

**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 tâche  Rythme très lent  Résultat non conforme  Règles d’hygiène et de sécurité non maîtrisées | Élève insuffisamment autonome dans l’exécution de la tâche  Rythme trop lent  Résultat non conforme  Règles 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 imparti  Résultat conforme  Respect des règles d’hygiène et de sécurité | Élève autonome dans l’exécution de la tâche  Respect du temps imparti  Résultat conforme  Respect 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 fiables  Zones de stockage non ordonnées et sales par endroits  Produits 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 endroits  Produits non conformes non traités en majorité  Documents 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 propres  Produits 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 propres  Produits non conformes traités selon les consignes  Documents de traçabilité correctement renseignés |
| 1.2 Désemballer les livraisons | Utilisation des outils de désemballage non maîtrisée  Tri et évacuation des emballages non respecté | Utilisation des outils de désemballage insuffisamment maîtrisée  Tri et évacuation des emballages insuffisamment respecté | Utilisation des outils de désemballage assez bien maîtrisée  Tri et évacuation des emballages correct (un ou deux erreurs max.) | Utilisation des outils de désemballage maîtrisée  Tri 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 respectés  Rangement sans prise en compte des priorités | Plan, règles de rangement, marche en avant insuffisamment respectés  Rangement 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 respectés  Rangement 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 effectué  Pesées 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 précis  Pesées 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’aide  Documents de traçabilité renseignés très partiellement | Décongélation conforme au protocole avec un peu d’aide  Documents 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 désordonné  Choix des matériels et accessoires non adapté  Taillage non conforme  Tri et évacuation des déchets non conforme | Lavage et décontamination non conforme au protocole  Poste de travail peu rationnel  Choix des matériels et accessoires en partie adapté et avec de l’aide  Taillage irrégulier  Tri et évacuation des déchets partiellement conforme | Lavage et décontamination conforme au protocole avec un peu d’aide  Poste de travail plutôt rationnel  Choix des matériels et accessoires adapté avec un peu d’aide  Taillage globalement conforme aux consignes mais irrégulier  Tri et évacuation des déchets globalement conforme | Lavage et décontamination conforme au protocole  Poste de travail rationnel  Choix des matériels et accessoires bien adapté  Taillage 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 adapté  Documents 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 conforme  Lieu de stockage adapté  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 ++ |
| **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’aide  Utilisation des appareils de cuisson non maitrisée  Techniques non maîtrisées  Pas de contrôle de la cuisson  Résultat attendu non conforme  Pas de prise en compte des priorités, des contraintes | Choix du matériel et des ustensiles partiellement adapté et avec de l’aide  Installation correcte du poste de travail avec beaucoup d’aide  Utilisation des appareils de cuisson insuffisamment maîtrisée  Techniques insuffisamment maîtrisées  Contrôle 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 travail  Utilisation des appareils de cuisson assez bien maîtrisée  Techniques assez bien maîtrisées  Contrôle correct de la cuisson  Résultat attendu globalement conforme  Prise en compte globale des priorités, des contraintes (avec un peu d’aide) | Choix adapté du matériel et des ustensiles  Installation rationnelle du poste de travail  Utilisation des appareils de cuisson maîtrisée  Techniques maîtrisées  Contrôle optimal de la cuisson  Résultat attendu conforme  Prise 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 conformes  Modes d’emploi non respectés  Utilisation des appareils non maîtrisée  Résultat attendu non conforme | Respect partiel des fiches techniques (avec une beaucoup d’aide)  Respect des pesées et des mesures avec beaucoup d’aide  Suivi des modes d’emploi aléatoire  Utilisation des appareils insuffisamment maîtrisée  Résultat 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 approximatif  Respect global des modes d’emploi (avec un peu d’aide)  Utilisation des appareils assez bien maîtrisée  Résultat attendu globalement conforme | Respect des fiches techniques  Respect des pesées et des mesures  Respect des modes d’emploi  Utilisation des appareils maîtrisée  Résultat attendu conforme |
| C 3.3 Maintenir ou remettre en température des plats cuisinés à l’avance | Utilisation des appareils non maitrisée  Rangement désordonné des préparations  Non contrôle des temps et températures et sans mesures correctives  Documents de traçabilité non renseignés ou avec beaucoup d’erreurs | Utilisation des appareils insuffisamment maîtrisée  Rangement plutôt rationnel des préparations  Contrôle incomplet des temps et températures, sans application des mesures correctives  Documents de traçabilité renseignés très partiellement | Utilisation des appareils assez bien maîtrisée  Rangement rationnel des préparations  Contrôle global des temps et températures, application conforme des mesures correctives, avec un peu d’aide  Documents de traçabilité assez bien renseignés | Utilisation des appareils maîtrisée  Rangement rationnel des préparations  Contrôle précis des temps et températures, application conforme des mesures correctives  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 ++ | |
| **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 matériel  Des erreurs dans le suivi des fiches techniques  Résultat 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 préparation  Respect des fiches techniques  Résultat conforme | |
| C4.2 Portionner des préparations alimentaires | Non-respect des grammages  Installation non rationnelle du poste  Portions irrégulières | | Grammages trop approximatifs  Installation partiellement rationnelle du poste  Portions plutôt irrégulières | | Respect global des grammages  Installation globalement rationnelle du poste  Portions globalement régulières | | Respect des grammages  Installation rationnelle du poste  Portions 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 techniques  Non-respect des consignes spécifiques (régimes, allergies) malgré l’aide | | Plusieurs erreurs dans le choix des contenants  Installation partiellement rationnelle du poste  Dressage partiellement conforme à la fiche technique et peu soigné  Respect des consignes spécifiques (régimes, allergies) avec beaucoup d’aide | | Choix globalement adapté des contenants  Installation globalement rationnelle du poste  Dressage 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 poste  Dressage soigné, esthétique, conforme à la fiche technique  Respect 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 contenants  Utilisation des appareils de conditionnement non maîtrisée  Absence de contrôle de l'étanchéité des conditionnements  Étiquetage des contenants non conforme ou oublié | | Contrôle superficiel de la zone de conditionnement (propreté, T°)  Des erreurs dans le choix des contenants  Utilisation des appareils insuffisamment maîtrisée  Contrôle très partiel de l'étanchéité des conditionnements et sans rectification systématique  Étiquetage des contenants avec quelques erreurs | | Contrôle global de la zone de conditionnement (propreté, T°)  Choix globalement adapté des contenants  Utilisation des appareils assez bien maîtrisée  Contrôle correcte de l'étanchéité des conditionnements et rectification si nécessaire avec un peu d’aide  Étiquetage des contenants globalement conforme | | Contrôle efficace de la zone de conditionnement (propreté, T°)  Choix adapté des contenants  Utilisation des appareils maîtrisée  Contrôle efficace de l'étanchéité des conditionnements et rectification si nécessaire  Étiquetage des contenants conforme | |
| C4.5 Entreposer les préparations alimentaires en attente de distribution ou de vente | Pas de contrôle des appareils d’entreposage  Non-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’aide  Respect partiel des règles de mise en attente  Documents de traçabilité renseignés très partiellement | | Contrôle des appareils d’entreposage (propreté, T°) avec un peu d’aide  Respect 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 dangereux  Pas de vérification du fonctionnement du poste de lavage  Choix non adapté du produit  Utilisation des matériels et équipements non maîtrisée  Rangement 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’aide  Choix du produit avec beaucoup d’aide  Utilisation des matériels et équipements insuffisamment maîtrisée  Beaucoup 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 dangereux  Vérification du fonctionnement du poste de lavage avec une aide ponctuelle  Choix du produit avec une aide ponctuelle  Utilisation des matériels et équipements globalement maîtrisée  Quelques erreurs dans le rangement de la batterie et des ustensiles | | Tri conforme de la batterie et des ustensiles, en séparant les éléments dangereux  Vérification du fonctionnement du poste de lavage  Choix adapté du produit  Utilisation des matériels et équipements maîtrisée  Rangement 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 respecté  Choix non adapté du matériel et des produits  Techniques de nettoyage et désinfection non maîtrisées  Résultat non conforme au travail prescrit  Coactivité non prise en compte  Entretien et rangement des matériels non conforme  Documents de traçabilité non renseignés | Plan de nettoyage et désinfection insuffisamment respecté  Choix du matériel et des produits avec beaucoup d’aide  Techniques de nettoyage et désinfection insuffisamment maîtrisées  Beaucoup de traces, de résidus…  Coactivité prise en compte avec beaucoup d’aide  Entretien 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 ponctuelle  Techniques de nettoyage et désinfection globalement maîtrisées  Résultat plutôt conforme : quelques traces, résidus…  Coactivité prise en compte avec une aide ponctuelle  Entretien et rangement des matériels globalement maîtrisé  Documents de traçabilité assez bien renseignés | | Respect du plan de nettoyage et désinfection (protocole, fréquence…)  Choix adapté du matériel et des produits  Techniques de nettoyage et désinfection maîtrisées  Résultat conforme au travail prescrit  Coactivité prise en compte efficacement  Entretien et rangement des matériels conforme aux consignes  Documents 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’espace  Agencement 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 conforme  Mise en fonctionnement des appareils partiellement maîtrisée  Contrôle 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’espace  Agencement 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 pertinente  Disposition désorganisée des produits  Documents de traçabilité non renseignés | Chronologie des opérations peu pertinente  Disposition peu rationnelle des produits  Documents de traçabilité renseignés très partiellement | Chronologie des opérations globalement pertinente  Disposition globalement rationnelle des produits  Documents de traçabilité assez bien renseignés | Chronologie des opérations pertinente  Disposition 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 réglementation  Absence 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 distribution  Pas 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 distribution  Prise 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’aide  Informations 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 nécessaire  Communication 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 invendus  Installation du poste non rationnelle  Documents de traçabilité non renseignés | Traitement des produits non servis et des invendus insuffisamment maîtrisé  Installation partiellement rationnelle du poste  Documents de traçabilité renseignés très partiellement | Traitement des produits non servis et des invendus globalement conforme et avec une aide ponctuelle  Installation globalement rationnelle du poste  Documents de traçabilité assez bien renseignés | Traitement des produits non servis et des invendus conforme à la réglementation et aux consignes  Installation rationnelle du poste  Documents 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 convive  Pas d’utilisation des supports de vente  Informations 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 convive  Utilisation insuffisante des supports de vente  Informations 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 convive  Utilisation globalement pertinente des supports de vente  Informations 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 vente  Informations transmises au client ou convive exactes et complètes  Suggestion systématique et pertinente des produits en vente additionnelle |
| C7.3 Prendre la commande | Prise de commande non conforme à la demande du client ou convive  Communication insuffisante des informations à l’équipe de travail | | Prise de commande partiellement conforme à la demande du client ou convive  Communication des informations à l’équipe de travail peu réactive ou peu pertinente | Prise de commande globalement conforme à la demande du client ou convive  Informations 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 convive  Communication insuffisante des informations à la hiérarchie | | Traitement peu réactif et insuffisamment adapté des objections, des réclamations du client ou convive  Communication des informations à la hiérarchie peu réactive ou peu pertinente | Traitement globalement réactif et adapté des objections, des réclamations du client ou convive  Informations communiquées de manière appropriée à la hiérarchie | | Traitement réactif et adapté des objections, des réclamations du client ou convive  Communication 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 conditionnements  Utilisation 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 soignée  Protocole 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 convives  Attitude 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 maitrisé  Prise 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 maitrisé  Prise 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 service  Absence de repérage des anomalies  Pas 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 service  Repérage très partiel des anomalies, absence de correction appropriée  Prise 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 service  Repérage de quelques anomalies, corrections avec aide partielle  Prise 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 service  Repérage des anomalies et corrections adaptées et réactives  Prise 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 maîtrisé  Bordereau 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 caisse  Bordereau 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 maîtrisé  Rendu de monnaie non maîtrisé  Tri et regroupement des recettes non conformes aux consignes | Encaissement fiable mais avec beaucoup d’aide  Rendu 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 efficace  Rendu de monnaie exact et efficace  Tri 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 clientèle  Communication peu adaptée ou peu appropriée avec la hiérarchie  Compte-rendu peu pertinent de l’activité à la hiérarchie | Communication globalement réactive et pertinente avec la clientèle  Communication globalement réactive et pertinente avec la hiérarchie  Compte-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-vaisselle  Choix non adapté du produit.  Utilisation du lave-vaisselle non maîtrisée  Rangement 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 maîtrisée  Beaucoup 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 maîtrisée  Quelques erreurs dans le rangement de la vaisselle et des ustensiles | Tri conforme de la vaisselle et des ustensiles  Vérification de l’état et du fonctionnement du lave-vaisselle conforme  Choix adapté du produit  Utilisation du lave-vaisselle maîtrisée  Rangement 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 respecté  Choix non adapté du matériel et des produits  Techniques de nettoyage et désinfection non maîtrisées  Pas de prise en compte de la circulation des personnes  Résultat non conforme au travail prescrit  Entretien et rangement des matériels non conforme  Documents de traçabilité non renseignés | Plan de nettoyage et désinfection insuffisamment respecté  Choix du matériel et des produits avec beaucoup d’aide  Techniques de nettoyage et désinfection insuffisamment maîtrisées  Prise en compte insuffisante de la circulation des personnes  Beaucoup de traces, de résidus…  Entretien et rangement des matériels insuffisamment maîtrisé  Documents de traçabilité renseignés très partiellement | Plan de nettoyage et désinfection globalement respecté  Choix globalement adapté du matériel et des produits  Techniques de nettoyage et désinfection bien maîtrisées  Prise en compte partielle de la circulation des personnes  Résultat globalement conforme : quelques traces, résidus…  Entretien et rangement des matériels globalement maîtrisé  Documents de traçabilité assez bien renseignés | Respect du plan de nettoyage et de désinfection  Choix adapté du matériel et des produits  Techniques de nettoyage et de désinfection maîtrisées  Prise en compte de la circulation des personnes  Résultat conforme au travail prescrit  Entretien et rangement des matériels conforme aux consignes  Documents 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 |