

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31318**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Employé qualifié de restauration

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

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3225 - Personnel des entreprises de restauration de collectivités

#### Code(s) NSF :

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

#### Formacode(s) :

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

L'employé qualifié de restauration exerce dans des entreprises de restauration de collectivité. Les prestations sont distribuées en libre service ou en service assisté. Le convive peut consommer son repas sur place ou l'emporter. Les établissements peuvent servir des prestations à tout moment de la journée voire de la nuit.

L'employé qualifié de restauration :

- assure la production des préparations froides
- participe à la production des préparations chaudes
- manage et anime son équipe
- contribue à l'accueil et à la satisfaction des convives

Les capacités attestées par le CQP employé qualifié de restauration, sont techniques, commerciales et relationnelles.

Les capacités techniques :

- préparer les produits de base en respectant leur mode de production et de conservation
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- appliquer et faire appliquer les règles de sécurité alimentaires
- planifier la production froide
- adapter le planning de production et l'expliquer
- appliquer le protocole de nettoyage
- identifier les risques et mettre en place les mesures préventives
- organiser les postes de travail en fin de service
- valoriser les produits restants

Les capacités commerciales :

- proposer des prestations adaptées
- proposer un repas équilibré
- vendre les produits et informer les convives

Les capacités relationnelles :

- présenter le restaurant et son environnement
- présenter l'entreprise
- transmettre les règles de base de la sécurité
- désamorcer les tensions
- manager et animer son équipe

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

La restauration collective – y compris autogérée- assure près de la moitié des repas et prestations alimentaires pris hors foyer, tous types de restaurations confondus. Cette Branche compte aujourd'hui 73 000 unités de production, dont plus de 20 000 en restauration collective concédée. Cette dernière employant plus de 100 000 salariés, dont 14 000 employés qualifiés de restauration H/F.

90% des établissements employeurs ont moins de 10 salariés.

L'activité s'exerce dans les entreprises de restauration collectivité dans le cadre d'un contrat de prestation de service passé avec un client (hôpital, école, ...) dans les filières suivantes :

- santé
- entreprises
- scolaires

Employé qualifié de restauration

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

G1603 : Personnel polyvalent en restauration

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose de 8 blocs de compétences distincts :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail
- Garantir la sécurité sanitaire et alimentaire
- Organiser le travail et superviser l'équipe
- Réaliser les préparations culinaires de base froides
- Contribuer à la conception et à la supervision de la production culinaire
- Gérer l'encaissement

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel. La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

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

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

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31318 - Bloc1 (Bloc1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation	<p><b>Descriptif :</b>            Établir un contact efficace et adapté au client            Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service            Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 1.</b>            Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou au cours d'une mise en situation, questionnement, mise en situation reconstituée, questionnement, dossier de validation (VAE)            Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 1 (bloc 1) du CQP            Employé qualifié de restauration H/F.</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31318 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients	<p><b>Descriptif :</b>            Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client            Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 2.</b>            Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE)            Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP            Employé qualifié de restauration H/F.</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31318 - Bloc 4 (Bloc 5b) Garantir la sécurité sanitaire et alimentaire	<p><b>Descriptif :</b>            Appliquer les règles de sécurité alimentaire</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 4.</b>            Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation de travail et/ou questionnement ou quizz. Dossier de validation (VAE)            Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 4 (Bloc 5b) du CQP            Employé qualifié de restauration H/F.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31318 - Bloc 3 (Bloc 5a) Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail	<p><b>Descriptif :</b> Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 3.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas, mise en situation réelle ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 3 (Bloc 5a) du CQP Employé qualifié de restauration H/F.</p>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31318 - Bloc 5 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe	<p><b>Descriptif :</b> Organiser le travail de l'équipe Superviser le travail de l'équipe Optimiser le fonctionnement de l'équipe</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 5.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 5 (Bloc 7) du CQP Employé qualifié de restauration H/F.</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31318 - Bloc 6 (Bloc 9a) Réaliser les préparations culinaires de base froides	<p><b>Descriptif :</b> Travailler les produits Transformer les produits pour des préparations froides</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 6.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation/mise en situation réelle ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 6 (Bloc 9a) du CQP Employé qualifié de restauration H/F.</p>
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31318 - Bloc 7 (Bloc 10a) Contribuer à la conception et à la supervision de la production culinaire	<p><b>Descriptif :</b> Préparer et réaliser les productions culinaires Superviser et contrôler la production culinaire</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 7.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation de travail /étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 7 (Bloc 10a) du CQP Employé qualifié de restauration H/F.</p>
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 31318 - Bloc 8 (Bloc17) Gérer l'encaissement	<p><b>Descriptif :</b> Procéder à l'ouverture de la caisse Accueillir un client en caisse Procéder à l'encaissement des articles ou produits Fermer son poste de caisse</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 8.</b> Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 8 (Bloc17) du CQP Employé qualifié de restauration H/F.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION OUINON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	

Après un parcours de formation continue	X		Professionnel de la Branche d'activité mandaté par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)
En contrat de professionnalisation	X		Professionnel de la Branche d'activité mandaté par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2008	X		Professionnel de la Branche d'activité mandaté par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)

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

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

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

Arrêté du 1er juillet 2008 publié au Journal Officiel du 6 juillet 2008 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé CQP Employé(e) qualifié(e) de restauration, avec effet au 6 juillet 2008, jusqu'au 6 juillet 2011.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Employé qualifié de restauration » avec effet du 25 novembre 2014, jusqu'au 07 août 2023.

Arrêté du 17 novembre 2011 publié au Journal Officiel du 25 novembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Employé(e) qualifié(e) de restauration avec effet au 6 juillet 2011, jusqu'au 25 novembre 2014

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

Environ 65 CQP par an  
<http://www.certidev.com>

##### Autres sources d'information :

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

##### CERTIDEV

##### Lieu(x) de certification :

CERTIDEV - 22 rue d'Anjou - 75008 Paris

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

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

##### Historique de la certification :

CQP créé en 2005 par la CPNE de l'industrie hôtelière et repris par la CPNEFP de la restauration collective le 1er mars 2017  
 Modalité d'élaboration des référentiels : CPNEFP de la restauration collective

**Certification précédente :** Employé(e) qualifié(e) de restauration