

**IEN SBSSA – Mai 2024**

**CAP PSR – Document d’aide à l’évaluation**

**Grilles de positionnement sur les 10 compétences**

**Les grilles de positionnement proposées dans ce document peuvent être utilisées dans les évaluations formatives, sommatives et certificatives (aussi bien en centre de formation qu’en milieu professionnel). Elles peuvent également constituer une base pour créer des grilles d’auto-évaluation à destination des élèves.**

Quatre niveaux d’acquisition sont proposés, ils sont décrits ci-dessous pour ce qui concerne les critères communs à chacune des compétences.

|  |
| --- |
| **NIVEAUX D’ACQUISITION** |
| **1. Non maîtrisé**Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
| Élève non autonome dans l’exécution de la tâcheRythme très lentRésultat non conformeRègles d’hygiène et de sécurité non maîtrisées | Élève insuffisamment autonome dans l’exécution de la tâcheRythme trop lentRésultat non conformeRègles d’hygiène et sécurité insuffisamment maîtrisées | Élève avec une autonomie partielle dans l’exécution de la tâche (besoin de quelques conseils ou réajustements)Respect global du temps impartiRésultat conformeRespect des règles d’hygiène et de sécurité | Élève autonome dans l’exécution de la tâcheRespect du temps impartiRésultat conformeRespect des règles d’hygiène et de sécurité |

Les critères spécifiques à chacune des compétences sont détaillés dans les tableaux ci-dessous.

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | **NIVEAUX D’ACQUISITION** |
| 1. **Non maîtrisé**

Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C1- Réceptionner et stocker les produits alimentaires et non alimentaires** |
| 1.1 Réceptionner les livraisons et maintenir en ordre les zones de stockage  | Contrôles quantitatifs et qualitatifs non fiablesZones de stockage non ordonnées et sales par endroitsProduits non conformes non traités Documents de traçabilité non renseignés ou avec de nombreuses erreurs | Contrôles quantitatifs et qualitatifs insuffisant (avec plusieurs erreurs ou avec beaucoup d’aide)Zones de stockage peu ordonnées et peu propres par endroitsProduits non conformes non traités en majoritéDocuments de traçabilité renseignés très partiellement | Contrôles quantitatifs et qualitatifs corrects (une ou deux erreurs ou avec un peu d’aide)Zones de stockage globalement ordonnées et propresProduits non conformes traités sans que les consignes soient toutes respectées (ou avec un peu d’aide)Documents de traçabilité assez bien renseignés | Contrôles quantitatifs et qualitatifs précis et efficaces Zones de stockage ordonnées et propresProduits non conformes traités selon les consignesDocuments de traçabilité correctement renseignés |
| 1.2 Désemballer les livraisons | Utilisation des outils de désemballage non maîtriséeTri et évacuation des emballages non respecté | Utilisation des outils de désemballage insuffisamment maîtriséeTri et évacuation des emballages insuffisamment respecté | Utilisation des outils de désemballage assez bien maîtriséeTri et évacuation des emballages correct (un ou deux erreurs max.) | Utilisation des outils de désemballage maîtriséeTri et évacuation des emballages conforme  |
| 1.3 Ranger les produits alimentaires et non alimentaires dans les espaces appropriés | Plan, règles de rangement, marche en avant non respectésRangement sans prise en compte des priorités | Plan, règles de rangement, marche en avant insuffisamment respectésRangement avec prise en compte trop partielle des priorités  | Plan, règles de rangement, marche en avant globalement respectés (un ou deux erreurs max.)Rangement avec prise en compte globale des priorités | Plan, règles de rangement, marche en avant respectésRangement efficace, avec prise en compte des priorités  |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | **NIVEAUX D’ACQUISITION** |
| 1. **Non maîtrisé**

Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C2 – Réaliser les opérations préliminaires sur les produits** |
| C 2.1 Peser, quantifier les produits alimentaires | Contrôle qualitatif des produits non effectuéPesées et mesures erronées, avec de l’aide dans le choix du matériel | Contrôle qualitatif des produits trop partiel Pesées et/ou mesures en partie erronées, avec de l’aide dans le choix du matériel  | Contrôle qualitatif des produits correct (une ou deux erreurs)Pesées et mesures correctes (une ou deux erreurs), avec un choix de matériel adapté | Contrôle qualitatif des produits précisPesées et mesures exactes, avec un choix de matériel adapté |
| C 2.2 Conduire une décongélation de produits alimentaires | Décongélation non conforme au protocole Documents de traçabilité non renseignés  | Décongélation conforme au protocole avec beaucoup d’aideDocuments de traçabilité renseignés très partiellement | Décongélation conforme au protocole avec un peu d’aideDocuments de traçabilité assez bien renseignés  | Décongélation conforme au protocole Documents de traçabilité bien renseignés  |
| C 2.3 Préparer les fruits et légumes frais :* laver, décontaminer
* éplucher
* tailler à la main ou à la machine
 | Lavage et décontamination non conforme au protocole Poste de travail désordonnéChoix des matériels et accessoires non adaptéTaillage non conformeTri et évacuation des déchets non conforme | Lavage et décontamination non conforme au protocolePoste de travail peu rationnelChoix des matériels et accessoires en partie adapté et avec de l’aideTaillage irrégulier Tri et évacuation des déchets partiellement conforme | Lavage et décontamination conforme au protocole avec un peu d’aidePoste de travail plutôt rationnelChoix des matériels et accessoires adapté avec un peu d’aideTaillage globalement conforme aux consignes mais irrégulierTri et évacuation des déchets globalement conforme | Lavage et décontamination conforme au protocolePoste de travail rationnelChoix des matériels et accessoires bien adaptéTaillage conforme aux consignes et régulier Tri et évacuation des déchets conforme |
| C 2.4 Réserver les produits alimentaires dans l’attente de leur utilisation ultérieure | Conditionnement et ré étiquetage non conforme Lieu de stockage non adaptéDocuments de traçabilité non renseignés ou avec de nombreuses erreurs | Conditionnement et ré étiquetage partiellement conforme (ou avec beaucoup d’aide)Lieu de stockage adapté avec de l’aide Documents de traçabilité renseignés très partiellement | Conditionnement et ré étiquetage globalement conforme (ou avec un peu d’aide)Lieu de stockage adapté (une ou deux erreurs max.)Documents de traçabilité assez bien renseignés | Conditionnement et ré étiquetage conformeLieu de stockage adaptéDocuments de traçabilité correctement renseignés |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | **NIVEAUX D’ACQUISITION** |
| **1. Non maîtrisé**Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C3 – Réaliser des préparations et des cuissons simples** |
| C 3.1 Mettre en œuvre des cuissons : à l’eau, à la vapeur, au four, saisies, grillées, toastées, gratinées, en friture | Choix du matériel et des ustensiles non adaptés Installation désordonnée du poste de travail malgré l’aideUtilisation des appareils de cuisson non maitrisée Techniques non maîtriséesPas de contrôle de la cuissonRésultat attendu non conformePas de prise en compte des priorités, des contraintes | Choix du matériel et des ustensiles partiellement adapté et avec de l’aideInstallation correcte du poste de travail avec beaucoup d’aideUtilisation des appareils de cuisson insuffisamment maîtrisée Techniques insuffisamment maîtriséesContrôle de la cuisson sans autonomie Résultat attendu conforme avec beaucoup d’aide Peu de prise en compte des priorités, des contraintes | Choix globalement adapté du matériel ou des ustensiles (avec un peu d’aide)Installation globalement rationnelle du poste de travailUtilisation des appareils de cuisson assez bien maîtrisée Techniques assez bien maîtriséesContrôle correct de la cuisson Résultat attendu globalement conformePrise en compte globale des priorités, des contraintes (avec un peu d’aide) | Choix adapté du matériel et des ustensilesInstallation rationnelle du poste de travailUtilisation des appareils de cuisson maîtriséeTechniques maîtriséesContrôle optimal de la cuissonRésultat attendu conformePrise en compte des priorités, des contraintes |
| C 3.2 Réaliser à chaud ou à froid des préparations à partir de produits semi-élaborés ou élaborés | Non-respect des fiches techniques Pesées et mesures non conformesModes d’emploi non respectésUtilisation des appareils non maîtriséeRésultat attendu non conforme | Respect partiel des fiches techniques (avec une beaucoup d’aide) Respect des pesées et des mesures avec beaucoup d’aideSuivi des modes d’emploi aléatoireUtilisation des appareils insuffisamment maîtriséeRésultat attendu non conforme ou conforme avec beaucoup d’aide | Respect global des fiches techniques (avec un peu d’aide)Respect des pesées et des mesures approximatifRespect global des modes d’emploi (avec un peu d’aide)Utilisation des appareils assez bien maîtriséeRésultat attendu globalement conforme | Respect des fiches techniquesRespect des pesées et des mesures Respect des modes d’emploi Utilisation des appareils maîtriséeRésultat attendu conforme |
| C 3.3 Maintenir ou remettre en température des plats cuisinés à l’avance | Utilisation des appareils non maitriséeRangement désordonné des préparationsNon contrôle des temps et températures et sans mesures correctivesDocuments de traçabilité non renseignés ou avec beaucoup d’erreurs | Utilisation des appareils insuffisamment maîtriséeRangement plutôt rationnel des préparationsContrôle incomplet des temps et températures, sans application des mesures correctives Documents de traçabilité renseignés très partiellement | Utilisation des appareils assez bien maîtriséeRangement rationnel des préparationsContrôle global des temps et températures, application conforme des mesures correctives, avec un peu d’aideDocuments de traçabilité assez bien renseignés | Utilisation des appareils maîtriséeRangement rationnel des préparations Contrôle précis des temps et températures, application conforme des mesures correctivesDocuments de traçabilité correctement renseignés |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | **NIVEAUX D’ACQUISITION** |
| **1. Non maîtrisé**Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C4 – Assembler, dresser et conditionner des préparations alimentaires** |
| C4.1 Assembler des produits alimentaires pour obtenir des mets simples | Choix des ustensiles et du matériel non adapté Non-respect des fiches techniques Résultat non conforme. | Plusieurs erreurs dans le choix des ustensiles et du matérielDes erreurs dans le suivi des fiches techniquesRésultat partiellement conforme | Choix des ustensiles et du matériel globalement adapté Respect global des fiches techniques Résultat globalement conforme | Choix des ustensiles et du matériel adapté pour chaque préparationRespect des fiches techniquesRésultat conforme |
| C4.2 Portionner des préparations alimentaires | Non-respect des grammagesInstallation non rationnelle du postePortions irrégulières | Grammages trop approximatifsInstallation partiellement rationnelle du postePortions plutôt irrégulières  | Respect global des grammages Installation globalement rationnelle du postePortions globalement régulières | Respect des grammages Installation rationnelle du postePortions très régulières  |
| C4.3 Dresser, mettre en valeur les préparations alimentaires | Choix inadapté des contenants Installation non rationnelle du poste Dressage et mise en valeur non conformes aux fiches techniquesNon-respect des consignes spécifiques (régimes, allergies) malgré l’aide | Plusieurs erreurs dans le choix des contenantsInstallation partiellement rationnelle du posteDressage partiellement conforme à la fiche technique et peu soignéRespect des consignes spécifiques (régimes, allergies) avec beaucoup d’aide | Choix globalement adapté des contenants Installation globalement rationnelle du posteDressage globalement conforme à la fiche technique, soigné Respect des consignes spécifiques (régimes, allergies) avec un peu d’aide | Choix adapté des contenants Installation rationnelle du posteDressage soigné, esthétique, conforme à la fiche techniqueRespect des consignes spécifiques (régimes, allergies) |
| C4.4 Conditionner les préparations en portions individuelles ou multi portions | Pas de contrôle de la zone de conditionnement (propreté et T°)Choix inadapté des contenantsUtilisation des appareils de conditionnement non maîtriséeAbsence de contrôle de l'étanchéité des conditionnementsÉtiquetage des contenants non conforme ou oublié | Contrôle superficiel de la zone de conditionnement (propreté, T°) Des erreurs dans le choix des contenantsUtilisation des appareils insuffisamment maîtriséeContrôle très partiel de l'étanchéité des conditionnements et sans rectification systématiqueÉtiquetage des contenants avec quelques erreurs | Contrôle global de la zone de conditionnement (propreté, T°) Choix globalement adapté des contenants Utilisation des appareils assez bien maîtriséeContrôle correcte de l'étanchéité des conditionnements et rectification si nécessaire avec un peu d’aideÉtiquetage des contenants globalement conforme  | Contrôle efficace de la zone de conditionnement (propreté, T°) Choix adapté des contenants Utilisation des appareils maîtriséeContrôle efficace de l'étanchéité des conditionnements et rectification si nécessaireÉtiquetage des contenants conforme |
| C4.5 Entreposer les préparations alimentaires en attente de distribution ou de vente | Pas de contrôle des appareils d’entreposageNon-respect des règles de mise en attente Documents de traçabilité non renseignés ou avec beaucoup d’erreurs | Contrôle des appareils d’entreposage (propreté, T°) avec beaucoup d’aideRespect partiel des règles de mise en attente Documents de traçabilité renseignés très partiellement | Contrôle des appareils d’entreposage (propreté, T°) avec un peu d’aideRespect global des règles de mise en attente Documents de traçabilité assez bien renseignés | Contrôle des appareils d’entreposage (propreté, T°)Respect des règles de mise en attente (aliments bien protégés, à bonne température)Documents de traçabilité correctement renseignés |
| **COMPÉTENCES** | **NIVEAUX D’ACQUISITION** |
| **1. Non maîtrisé**Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C5 – Mettre en œuvre les opérations d’entretien manuelles et mécanisées dans les espaces de production** |
| 5 .1 Assurer le lavage manuel et mécanisé de la batterie de cuisine | Tri non conforme de la batterie et des ustensiles sans séparer les éléments dangereuxPas de vérification du fonctionnement du poste de lavageChoix non adapté du produitUtilisation des matériels et équipements non maîtriséeRangement de la batterie et des ustensiles non conforme | Tri de la batterie et des ustensiles avec plusieurs erreurs, en séparant les éléments dangereux.Vérification du fonctionnement du poste de lavage avec beaucoup d’aideChoix du produit avec beaucoup d’aideUtilisation des matériels et équipements insuffisamment maîtriséeBeaucoup d’erreurs dans le rangement de la batterie et des ustensiles  | Tri de la batterie et des ustensiles avec quelques erreurs, en séparant les éléments dangereuxVérification du fonctionnement du poste de lavage avec une aide ponctuelleChoix du produit avec une aide ponctuelleUtilisation des matériels et équipements globalement maîtriséeQuelques erreurs dans le rangement de la batterie et des ustensiles  | Tri conforme de la batterie et des ustensiles, en séparant les éléments dangereuxVérification du fonctionnement du poste de lavage Choix adapté du produitUtilisation des matériels et équipements maîtriséeRangement de la batterie et des ustensiles conforme (propre, sec, bon emplacement) |
| 5.2 Nettoyer et désinfecter les surfaces, équipements et matériels des espaces de production :- lavage manuel des équipements, matériels et surfaces - lavage mécanisé des surfaces | Plan de nettoyage et désinfection non respectéChoix non adapté du matériel et des produitsTechniques de nettoyage et désinfection non maîtriséesRésultat non conforme au travail prescritCoactivité non prise en compteEntretien et rangement des matériels non conformeDocuments de traçabilité non renseignés  | Plan de nettoyage et désinfection insuffisamment respectéChoix du matériel et des produits avec beaucoup d’aideTechniques de nettoyage et désinfection insuffisamment maîtriséesBeaucoup de traces, de résidus…Coactivité prise en compte avec beaucoup d’aideEntretien et rangement des matériels insuffisamment maîtrisé Documents de traçabilité renseignés très partiellement | Respect global du plan de nettoyage et désinfection Choix du matériel et des produits avec une aide ponctuelleTechniques de nettoyage et désinfection globalement maîtriséesRésultat plutôt conforme : quelques traces, résidus… Coactivité prise en compte avec une aide ponctuelleEntretien et rangement des matériels globalement maîtriséDocuments de traçabilité assez bien renseignés  | Respect du plan de nettoyage et désinfection (protocole, fréquence…)Choix adapté du matériel et des produitsTechniques de nettoyage et désinfection maîtriséesRésultat conforme au travail prescritCoactivité prise en compte efficacementEntretien et rangement des matériels conforme aux consignesDocuments de traçabilité correctement renseignés |
| 5.3 Évacuer, trier et entreposer les déchets | Tri et évacuation des déchets non respecté | Tri et évacuation des déchets insuffisamment respecté | Tri et évacuation des déchets correct (un ou deux erreurs max.) | Tri et évacuation des déchets conforme et rapide |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | **NIVEAUX D’ACQUISITION** |
| **1. Non maîtrisé**Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C6 – Mettre en place et réapprovisionner les espaces de distribution, de vente et de consommation** |
| C6.1 Installer les espaces de distribution, vente et consommation | Absence de contrôle de la propreté de l’espaceAgencement des espaces non conforme Mise en fonctionnement des appareils non maîtrisée Absence de contrôle du fonctionnement des espaces et des appareils | Contrôle superficiel de la propreté de l’espace Agencement des espaces partiellement conformeMise en fonctionnement des appareils partiellement maîtriséeContrôle superficiel du fonctionnement des espaces et des appareils | Contrôle global de la propreté de l’espace Agencement des espaces globalement conforme Mise en fonctionnement des appareils assez bien maîtrisée Contrôle global du fonctionnement des espaces (un ou deux oublis) et des appareils  | Contrôle efficace de la propreté de l’espaceAgencement des espaces conforme Mise en fonctionnement des appareils maîtrisée Contrôle efficace du fonctionnement des espaces (pas d’oubli) et des appareils (bon fonctionnement) |
| C6.2 Disposer les produits non alimentaires et alimentaires sur les espaces de distribution, vente et consommation | Chronologie des opérations non pertinenteDisposition désorganisée des produits Documents de traçabilité non renseignés  | Chronologie des opérations peu pertinenteDisposition peu rationnelle des produits Documents de traçabilité renseignés très partiellement  | Chronologie des opérations globalement pertinenteDisposition globalement rationnelle des produits Documents de traçabilité assez bien renseignés  | Chronologie des opérations pertinenteDisposition rationnelle des produits Documents de traçabilité correctement renseignés  |
| C6.3 Afficher les informations relatives aux produits proposés | Affichage des éléments d’information non conforme à la réglementationAbsence de nombreux éléments d'information du restaurant | Affichage des éléments d’information partiellement conforme à la réglementation (plusieurs oublis ou erreurs) Affichage insuffisant (oubli des allergènes) ou inapproprié des éléments d'information du restaurant  | Affichage des éléments d’information globalement conforme à la réglementation (1 oubli ou 1 erreur)Affichage correct des éléments d'information du restaurant (1 ou 2 oublis) | Affichage de tous les éléments d’information conforme à la réglementation (prix, allergènes, etc.) Affichage clair de tous les éléments d'information du restaurant (menus, allergènes, supports promotionnels, etc.)  |
| C6.4 Participer à la mise en valeur des espaces de distribution, vente et consommation | Installation non pertinente des éléments d'ambiance et des supports promotionnels  | Installation peu pertinente des éléments d'ambiance et des supports promotionnels | Installation globalement pertinente des éléments d'ambiance et des supports promotionnels | Installation pertinente des éléments d'ambiance et des supports promotionnels |
| C6.5 Contrôler et réapprovisionner les espaces en prenant en compte les flux, les stocks | Pas de réapprovisionnement ou réapprovisionnement inadapté des zones de distributionPas de prise en compte du confort et de la sécurité des clients ou convives Pas de contrôle de la zone de distribution (propreté, rangement) et pas de rectification Communication des informations à l'interne insuffisante  | Réapprovisionnement à la demande ou inapproprié des zones de distributionPrise en compte insuffisante du confort et de la sécurité des clients ou convives Contrôle superficiel de la zone de distribution (propreté, rangement) et pas de rectification Communication des informations à l'interne peu réactive ou peu pertinente | Réapprovisionnement conforme des zones de distribution Prise en compte partielle du confort et de la sécurité des clients ou convives Contrôle global de la zone de distribution (propreté, rangement) et rectification si nécessaire avec un peu d’aideInformations communiquées de manière appropriée à l'interne avec un peu d’aide | Réapprovisionnement conforme et réactif des zones de distribution Prise en compte du confort et de la sécurité des clients ou convives Contrôle efficace de la zone de distribution (propreté, rangement) et rectification si nécessaireCommunication réactive et pertinente des informations à l’interne |
| C6.6 Traiter les produits non servis et les invendus | Absence de maîtrise du traitement des produits non servis et des invendusInstallation du poste non rationnelleDocuments de traçabilité non renseignés  | Traitement des produits non servis et des invendus insuffisamment maîtriséInstallation partiellement rationnelle du posteDocuments de traçabilité renseignés très partiellement | Traitement des produits non servis et des invendus globalement conforme et avec une aide ponctuelleInstallation globalement rationnelle du posteDocuments de traçabilité assez bien renseignés | Traitement des produits non servis et des invendus conforme à la réglementation et aux consignes Installation rationnelle du posteDocuments de traçabilité correctement renseignés |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPETENCES** | **Niveaux d’acquisition** |
| **1. Non maîtrisé**Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C7 – Accueillir, informer, conseiller les clients ou les convives et contribuer à la vente additionnelle** |
| C7.1 Accueillir, accompagner le client ou le convive jusqu’à la prise de congé | Protocole d’accueil interne à l’entreprise ou à l’établissement non maîtrisé Protocole de prise de congé non maîtrisé Pas d’accompagnement ou accompagnement non adapté  | Protocole d’accueil interne à l’entreprise ou à l’établissement peu maîtrisé Protocole de prise de congé peu maîtrisé Accompagnement partiellement adapté  | Protocole d’accueil interne à l’entreprise ou à l’établissement assez bien maîtrisé Protocole de prise de congé assez bien maîtrisé Accompagnement globalement adapté  | Protocole d’accueil interne à l’entreprise ou à l’établissement maîtrisé Protocole de prise de congé maîtrisé Accompagnement adapté tout au long de la prestation  |
| C7.2 Identifier les besoins et les attentes du client ou du convive, proposer l’offre, la vente additionnelle | Pas de questionnement ou questionnement très insuffisant pour identifier les besoins du client ou du convive Pas de proposition ou proposition inadaptée aux besoins et aux attentes du client ou du convivePas d’utilisation des supports de venteInformations transmises au client ou convive inexistantes ou erronées Pas de suggestion des produits en vente additionnelle | Questionnement incomplet pour identifier les besoins du client ou du convive (plusieurs éléments manquants)Proposition partiellement adaptée aux besoins et aux attentes du client ou du conviveUtilisation insuffisante des supports de venteInformations transmises au client ou convive insuffisantes (de nombreuses erreurs)Suggestion insuffisante des produits en vente additionnelle | Questionnement globalement pertinent et complet pour identifier les besoins du client ou du convive (1 ou 2 éléments manquants)Proposition globalement adaptée aux besoins et aux attentes du client ou du conviveUtilisation globalement pertinente des supports de venteInformations transmises au client ou convive globalement exactes et complètes (1 à 2 erreurs ou oublis)Suggestion globalement pertinente des produits en vente additionnelle | Questionnement pertinent et complet pour identifier les besoins du client ou du convive Proposition pertinente et adaptée de l’offre aux besoins et aux attentes du client ou du convive Utilisation appropriée des supports de venteInformations transmises au client ou convive exactes et complètesSuggestion systématique et pertinente des produits en vente additionnelle |
| C7.3 Prendre la commande | Prise de commande non conforme à la demande du client ou conviveCommunication insuffisante des informations à l’équipe de travail  | Prise de commande partiellement conforme à la demande du client ou conviveCommunication des informations à l’équipe de travail peu réactive ou peu pertinente | Prise de commande globalement conforme à la demande du client ou conviveInformations communiquées de manière appropriée à l’équipe de travail  | Prise de commande conforme à la demande du client ou convive Communication réactive et pertinente des informations à l’équipe de travail  |
| C7.4 Gérer les objections, les réclamations | Pas de traitement ou traitement inadapté des objections, des réclamations du client ou conviveCommunication insuffisante des informations à la hiérarchie | Traitement peu réactif et insuffisamment adapté des objections, des réclamations du client ou conviveCommunication des informations à la hiérarchie peu réactive ou peu pertinente | Traitement globalement réactif et adapté des objections, des réclamations du client ou conviveInformations communiquées de manière appropriée à la hiérarchie | Traitement réactif et adapté des objections, des réclamations du client ou conviveCommunication réactive et pertinente des informations à la hiérarchie |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPETENCES** | **Niveaux d’acquisition** |
| **1. Non maîtrisé**Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C8 – Assurer le service des clients ou convives** |
| C 8.1 Préparer les éléments de la commande | Préparation non conforme à la commande du client ou du convive Communication orale inadaptée et non réactive, ou n’est pas capable de communiquer | Préparation partiellement conforme à la commande du client ou du convive (plusieurs erreurs) Communication orale insuffisamment adaptée et peu réactive | Préparation globalement conforme à la commande du client ou du convive (une ou deux erreurs)Communication orale globalement adaptée et réactive (mal formulée ou 1 ou 2 erreurs) | Préparation conforme à la commande du client ou du convive (quantité respectée, contenant adéquat, présentation conforme, éléments conformes à la demande)Communication orale adaptée et réactive, des informations à l’équipe de travail  |
| C 8.2 Conditionner les éléments pour la vente à emporter : mise en sachet, en carton, en barquette | Choix inadapté des conditionnements Utilisation non raisonnée des consommables  | Des erreurs dans le choix des conditionnementsUtilisation peu raisonnée des consommables  | Choix globalement adapté des conditionnements Utilisation globalement raisonnée des consommables (une ou deux erreurs) | Choix adapté des conditionnements Utilisation raisonnée des consommables pour la vente à emporter  |
| C 8.3 Servir les repas | Présentation non conforme ou non soignéeProtocole d’utilisation du matériel, des ustensiles de service non maitrisé Pas de prise en compte du confort des clients ou convives Attitude professionnelle non adaptée à la situation | Présentation peu soignée ou partiellement conforme aux consignes Protocole d’utilisation du matériel, des ustensiles de service peu maitrisé Prise en compte insuffisante du confort des clients ou convivesAttitude professionnelle partiellement adaptée à la situation | Présentation propre et globalement conforme aux consignes (une ou deux erreurs)Protocole d’utilisation du matériel, des ustensiles de service assez bien maitriséPrise en compte partielle du confort des clients ou convives Attitude professionnelle globalement adaptée à la situation | Présentation propre et conforme aux consignes Protocole d’utilisation du matériel, des ustensiles de service maitriséPrise en compte du confort des clients ou convives Attitude professionnelle adaptée à la situation |
| C 8.4 Repérer et traiter les anomalies en zone de distribution, vente et consommation | Environnement peu accueillant et peu fonctionnel pendant le serviceAbsence de repérage des anomaliesPas de prise en compte de la sécurité des clients ou convives Communication insuffisante des informations à l’équipe de travail et à la hiérarchie  | Environnement peu accueillant et peu fonctionnel pendant le serviceRepérage très partiel des anomalies, absence de correction appropriéePrise en compte insuffisante de la sécurité des clients ou convives Communication des informations à l’équipe de travail et à la hiérarchie peu réactive ou peu pertinente | Environnement accueillant et fonctionnel pendant le serviceRepérage de quelques anomalies, corrections avec aide partiellePrise en compte partielle de la sécurité des clients ou convives Informations communiquées de manière appropriée à l’équipe de travail et à la hiérarchie  | Maintien d’un environnement accueillant et fonctionnel pendant le serviceRepérage des anomalies et corrections adaptées et réactivesPrise en compte de la sécurité des clients ou convives Communication réactive et pertinente des informations à l’équipe de travail et à la hiérarchie |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPETENCES** | **Niveaux d’acquisition** |
| **1. Non maîtrisé**Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C9 – Encaisser les prestations** |
| C 9.1 Ouvrir et clôturer une caisse | Fonds de caisse non réalisé ou non maîtriséBordereau de caisse non renseigné ou non conforme | Fonds de caisse insuffisamment maîtrisé à l’ouverture et à la clôture de caisse (plusieurs erreurs) Bordereau de caisse renseigné avec plusieurs erreurs ou des oublis | Fonds de caisse assez bien maîtrisé à l’ouverture et à la clôture de caisse (1 erreur)Bordereau de caisse renseigné avec une à deux erreurs  | Fonds de caisse maîtrisé à l’ouverture et à la clôture de caisseBordereau de caisse correctement renseigné |
| C 9.2 Saisir les éléments de la prestation à encaisser | Procédures d’encaissement non maitrisées  Saisie non effectuée | Procédures d’encaissement peu maitrisées Plusieurs erreurs de saisie | Respect global des procédures d’encaissement Saisie avec une ou deux erreurs | Respect des procédures d’encaissement Saisie exacte  |
| C 9.3 Traiter les encaissements dans ses différentes formes | Encaissement non maîtriséRendu de monnaie non maîtriséTri et regroupement des recettes non conformes aux consignes  | Encaissement fiable mais avec beaucoup d’aideRendu de monnaie exact (avec beaucoup d’aide ou correction)Tri et regroupement des recettes peu conformes aux consignes (plusieurs erreurs) | Encaissement fiable  Rendu de monnaie exact (avec un peu d’aide)Tri et regroupement des recettes globalement conformes aux consignes (une ou deux erreurs) | Encaissement fiable et efficaceRendu de monnaie exact et efficaceTri et regroupement des recettes conformes aux consignes  |
| C 9.4 Communiquer à l’interne et à l’externe au poste d’encaissement | Communication non adaptée ou difficile avec la clientèle Absence de communication avec la hiérarchie Pas de compte-rendu de l’activité à la hiérarchie ou compte-rendu erroné | Communication peu adaptée avec la clientèleCommunication peu adaptée ou peu appropriée avec la hiérarchieCompte-rendu peu pertinent de l’activité à la hiérarchie  | Communication globalement réactive et pertinente avec la clientèleCommunication globalement réactive et pertinente avec la hiérarchieCompte-rendu globalement pertinent de l’activité à la hiérarchie  | Communication réactive et pertinente avec la clientèle Communication réactive et pertinente avec la hiérarchie (en cas de dysfonctionnements ou difficultés)Compte-rendu pertinent de l’activité à la hiérarchie  |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPETENCES** | **Niveaux d’acquisition** |
| **1. Non maîtrisé**Novice | 1. **Insuffisamment maîtrisé**

Débutant | 1. **Assez bien maîtrisé**

Compétent | 1. **Maîtrisé**

Performant |
|  | Autonomie - -Respect du temps - -Résultat conforme - -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie - -Respect des éco-gestes - - | Autonomie + -Respect du temps + - Résultat conforme + -Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie + -Respect des éco-gestes + - | Autonomie + Respect du temps +Résultat conforme +Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie +Respect des éco-gestes + | Autonomie ++Respect du temps ++Résultat conforme ++Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie ++Respect des éco-gestes ++ |
| **C10 – Mettre en œuvre les opérations d’entretien manuelles et mécanisées dans les espaces de distribution, vente, consommation et les locaux annexes** |
| 10 .1 Assurer le lavage manuel ou mécanisé de la vaisselle et des ustensiles | Tri non conforme de la vaisselle et des ustensiles Pas de vérification de l’état et du fonctionnement du lave-vaisselleChoix non adapté du produit.Utilisation du lave-vaisselle non maîtriséeRangement de la vaisselle et des ustensiles non conforme | Tri de la vaisselle et des ustensiles avec plusieurs erreurs Vérification de l’état et du fonctionnement du lave-vaisselle avec beaucoup d’aide. Choix du produit avec beaucoup d’aide.Utilisation du lave-vaisselle insuffisamment maîtriséeBeaucoup d’erreurs dans le rangement de la vaisselle et des ustensiles | Tri de la vaisselle et des ustensiles avec quelques erreurs Vérification de l’état et du fonctionnement du lave-vaisselle avec une aide ponctuelle. Choix du produit avec une aide ponctuelle.Utilisation du lave-vaisselle assez bien maîtriséeQuelques erreurs dans le rangement de la vaisselle et des ustensiles | Tri conforme de la vaisselle et des ustensilesVérification de l’état et du fonctionnement du lave-vaisselle conformeChoix adapté du produit Utilisation du lave-vaisselle maîtriséeRangement de la vaisselle et des ustensiles conforme |
| 10.2 Réaliser les opérations manuelles et mécanisées de nettoyage et de désinfection dans les espaces de distribution, vente, consommation et les locaux annexes :- dépoussiérage manuel et mécanisé- lavage manuel : des vitres, parois, des sols, équipements, matériels-lavage mécanisé des surfaces | Plan de nettoyage et désinfection non respectéChoix non adapté du matériel et des produitsTechniques de nettoyage et désinfection non maîtriséesPas de prise en compte de la circulation des personnesRésultat non conforme au travail prescritEntretien et rangement des matériels non conformeDocuments de traçabilité non renseignés  | Plan de nettoyage et désinfection insuffisamment respectéChoix du matériel et des produits avec beaucoup d’aideTechniques de nettoyage et désinfection insuffisamment maîtriséesPrise en compte insuffisante de la circulation des personnesBeaucoup de traces, de résidus…Entretien et rangement des matériels insuffisamment maîtriséDocuments de traçabilité renseignés très partiellement | Plan de nettoyage et désinfection globalement respectéChoix globalement adapté du matériel et des produits Techniques de nettoyage et désinfection bien maîtriséesPrise en compte partielle de la circulation des personnesRésultat globalement conforme : quelques traces, résidus… Entretien et rangement des matériels globalement maîtriséDocuments de traçabilité assez bien renseignés | Respect du plan de nettoyage et de désinfectionChoix adapté du matériel et des produitsTechniques de nettoyage et de désinfection maîtriséesPrise en compte de la circulation des personnesRésultat conforme au travail prescritEntretien et rangement des matériels conforme aux consignesDocuments de traçabilité correctement renseignés  |
| 10.3 Évacuer, trier et entreposer les déchets | Tri et évacuation des déchets non respecté | Tri et évacuation des déchets insuffisamment respecté | Tri et évacuation des déchets correct (un ou deux erreurs max.) | Tri et évacuation des déchets conforme et rapide |