaisselle est rangée aux endroits appropriés et protégée des contaminations extérieures

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des instructions, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
Compléter des supports d'enregistrement hygiène
Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle
Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures, électrisations et troubles musculosquelettiques
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Mettre en place le poste laverie vaisselle
Effectuer les opérations de dérochage
Trier les déchets selon la procédure de l'établissement
Effectuer la répartition de la vaisselle sale dans les paniers
Pré-débarrasser la vaisselle sale (rinçage)
Conduire les opérations de laverie vaisselle
Contrôler visuellement l'état de propreté des matériels nettoyés
Appliquer les mesures correctives
Ranger la vaisselle aux endroits définis en la protégeant des contaminations extérieures

Organiser rationnellement son travail

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 41/52 |

Economiser l'eau et les énergies
Economiser les produits lessiviels et les consommables
Alimenter la machine à laver en continu
Trier les déchets

Respecter les consignes de sa hiérarchie
Travailler en équipe
Porter une tenue conforme aux standards de la profession
Adopter une posture conforme aux standards de la profession

Savoir lire des instructions, des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
Savoir compléter des supports d'enregistrement hygiène
Savoir compter
Connaissance des équipements de protection individuelle
Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle
Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures
Connaissance des mesures liées à la prévention des risques d'électrisation
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène
Connaissance des procédures relatives au PMS en lien avec la méthode HACCP
Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité
Connaissance du fonctionnement du lave-vaisselle
Connaissance de l'utilisation du lave-vaisselle
Connaissance des températures de référence (prélavage, lavage, rinçage)
Connaissance de la méthode de dérochage
Connaissance de la méthode de tri de la vaisselle sale et de remplissage des paniers
Connaissance de la méthode de conduite des opérations de lavage de la vaisselle
Connaissance des règles de rangement des matériels propres
Connaissance des produits lessiviels relatifs à la laverie vaisselle
Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des bonnes pratiques de tri des déchets

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 42/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Réaliser la plonge batterie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la propreté et maintenir la disponibilité du petit matériel et de la batterie de cuisine, mettre en place le poste plonge batterie conformément aux consignes. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que les mesures de prévention adaptées aux risques propres au poste plonge batterie. Pré-débarrasser, laver, rincer et sécher les matériels manuellement ou mécaniquement selon l'établissement. Contrôler la propreté et corriger le cas échéant. Ranger les matériels aux endroits appropriés en les protégeant des contaminations extérieures.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe et en coordination avec l'équipe. Elle s'exerce dans la zone plonge batterie, dans un environnement chaud et humide propice aux glissades et aux chutes. Elle s'exerce pendant et après le service. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle spécifique et d'équipement de protection individuelle.

Critères de performance

Le poste plonge batterie est mis en place conformément aux consignes
Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Les mesures de prévention adaptées aux risques propres au poste plonge batterie sont appliquées
Les matériels sont pré-débarrassés, lavés, rincés et séchés
Les matériels sont propres et secs avant rangement
La propreté des éléments est contrôlée et corrigée le cas échéant
Les matériels sont rangés aux endroits appropriés et protégés des contaminations extérieures

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des instructions, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
Compléter des supports d'enregistrement hygiène
Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle
Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures, électrisation et troubles musculosquelettiques
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Mettre en place le poste plonge batterie
Pré-débarrasser la batterie de cuisine et les matériels (trempage, rinçage)
Réaliser les opérations de nettoyage manuel de la batterie de cuisine et des matériels
Réaliser les opérations de nettoyage en machine de la batterie de cuisine et des matériels
Contrôler visuellement l'état de propreté des matériels nettoyés
Appliquer les mesures correctives
Ranger la batterie de cuisine et les matériels aux endroits définis en la protégeant des contaminations extérieures

Organiser rationnellement son travail
Economiser l'eau et les énergies
Economiser les produits lessiviels et les consommables

Respecter les consignes de sa hiérarchie
Travailler en équipe
Porter une tenue conforme aux standards de la profession

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 43/52 |

Adopter une posture conforme aux standards de la profession

Savoir lire des instructions, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène

Savoir compléter des supports d'enregistrement hygiène

Connaissance des équipements de protection individuelle

Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle

Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge

Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes

Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes

Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures

Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures

Connaissance des mesures liées à la prévention des risques d'électrisation

Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène

Connaissance des procédures relatives au PMS en lien avec la méthode HACCP

Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité

Connaissance du fonctionnement du lave-batterie

Connaissance de l'utilisation du lave-batterie

Connaissance des températures de références (prélavage, lavage, rinçage)

Connaissance de la méthode de tri de la batterie de cuisine et de remplissage des paniers

Connaissance de la méthode de conduite des opérations de lavage de la batterie de cuisine

Connaissance des règles de rangement des matériels propres

Connaissance des produits lessiviels relatifs au lavage de la batterie

Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 44/52 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Effectuer le nettoyage des locaux et des matériels

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de maintenir un niveau élevé de propreté des locaux et des matériels, appliquer les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que les mesures de prévention adaptées aux risques propres au poste nettoyage. Nettoyer et désinfecter les plans de travail, les matériels, les surfaces et les sols des locaux, de leurs annexes et des vestiaires. Appliquer le plan de nettoyage et de désinfection et procéder aux enregistrements des opérations selon les consignes de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe et en coordination avec l'équipe. Elle s'exerce dans les différentes zones de la cuisine, dans un environnement chaud et humide propice aux glissades et aux chutes. Elle s'exerce pendant et après le service. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle spécifique et d'équipement de protection individuelle.

Critères de performance

Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées

Les mesures de prévention adaptées aux risques propres au poste nettoyage sont appliquées

Les plans de travail, les matériels, les surfaces et les sols des locaux, de leurs annexes et des vestiaires sont propres

Le plan de nettoyage et de désinfection de l'établissement est appliqué

Les opérations de nettoyage et de désinfection sont enregistrées conformément aux consignes de l'établissement

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des instructions, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène

Compléter des supports d'enregistrement hygiène

Appliquer les règles de sécurité et porter les équipements de protection individuelle

Appliquer les règles relatives à la prévention des chutes, brûlures, coupures, électrisations et troubles musculosquelettiques

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène

Doser les produits

Mettre en place les matériels de nettoyage et les produits d'entretien

Nettoyer les surfaces selon le plan de nettoyage et de désinfection en vigueur

Nettoyer les sols selon le plan de nettoyage et de désinfection en vigueur

Remettre en état les postes de travail

Organiser rationnellement son travail

Tenir à jour les supports d'enregistrement

Economiser l'eau et les énergies

Economiser les produits lessiviels et les consommables

Trier les déchets

Respecter les consignes de sa hiérarchie

Travailler en équipe

Porter une tenue conforme aux standards de la profession

Adopter une posture conforme aux standards de la profession

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 45/52 |

Savoir lire des instructions, des modes opératoires, des modes d'emploi de produits, des supports d'enregistrement hygiène
 Savoir compléter des supports d'enregistrement hygiène
 Savoir mesurer les volumes
 Connaissance des règles de sécurité et de port des équipements de protection individuelle
 Connaissance des mesures de prévention des risques propres aux manutentions manuelles de charge
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques propres aux postures contraignantes
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de chutes
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de coupures
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques de brûlures
 Connaissance des mesures liées à la prévention des risques d'électrification
 Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène
 Connaissance des procédures relatives au PMS en lien avec la méthode HACCP
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux produits lessiviels
 Connaissance de la technologie relative aux produits lessiviels
 Connaissance des matériels et consommables de nettoyage
 Connaissance des règles relatives à l'exécution des opérations de nettoyage et de désinfection
 Connaissance de la procédure d'enregistrement des opérations de nettoyage et de désinfection
 Connaissance du vocabulaire professionnel lié à l'activité
 Connaissance des bonnes pratiques relatives aux économies d'eau et d'énergies
 Connaissance des principes de l'organisation rationnelle du travail

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 46/52 |

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de personnaliser l'expérience client et contribuer à sa satisfaction, adopter une posture adaptée au type de client, et prendre en compte sa situation de handicap éventuelle. L'accueillir et l'accompagner avec le sourire en utilisant les formules de politesse appropriées. Ecouter le client avec attention et empathie. Identifier ses besoins, prendre en compte ses demandes, lui apporter une réponse adaptée. S'enquérir du niveau de satisfaction du client au regard de la réponse proposée.

Critères de performance

La posture est adaptée au type de client et sa situation de handicap est prise en compte
Le client est accueilli et accompagné avec le sourire et les formules de politesse appropriées
L'écoute du client est attentive et empathique
Les besoins sont identifiés, les demandes sont prises en compte
La réponse apportée au client est adaptée
Le niveau de satisfaction du client est évalué au regard de la réponse proposée

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de répondre aux impératifs de service et satisfaire la clientèle, collaborer avec les autres membres de l'équipe pour réaliser les travaux de mise en place. Au moment du service, se coordonner avec les différentes parties pour dresser et envoyer les plats en fonction des commandes.

Critères de performance

Les travaux de mise en place sont réalisés en collaboration avec les autres membres de l'équipe
Les plats sont dressés et envoyés en fonction des commandes

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la propreté des locaux, de leur équipement en matériel et la sécurité sanitaire des productions, appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et les procédures du plan de maîtrise sanitaire de l'établissement. Effectuer l'ensemble des opérations en appliquant les règles de sécurité et d'ergonomie au travail.

Critères de performance

Les bonnes pratiques d'hygiène du plan de maîtrise sanitaire de l'établissement sont appliquées
Les procédures du plan de maîtrise sanitaire de l'établissement sont appliquées
L'ensemble des opérations est effectué en appliquant les règles de sécurité et d'ergonomie au travail

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 47/52 |

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 49/52 |

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EPR | REAC | TP-00208 | 09 | 27/03/2025 | 27/03/2025 | 50/52 |

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

