

DISPOSITIF EXTHRA



CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION
CQP PSR - PRODUCTION ET SERVICE EN RESTAURATION
CQP SERVEUR RESTAURATION

PRESTATION UNIRH-THRANSITION

DISPOSITIF EXTHRA



UNIRH-THRANSITION

Anne ROI

Directrice des activités

Ligne directe : 06.60.23.80.71

Email : anne.roi@unih.org

Murielle Sepchat

Consultante

Ligne directe : 06.60.15.18.53

Email : murielle.spechat@unirh.org

Sommaire

| | |
|---|----|
| <u>Contexte et organisation du dispositif</u> | 4 |
| <u>Objectifs de l'action</u> | 6 |
| <u>Fiches de poste d'agent de la restauration</u> | 8 |
| <u>Fiches de poste de serveur de restaurant</u> | 14 |
| <u>Le dispositif</u> | 17 |
| <u>Les étapes du dispositif</u> | 19 |
| <u>Le calendrier prévisionnel de l'action</u> | 21 |

DISPOSITIF
EXTHRA

1.

CONTEXTE ET ORGANISATION DU DISPOSITIF



CONTEXTE

La Société Hippo Gestion, filiale du Groupe Flo poursuit depuis plusieurs années une politique volontariste d'intégration des Travailleurs Handicapés qui se traduit par des accords en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

Dans ce contexte, un programme innovant est reconduit pour la sixième année. Ce dernier vise à l'intégration de collaborateurs en situation de handicap. Ces derniers sont recrutés en contrat de professionnalisation sur des fonctions d'agent polyvalent de restauration ou de serveur de restaurant.

Des comités de pilotage réunissant les acteurs du projet garantissent un accompagnement solide et pluridisciplinaire : Groupe Flo (enseigne Hippopotamus), EPMT, Unirh-Thransition, prescripteurs.

Un sourcing « large » est organisé par Unirh-Thransition en concertation avec le CFA et les acteurs du projet. Le service public de l'emploi et les structures de prescription sont mobilisés en amont pour rendre accessible au plus grand nombre cette action de formation (MDPH, ESAT, PLIE, Cap Emploi, Pôle Emploi, Missions locales, éducation nationale...) sur toute l'île de France.

Les candidats peuvent aussi bien être des sortants d'ESAT ou des demandeurs d'Emploi orientés en milieu ordinaire de travail.

Unirh-Thransition a été choisi par les entreprises pour accompagner le programme et les candidats sur le sourcing, les ateliers d'orientation et les mises à niveau préparatoires à l'alternance. Un suivi complet et pluridisciplinaire dans la formation et dans l'emploi permet la résolution des difficultés connexes (logement, relations avec les acteurs du parcours médico-social, ESAT, CFA).

Notre volonté :

Permettre cette année à un groupe de 8 alternants d'accéder à l'emploi grâce à ce dispositif.



DISPOSITIF
EXTHRA

2.

OBJECTIFS DE L'ACTION



OBJECTIFS

Le présent dispositif s'inscrit avec pour objectifs :

- 1** Accompagner un parcours qualifiant et professionnalisant pour des personnes en situation de handicap reconnues (RQTH)
- 2** Faciliter la transition du milieu protégé (ESAT) vers le milieu de travail ordinaire pour quelques bénéficiaires, si possible à parité.
- 3** Accompagner le recrutement de 8 candidats en Contrat de Professionnalisation et permettre à ces derniers d'obtenir le **CQP Production et Service en Restauration** (ex-Agent Polyvalent de Restauration) ou le **CQP de Serveur de Restaurant**
- 4** Accompagner l'intégration en emploi tant du côté des alternants que de l'employeur



DISPOSITIF
EXTHRA

3.

FICHES DE POSTE

AGENT DE LA RESTAURATION



AGENT DE LA RESTAURATION (1/5)

MISSIONS

Au sein de l'équipe du restaurant (salle et cuisine), il/elle est affecté(e) à l'une ou plusieurs des 3 missions, décrites ci-dessous avant le service :

- Il/Elle occupe **le poste de plonge** en participant au nettoyage des locaux de la cuisine, en gérant la plonge au global et le nettoyage du matériel et des couverts.
- ou
- Il/Elle occupe **le poste de préparation, de fabrication et d'assemblage** des produits en cuisine, sur les postes froids (entrées/desserts), l'étage, les postes frites, garnitures et sauces.
- ou
- Il/Elle occupe **le poste de runner/planche-produits** entre la cuisine et la salle, en amont du service en préparant et en nettoyant les zones clients puis en suppléant les Hôtes/Hôtesse de table durant le service, par le dressage et le débarrassage des tables et des consoles

Il/Elle réalise ces missions en se conformant aux instructions reçues et en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur, afin de contribuer à la qualité et au bon déroulement de la prestation réalisée pour l'ensemble de nos clients.

ATTITUDES & RESPONSABILITÉS

MISSION GLOBALE

Garantir l'application des règles d'hygiène et de sécurité

- Appliquer les procédures «Réflexe Hygiène»
- Respecter les règles de sécurité inhérentes à sa fonction (tenue, accessoires, procédures...)
- Appliquer le PMS

AGENT DE LA RESTAURATION (2/5)

SUR LA MISSION D'ENTRETIEN/PLONGE

Entretien et nettoyer les locaux

- Connaître et utiliser les différents produits lessiviels
- Entretien des locaux de la cuisine
- Gérer son planning nettoyage (quotidien, hebdomadaire, mensuel, annuel)
- Sortir, vider et nettoyer les poubelles
- Trier les poubelles
- Entretien et nettoyer le matériel de cuisine (micro-ondes, friteuse...)
- Fermer son poste de travail (sécuriser, ranger et nettoyer)
- Ranger les livraisons selon les instructions de sa hiérarchie
- Trier et ranger le linge
- Transmettre les informations liées aux besoins matériels, commandes ...

Assurer le nettoyage et la disponibilité de la vaisselle pour le service

- Préparer et vérifier la vaisselle en amont et en aval du service
- Laver à la main les pièces spécifiques
- Réapprovisionner en vaisselle les différents postes de cuisine
- Entretien et nettoyer le matériel de plonge
- Approvisionner les machines en produits lessiviels
- Assurer la plonge durant le service en fonction des contraintes
- Organiser sa plonge durant le service (bacs à couverts, trempage, disposition)
- Ranger la vaisselle et le matériel de cuisine

SUR LA MISSION DE FABRICATION PRODUITS

Assurer les préparations culinaires et mises en place en vue et pendant le service

- Utiliser le matériel de cuisine
- Cuire le pain
- Cuire les produits
- Décongeler les produits
- Peser les produits
- Laver et préparer les fruits et légumes (désinfection)
- Réaliser les mises en place basiques (sous contrôle et selon directives) Carpaccio...
- Assurer les mises en place complètes des postes chaud et froid (hors le disco grill)
- Préparer et remettre en température les sauces
- Participer à l'élaboration du repas du personnel

AGENT DE LA RESTAURATION (3/5)

Assurer la production culinaire durant le service

- Réaliser les mises en place basiques (sous contrôle et selon directives) Carpaccio...
- Réaliser les mises en place de l'étage
- Réaliser les entrées et les desserts
- Réaliser les Kits
- Dresser les produits en respectant les Fiches Techniques
- Découper, mettre en place et dresser les burgers
- Envoyer les produits, dans le tempo du service, sous l'autorité de son responsable
- Cuire les frites
- Cuire les garnitures

SUR LA MISSION DE RUNNER

Préparation de la salle en vue de l'optimisation du service

- Participer au briefing et prendre les consignes nécessaires au service
- Entretien des locaux (salle et extérieur)
- Gérer son planning nettoyage (quotidien, hebdomadaire, mensuel, annuel)
- Mettre en place la salle de restaurant selon les standards de la marque
- Mettre en place le Bar et l'Accueil (Chips, Ballons, Sangria, Fruits...)
- Réapprovisionner le Bar en verres et vaisselle avant le service et en liquide
- Contrôler l'état et la propreté des couverts, tables,...
- Mettre en place et approvisionner les consoles et l'office
- Porter une tenue propre et conforme aux standards de la marque (fiche look) selon la mission (salle ou cuisine)
- Ranger les produits

Support des Hôtes de Table durant le service

- Aller chercher les plats au passe
- Débarrasser les consoles et ramener la vaisselle sale à la Plonge
- Alimenter les consoles durant le service
- Entretien des tables durant le service (pain, eau ...)
- Nettoyer les verres et vaisselle du Bar pendant le service
- Dans les restaurants en libre-service, réaliser les entrées et desserts

AGENT DE LA RESTAURATION (4/5)

POUR TOUS LES POSTES

- Station debout permanente, marche
- Contorsions, flexions
- Ports de charges de + de 5 kilos
- Contact public
- Travail le samedi possible

MISSIONS

Dans le cadre des directives données par le responsable de cuisine, l'Agent de restauration participe à l'image de l'enseigne et à la qualité de service. Pour ce faire,

- Il veille à la qualité visuelle des assiettes qu'il prépare dans la stricte application des règles HACCP d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Il effectue la plonge en offrant au client une vaisselle dans un parfait état de propreté.
- Il offre au client une vue d'ensemble de locaux accueillants par un entretien journalier et approfondi.
- Il met en œuvre au quotidien les valeurs de l'entreprise en termes d'engagement, de passion et d'estime.



AGENT DE LA RESTAURATION (5/5)

CHAMPS DE RESPONSABILITÉ

Avant le service :

- Monter le matériel de cuisine.
- Mettre en place le poste plonge en s'assurant de son bon fonctionnement et de la disponibilité des produits d'entretien.
- Mettre en place les quantités de produits nécessaires en fonction de l'activité prévue. Réceptionner les livraisons et procéder au rangement.
- Effectuer le nettoyage des locaux y compris les abords du restaurant.
- Respecter les normes HACCP, d'hygiène et de sécurité alimentaire. Veiller à la sécurité des biens et des personnes.
- Renseigner le document d'enregistrement journalier tout au long de la journée
- Maintenir son plan de travail dans un état de propreté durant ses préparations.
- Participer au briefing et apporter des suggestions.
- Participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service par le biais des réunions « point client » organisées par les responsables.

Pendant le service :

- Assurer la coopération avec le reste de l'équipe.
- Effectuer le nettoyage, le tri et le rangement de la vaisselle. Vérifier la propreté et l'état de la vaisselle, réapprovisionner en matériel les postes de travail.
- Respecter les fiches techniques
- Procéder à la sortie des plats en respectant les délais imposés par le rythme du service et en s'assurant de la qualité visuelle et de la propreté de l'assiette.
- Effectuer les tâches nécessaires au bon déroulement du fonctionnement du restaurant.
- Prendre en compte toute demande du Serveur sur une réclamation du client le concernant (présentation, erreur de commande) et rectifier avec réactivité.

Après le service :

- Remettre en état son poste de travail avec les produits adéquats.
- Ranger les produits entamés en respectant les durées de vie et la conservation des étiquettes
- Démontez le matériel de cuisine et de la plonge.- Faire vérifier le travail effectué par le n+1 avant le départ.

DISPOSITIF
EXTHRA

4.

FICHES DE
POSTE
SERVEUR
DE RESTAURANT



SERVEUR DE RESTAURANT (1/2)

MISSIONS

Dans le cadre de la politique du restaurant et sous la responsabilité du responsable de salle, le Serveur fait vivre au quotidien les valeurs de l'enseigne en contribuant à créer une ambiance chaleureuse de « Steak House » en répondant aux promesses de convivialité et de générosité. Pour se faire, le Serveur, par un accueil personnalisé, assure une qualité de service irréprochable tout au long du parcours du client dans le restaurant.

Il met en œuvre et partage au quotidien les valeurs de l'entreprise en termes d'engagement, de passion et d'estime.

CHAMPS DE RESPONSABILITÉ

Avant le service :

- Participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service notamment lors des réunions « point client » organisées par les responsables et à l'occasion des rappels clients
- Être force de proposition pour développer l'excellence dans la qualité de service
- Procéder à l'entretien de la salle et des locaux
- Mettre en place la zone d'accueil
- Mettre en place les consoles
- Participer au débriefing et apporter des suggestions
- Respecter les normes HACCP, d'hygiène et de sécurité alimentaire

Pendant le service :

- Mettre en œuvre au quotidien les initiatives définies ensemble en vue d'améliorer la satisfaction du client
- Accueillir les clients de façon personnalisée en leur proposant une table correspondant à leur souhait
- Coopérer avec le reste de l'équipe
- Procéder au service en s'assurant que le client est satisfait tout au long du repas, anticiper ses demandes et porter une vigilance permanente sur son rang
- Adapter le rythme du service en fonction des souhaits du client et du flux de clientèle
- Procéder à l'encaissement
- S'enquérir de la satisfaction des clients afin de contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service

SERVEUR DE RESTAURANT (2/2)

- S'assurer de la qualité des plats et des assiettes qu'il est chargé d'apporter au client
- Débarrasser et redresser les tables du rang
- Préparer et participer aux soirées à thèmes, aux animations
- Respecter les règles de sécurité des biens et des personnes

Après le service

- Nettoyer la salle et la console
- Effectuer les consignes de fin de service
- Faire contrôler le travail par son n+1 avant le départ

La liste des missions indiquées ci-dessus n'est pas exhaustive et pourra notamment être amenée à évoluer en fonction des besoins de l'activité.

Il peut être également amené à occuper, dans une logique de polyvalences, d'autres postes de travail au sein de l'établissement en fonction des besoins et de l'organisation, en cuisine ou en salle.

QUALITÉS REQUISES

- Un souci d'hygiène et de propreté permanent.
- De la vivacité, de la discipline et de l'organisation.
- Le goût pour le travail en équipe.
- Une résistance physique : station debout prolongée, marche, périodes éprouvantes.



DISPOSITIF
EXTHRA

5.

LE DISPOSITIF



L'ingénierie de projet –
Le sourcing, la sélection
Et l'accompagnement

Unirh-Thransition

Immeuble le Chaumont 43, bis rue d'Hautpoul
75019 PARIS

Le centre de formation

Ecole de Paris des Métiers de la Table – EPMT

17, rue Jacques Ibert – 75017 PARIS - Métro
Louise Michel

La partie entreprise

Employeurs (restauration classique ou restauration commerciale).

Le dispositif

Certification de qualification professionnelle Production et Service en Restauration (CQP PSR)

10 mois – Contrat de professionnalisation
Alternance : 2 jours école / 3 jours entreprise

Certification de qualification professionnelle Serveur (CQP Serveur)

10 mois – Contrat de professionnalisation
Alternance : 2 jour école / 3 jours en entreprise

Le public

Certification de qualification professionnelle Production et Service en Restauration (CQP Dispositif ouvert aux Bénéficiaires de la loi de février 2005 : demandeurs d'emplois et travailleurs handicapés, personnes sortant d'IME ou d'IMPRO, en contrat de détachement ESAT.

Les prérequis

Projet validé par un opérateur de l'emploi (Pôle emploi – Cap emploi – Mission locale – PLIE- ESAT- ...).

Savoir lire et écrire
Bon sens de l'organisation et vivacité d'esprit
Attentif aux règles d'hygiène et de sécurité
Apte au travail en équipe – résistance au stress
Aptitude physique, psychique et sensorielle à tenir le poste :

- Station debout permanente, marche
- Contorsions, flexions
- Ports de charges de + de 5 kilos
- Contact public
- Capacité à travailler dans le bruit

La volumétrie

1 groupe de 8 alternants
Un groupe restauration commerciale

DISPOSITIF
EXTHRA

6.

LES ÉTAPES DU DISPOSITIF



JUIN
JUIL.
2020

Sourcing et traitement des candidatures

Un sourcing large est organisé en concertation avec les opérateurs de l'emploi et les institutionnels de l'Île de France (Cap emploi, ESAT, Mission locale, Pôle emploi, MDPH, Entreprises Adaptées...).

Des sessions d'informations collectives sont organisées.

JUIL.
OCT.
2020

Processus de sélection par étape

- Une évaluation psychométrique complète (adaptée au handicap de chacun) est réalisée. Elle permet de mettre en lumière les capacités d'apprentissage et les aptitudes des alternants présélectionnés.
- Un atelier pour se préparer à l'entretien de sélection.
- Un entretien de sélection avec l'entreprise, un entretien avec le CFA.
- Une mise en situation au sein des restaurants (PMSMP).
- Une visite médicale conseil

(en amont de
l'entrée au CFA)

OCT.
2020

Ateliers pour se préparer

- Droits, devoirs et obligations d'un salarié
- Savoir-être en entreprise
- Savoir communiquer avec ses collègues et ses supérieurs.
- Être travailleur handicapé

(Entrée en
formation)

Nov.
2020

Formation

- jusqu'à novembre 2020

SEPT.
2020
SEPT.
2021

Suivi et soutien

- Unirh-Transition s'associe aux équipes de L'EPMT pour accompagner les alternants au long de la formation en relais et en concertation avec les référents de parcours extérieurs.
- Unirh-Transition intervient tant auprès des stagiaires que de l'équipe pédagogique en particulier lors des comités pédagogiques sur le lieu de formation.
- Un suivi est aussi prévu en entreprise tant auprès des alternants que des tuteurs, et ce, tout au long de l'action.
- Des comités de pilotage sont organisés régulièrement : Employeurs, FAFIH, Cap Emploi, Pôle Emploi, ESAT associés, Unirh-Transition et EPMT.

DISPOSITIF
EXTHRA

7.

CALENDRIER PRÉVISIONNEL DE L'ACTION



INFORMATION COLLECTIVE – PRÉ-SÉLECTION INDIVIDUELLE



Information collective CQP PSR
UNIRH Paris 19
14h00-17h00



Information collective CQP PSR
UNIRH Paris 19
14h00-17h00



Information collective CQP Serveur
UNIRH Paris 19
14h00-17h00



Information collective CQP Serveur
UNIRH Paris 19
14h00-17h00

Unirh-Transition : 43 bis rue d'Hautpoul 75019 PARIS
métro Ourcq ou Botzaris -Bus 75 + bus 60

Aucun candidat ne pourra se présenter à l'information collective directement.
Les candidats seront contactés par nos services au préalable afin de valider leur éligibilité au dispositif.

TESTS PSYCHOTECHNIQUES



Tests
UNIRH Paris 19
9h30 - 17h00



Tests
UNIRH Paris 19
9h30 - 17h00



Tests
[semaine du 3 au 7 août]
UNIRH Paris 19
Restitution Individuelle Tests

COACHING – PRÉPARATION À LA SÉLECTION



Ateliers collectifs CQP PSR
UNIRH Paris 19
9h30-12h30



Ateliers collectifs CQP serveur
UNIRH Paris 19
14h00-17h00

SÉLECTION FINALE ENTRETIENS DE SÉLECTION ENTREPRISE/ÉCOLE



A définir sur la semaine du 7 au 11 septembre 2020
EPMT Paris 17

ATELIERS PRÉPARATOIRES EN SEPTEMBRE



4 ateliers à définir sur la semaine du 15 au 22 septembre 2020
EPMT Paris 17
9h30 - 17h00



Pré-rentree



démarrage du contrat



DISPOSITIF EXTHRA

