



**REFERENTIELS**

**ACTIVITES**

**COMPETENCES**



**SECTEUR RESTAURATION**

L'élaboration des référentiels d'activités et de compétences, s'est fait à partir d'observation des salariés de quatre structures d'insertion par l'activité économique (S.I.A.E.) sur Poitiers ; à savoir :

Une entreprise d'insertion : Tremplin avec le **restaurant l'Entracte**

Un cuisinier en chef encadrant deux aides de cuisine

Un chef de salle encadrant 2 serveuses et un serveur

**activité saisonnière sur l'île Jouteau ( 15/05 – 15/09)**

2 employés polyvalents de restauration à temps plein

Trois chantiers d'insertions :

**Le restaurant associatif du Toit du monde** Un responsable du restaurant

Un cuisinier en chef encadrant un aide de cuisine

Quatre employés polyvalents de restauration

Quatre serveuses

**Le restaurant associatif de l'Eveil – l'Assiette Sympa**

Un cuisinier en chef encadrant

Un aide cuisinier

Cinq employées polyvalentes (aide cuisine – service – caisse – plonge ..)

**Le restaurant associatif de Pourquoi pas la Ruche – Les quatr'épices**

Une encadrante technique en cuisine

Un aide de cuisine

4 employés polyvalents de restauration

4 serveurs(es) polyvalents en caisse et en cuisine

Chaque restaurant assure en moyenne 80 couverts jour, voire à certaines périodes 100 couverts/jours.

L'objectif de ces référentiels est de valoriser les activités exercées par les structures, de rendre plus lisible leurs offres d'insertion auprès des entreprises économiques et de rapprocher les acteurs (S.I.A.E. – Entreprises).

Vis-à-vis des salariés, les référentiels permettent de valoriser les compétences développées, à affiner les attestations de compétences, de mieux saisir les besoins de formation.



## FICHE DE POSTE

# SERVEUR(SE) AU RESTAURANT

Mise en place la salle de restauration

### Activités

Préparer les tables

Dresser le couvert



Finaliser la préparation

Vérifier l'approvisionnement



### Tâches

Prendre les nappes (ou set) -  
Les déposer sur les tables

Prendre les assiettes puis les mettre sur les tables

Idem pour les verres – les couverts

Placer les serviettes sur les assiettes et décorations s'il y a lieu

Placer salière et poivrière sur les tables

Déposer une carafe d'eau et une corbeille de pain sur chaque table

Vérifier les réservations sur le cahier  
Aménager la salle en fonction de ses réservations

Placer sur les tables l'accessoire adéquat

Noter sur le tableau le menu du jour

Installer le tableau à l'entrée ou sur le mur

Approvisionner la console (pain, condiments...)

Approvisionner le bar (eau, boissons diverses, vins ...)

## Accueil et Service

### Activités

Accueillir le client

Servir les usagers



### Tâches

Saluer le client

Lui proposer de s'installer à une table

Pour l'E.I. : présenter la carte  
prendre les commandes

Pour le C.I. : vérifier le ticket donné à la  
caisse

Transmettre les commandes à la cuisine

S'assurer pour les boissons

Vérifier la composition des assiettes avant de  
les amener en salle

Présenter les assiettes au client

Veiller à ce que le client ne manque de rien

Servir les boissons

Desservir à chaque étape du repas

Demander au client, à la fin du repas, s'il  
souhaite un café ou un thé ...

Prendre en compte les demandes ou  
situation particulières (groupes, personnes  
pressées, service dans 2 salles.....)

Pour l'E.I. : Préparer l'addition à l'aide de la  
caisse enregistreuse

Encaisser la note

Rendre la monnaie si besoin

## Nettoyage des salles et rangement

### Activités

### Tâches

Nettoyer les tables

Enlever les sets de tables  
Les jeter à la poubelle  
Enlever salières/poivrières/accessoires/  
décorations des tables  
Desservir les tables des verres..  
Retirer les nappes : si propres les plier  
si sales, les mettre dans le panier à linge

Nettoyer les salles

Prendre les chaises et les mettre sur les  
tables  
Nettoyer la console et le bar  
Vider les poubelles  
Passer le balai  
Laver le sol

Ranger



Prendre les assiettes/verres et couverts  
propres à la cuisine  
Les ranger dans le mobilier prévu à cet effet  
Remettre en place les salières/poivrières ...  
Vérifier que tout est en ordre  
Remettre les chaises au sol

Entretenir le linge

Vérifier si le linge est sale ou non  
Le déposer dans une panier à linge  
Se rendre au dépôt vente  
Assurer le lavage, séchage et repassage de  
celui-ci ⇒ savoir trier le linge – se servir  
d'une machine à laver et d'un sèche-linge  
savoir repasser – savoir utiliser un fer à  
repasser

Dans certaines structures les serveurs peuvent être amenés à aider en cuisine et/ou à tenir la caisse.

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

## SAVOIR

Savoir lire, écrire et compter

Respecter les commandes

Connaître les règles d'hygiène et de sécurité des produits de nettoyage

Savoir s'organiser

Prendre des initiatives

Respecter la confidentialité des informations

Respecter le règlement intérieur

Se conformer aux procédures définies par l'encadrement

Soigner sa présentation et sa tenue

## SAVOIR FAIRE

Dresser la table (chaises, nappes, assiettes, couverts, verres, serviettes, accessoires, décorations)

Accueillir le client et l'installer

Conseiller et prendre les commandes

S'adapter à la demande du client

Expliquer simplement la composition des mets

Transmettre les commandes en cuisine

Effectuer le service de plusieurs tables

Présenter les plats au client

Veiller à ce que le client ne manque de rien

Desservir les plats/assiettes

Ranger et nettoyer la (les) salle(s) du restaurant

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relatives au personnel, au matériel/au milieu et à la matière d'oeuvre utilisée

Connaître le fonctionnement du matériel

Effectuer l'entretien en respectant les règles d'hygiène

Connaître les produits de nettoyage et savoir les doser/les utiliser

Connaître le fonctionnement de la caisse enregistreuse

## SAVOIR ÊTRE

Avoir du goût et du soin

Être souriant

Être adroit

Avoir une bonne hygiène corporelle et vestimentaire

Gérer son stress

Se concentrer

Être patient(e), aimable

Être polyvalent

Être organisé et rigoureux

Rester disponible

Être respectueux(e) de ses collègues et des clients

Développer des relations avec les autres

Échanger

Se conformer aux procédures définies par l'encadrement

Mémoriser

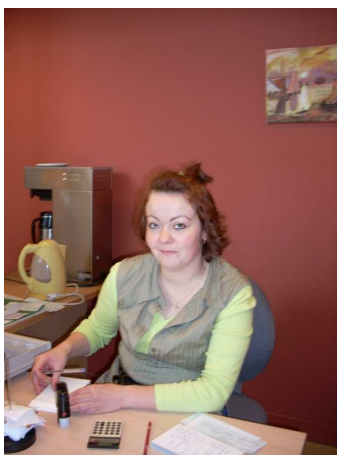
Respecter les horaires

## CAISSIER(E) EN RESTAURATION

### Activités

Préparer le poste de travail

Accueillir le client



Tenir la caisse

Établir une facture à la demande du client

Clôturer la caisse

### Tâches

Installer la caisse enregistreuse  
Préparer sa caisse  
Vérifier si facturiers bien tamponnés au sigle de la structure  
Vérifier d'être en possession des cartes repas, du carnet de commandes

Saluer le client  
Prendre sa commande  
Inscrire celle-ci sur un carnet  
Vérifier adhésion ou non à l'association

Encaisser le montant du repas  
Taper le montant sur la caisse enregistreuse  
Rendre la monnaie si besoin  
Prendre le ticket blanc de la caisse enregistreuse et le positionner à l'endroit convenu ou tamponner la carte à l'aide du tampon dateur

Prendre le carnet de factures  
Noter dessus la date, le nombre de repas et le prix  
Mettre ses initiales

Fermer la caisse  
Retirer le tiroir caisse  
Contrôler avec la secrétaire les versements en espèces et en chèque  
Contrôler les cartes repas tamponnées/les tickets blancs et le total de caisse  
Arrêter les comptes sur cahier de caisse

Dans certaines structures, il est demandé à la caissière une polyvalence sur l'activité service en salle et en cuisine.

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

## SAVOIR

Savoir lire, écrire, compter  
Savoir s'organiser  
Savoir organiser son travail  
Savoir prendre des initiatives  
Comprendre une consigne  
Respecter le règlement intérieur  
Se conformer aux procédures définies par l'encadrement

## SAVOIR FAIRE

Accueillir et renseigner le client  
Prendre les commandes  
Facturer à l'aide d'une caisse enregistreuse  
Encaisser  
Manipuler les espèces  
Mettre en place le matériel  
Utiliser le matériel mis à disposition (caisse enregistreuse - tampon dateur...)

## SAVOIR ÊTRE

Être souriant, aimable  
Être motivé, attentionné  
Être respectueux des clients et de ses collègues  
Être vigilant  
Échanger avec la clientèle et les collègues  
Faire preuve de mémoire auditive et visuelle  
Être polyvalent  
S'intégrer à une équipe de travail  
Écouter  
Mémoriser  
Savoir respecter les horaires



# EMPLOYÉ(E) POLYVALENT(E) DE RESTAURATION

## Activités

S'équiper

Préparer les entrées et desserts



Distribuer la production

## Tâches

Mettre la tenue de travail en vérifiant sa propreté (pantalons - blouse - tablier - chaussures de sécurité - charlotte)  
Se laver les mains avec un savon spécifique

Écouter les instructions  
Prendre connaissance du menu  
Vérifier la qualité de produits à utiliser et les dates de fraîcheur  
Éplucher, laver, désinfecter les légumes frais, les fruits ...  
Préparer les ingrédients (couper, trancher, ...)  
Vérifier la netteté des assiettes  
Présenter harmonieusement et de façon homogène les assiettes (couleurs, volume...)  
Ranger les assiettes préparées au froid  
Remettre les denrées restantes au froid en notant sur les boîtes le produit, la date ...

Disposer les entrées sur les échelles ou en chambre froide  
Préparer le poste de travail pour le service plat chaud  
Envoyer les assiettes/les plats en respectant les exigences professionnelles

## Activités

## Tâches

### Préparation des plats chauds (quand la personne se sent en capacité de le faire)

Réaliser la préparation préliminaire des denrées



Effectuer les traitements préliminaires des denrées (légumes, poissons, viande ...)  
Tailler, émincer, trancher, couper les denrées en vue de leurs utilisations culinaires  
Mettre dans des plats différents les denrées préparées  
Nettoyer et ranger le matériel

Réaliser des recettes à partir de fiches techniques

Mesurer, préparer les ingrédients  
Convertir la quantité (souvent le recette notée est pour 6 personnes ; il faut la réaliser pour une centaine de couverts)  
Appliquer la progression de la fiche technique  
Goûter et vérifier l'assaisonnement

Dresser les préparations sur les assiettes

Présenter avec goût les préparations  
Veiller à servir les mêmes quantités dans chaque assiette  
Servir à température idéale

### Plonge manuelle à la batterie

Mettre en place le poste lavage :

Vérifier les accessoires : grattoir – éponge – tampon – paille - .....)

Réaliser le lavage de la batterie



Laver à l'eau courante en respectant les étapes de nettoyage : mouillage, lavage, rinçage, égouttage...)  
Vérifier la netteté de la vaisselle  
Essuyer

Ranger la batterie

Vérifier la propreté des étagères de rangement  
Ranger de façon opérationnelle le matériel sur les étagères, dans les placards ...  
Respecter les spécificités de rangement pour les ustensiles de découpage.

## Activités

Nettoyer le poste de travail

### Plonge Vaisselle en machine à laver

Réaliser le lavage en machine de la vaisselle



Nettoyer le poste de travail

Nettoyage de la cuisine

## Tâches

Retirer les déchets du bac à plonge  
Nettoyer tables et poste de travail  
Nettoyer le bac à plonge  
Nettoyer et désinfecter les supports  
poubelles, le matériel de nettoyage (lavettes,  
éponges, seaux ...)  
Vérifier le niveau du produit vaisselle

Réceptionner la vaisselle sale  
Vider le contenu des assiettes dans la  
poubelle

Rincer les assiettes  
Faire tremper les couverts  
Mettre la vaisselle dans le lave vaisselle  
Mettre le produit et vérifier le niveau de celui-ci  
Faire démarrer la machine  
A la fin du cycle, vérifier la netteté de la  
vaisselle  
Effectuer le rangement de celle-ci

Mettre hors tension la machine  
Évacuer les déchets  
Nettoyer et désinfecter la machine et les  
accessoires  
Ranger les paniers, les casiers

Ranger tous les ustensiles  
Nettoyer tous les postes de travail  
Nettoyer et désinfecter les supports  
poubelles  
Nettoyer le local : sol et murs (carrelage)  
Nettoyer la bouche d'évacuation des eaux  
usagées  
Nettoyer le local : sol et murs (carrelage)  
Entretien des plans de travail en inox avec un  
produit approprié  
Nettoyer en totalité la cuisine (chambre  
froide, congélateur)  
Ranger la réserve ( *1 fois/semaine*)  
Nettoyer la hotte et les grilles de ventilations  
( *1 fois/mois*)

## Réception et stockage des denrées

Préparer la zone de stockage (tri des produits, remise en ordre)

Réceptionner les denrées et les marchandises

Contrôler leur conformité

Déconditionner, décartonner

Ranger dans les zones appropriées en se conformant aux fiches techniques

Appliquer la méthode FIFO ( Find In – Find out ) : veiller à la rotation des produits par rapport aux dates de péremption

Effectuer un inventaire simple



Vérification de la netteté des verres

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

## SAVOIR

Lire les étiquettes, feuilles d'emplacement ...  
Comprendre une consigne  
Comprendre le vocabulaire technique  
Compter les cartons, les produits  
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité  
Respecter le règlement intérieur  
Se conformer aux procédures définies par l'encadrement  
Soigner sa présentation et sa tenue  
Avoir une bonne hygiène corporelle

## SAVOIR FAIRE

Savoir aider à la préparation des plats  
Manipuler avec soin les denrées  
Savoir laver, éplucher les légumes  
Savoir préparer, découper, trancher les aliments  
Savoir utiliser et entretenir le matériel et installations  
Savoir utiliser et doser correctement les produits  
Savoir observer et mémoriser  
Savoir discerner les saveurs et les arômes  
Savoir synchroniser les tâches à effectuer  
Savoir lire une recette

## SAVOIR ÊTRE

Être ponctuel  
Être concentré et attentif  
Être respectueux  
Être résistant à une certaine fatigue physique et nerveuse  
Être résistant au stress  
Être motivé et impliqué  
Être autonome  
Être créatif  
Aimer réaliser de belles assiettes  
Avoir le sens de l'organisation  
Aimer travailler en équipe  
Rester disponible, souriant et aimable  
Supporter la situation debout, les odeurs, les chaleurs  
Mémoriser



Fiche de poste

## Aide de Cuisine

### Activités

S'habiller

Prendre connaissance des informations

Exécuter les tâches préalables à l'élaboration des mets  
(CF fiche de poste employée polyvalente de restauration)



Confectionner les plats

### Tâches

Mettre la tenue de travail adéquate en vérifiant son état de propreté  
Se laver les mains avec du savon spécifique

Se rapprocher de l'encadrant technique pour prendre les consignes  
Prendre en compte le menu du jour et les recettes  
Convertir la quantité des produits par le nombre de repas prévus/réservés car très souvent les recettes sont réalisées pour 6 personnes

Éplucher des légumes  
Préparer la viande (tranchage/désossage...)  
Évaluer la quantité de produits de base  
S'approvisionner des denrées soit en chambre froide ou en réserve

Participer à la confection des plats / des desserts...  
Participer à la cuisson des plats/desserts  
Vérifier les préparations en terme de goûts, qualités ...  
Dresser les assiettes pour les entrées/les plats en vieillissant à l'équité du contenu

## Utiliser et entretenir les appareils et installations en cuisine

Connaître le fonctionnement du matériel de cuisine

Prendre les ustensiles utiles et les accessoires pour réaliser les plats

Brancher les appareils en étant vigilant aux normes de sécurité

Laver les ustensiles à l'eau courante puis au lave vaisselle

Respecter les zones de rangement

Nettoyer et ranger la batterie de cuisine

Nettoyer et ranger la cuisine et ses équipements

Faire la plonge du service en cas de nécessité

## Dresser les plats chauds sur les assiettes

Veiller au respect de la commande du client

Présenter avec goût les assiettes

Servir à température idéale

## Réception et Stockage des denrées

Participer aux achats du restaurant

Préparer la zone de stockage (tri des produits, remise en ordre)

Réceptionner les denrées et les marchandises

Contrôler leur conformité

Déconditionner, décartonner

Ranger dans les zones appropriées en se conformant aux fiches techniques

Appliquer la méthode FIFO ( Find In – Find out ) : veiller à la rotation des produits par rapport aux dates de péremption

Effectuer un inventaire simple

Ranger les paniers, les casiers

## Nettoyage de la cuisine

Ranger tous les ustensiles

Nettoyer les postes de travail

Nettoyer et désinfecter les supports poubelles

Nettoyer le local : sol et murs (carrelage)

Nettoyer la bouche d'évacuation des eaux usagées

Nettoyer le local : sol et murs (carrelage)

Entretien des plans de travail en inox avec un produit approprié

Nettoyer en totalité la cuisine (chambre froide, congélateur)

Ranger la réserve *(1 fois/semaine)*

Nettoyer la hotte et les grilles de ventilations *(1 fois/mois)*

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

## SAVOIRS

Savoir lire, écrire, compter  
Posséder des notions de cuisine  
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité  
Avoir une hygiène corporelle et une hygiène alimentaire  
Comprendre une consigne  
Comprendre le vocabulaire technique  
Respecter le règlement intérieur  
Se conformer aux procédures définies par l'encadrement  
Le matériel, les ustensiles  
Les produits utilisés

## SAVOIR FAIRE

Lire et comprendre une recette  
Convertir la recette en terme de quantités  
Savoir aider à la préparation des plats  
Manipuler avec soin les denrées  
Savoir laver, éplucher les légumes  
Savoir préparer, découper, trancher les aliments  
Savoir utiliser et entretenir le matériel et installations  
Savoir utiliser et doser correctement les produits  
Savoir observer et mémoriser  
Savoir discerner les saveurs et les arômes  
Savoir synchroniser les tâches à effectuer  
Réaliser les plats  
Effectuer la plonge  
Utiliser les machines, les instruments  
Nettoyer les machines, les instruments, les locaux  
Réceptionner et stocker les denrées

## SAVOIR ÊTRE

Être ponctuel et assidu  
Être concentré et attentif  
Être respectueux  
Être résistant à une certaine fatigue physique et nerveuse  
Être résistant au stress  
Être motivé et impliqué  
Être autonome  
Être créatif  
Aimer réaliser de belles assiettes  
Avoir le sens de l'organisation  
Aimer travailler en équipe  
Rester disponible, souriant et aimable  
Supporter la situation debout, les odeurs, les chaleurs  
Mémoriser  
Être polyvalent, dynamique





Présentation d'une salle  
du restaurant  
« les 4 épices »

Le Buffet froid



Le plateau  
de  
fromages



Le plateau  
de  
fromages

Présentation  
d'une entrée



Présentation  
d'un dessert

## ADRESSES DES RESTAURANTS

### Restaurant l'Entracte – 12 rue des Frères Lumière – 86000 POITIERS

Tél : 05.49.01.63.68

Responsable : Grégory GUICHARD

Siège social : 05 49 01 21 88

E-Mail : tremplin86@wanadoo.fr



### Restaurant du Toit du monde – 14 rue du Mouton – 86000 POITIERS

Tél : 05.49.38.45.18

Responsable : Jean-François LEGRAND

A.S.P. : Sophie AYRAUD

E-Mail : toitdumonde@wanadoo.fr



### Restaurant l'Assiette Sympa – 10 rue Fief des Hausses – 86000 POITIERS

Tél : 05 49 45 89 55

Directeur : Bernard GUILLLOTEAU - tél siège social : 05 49 45 91 58

Encadrant : M. BOUTRY

A.S.P. : Martine MARY

E Mail : Association-L-veil@wanadoo.fr



### Restaurant les Quatr'épices – 3 rue des Gravières – 86000 POITIERS

Tél : 05 49 01 16 04

Directeur : Christian MICHOT

Encadrante Technique d'Insertion : Jocelyne LIQUOIS

A.S.P. : Dominique BELIN

E.Mail : accueil@pourquoi.pas.org

