

Les cahiers de l'Interfédé



Référentiels du métier de Commis de salle



Elaborés dans le cadre du «Projet référentiel de formation pour 7 filières en EFT/OISP»

n°9

> Octobre 2013

Table des matières

Introduction

1. Le projet référentiel pour 7 filières en EFT/OISP	3
2. La méthodologie référentielle	7
3. Compétences transversales et compétences métiers	9
4. Glossaire	11

Les Référentiels COMMIS DE SALLE

Définition du métier	13
1. Le référentiel métier/compétences	15
Les activités-clés du métier	15
› Cinq compétences transversales favorisant l'autonomie professionnelle	16
› Quatre compétences transversales favorisant l'autonomie sociale	16
Détails des compétences transversales	17
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales « autonomie sociale »	17
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales pour développer « l'autonomie professionnelle »	18
Détails des activités cœur de métier	20
2. Le référentiel de formation	29
› Les Unités de formation	29
› Détails des Unités de formation	31
3. Le référentiel d'évaluation	39
4. Bibliographe	51
Participants au Groupe de travail	52

Introduction

I. Le projet « référentiel de formation pour 7 filières en EFT/OISP »

Il était une fois... un projet commun

C'est en décembre 2011 que l'Interfédé se lance dans l'aventure de produire des référentiels métier/compétences, de formation et d'évaluation pour 7 filières proposées par les opérateurs EFT/OISP en Wallonie. Le choix final s'est porté sur les métiers de commis de cuisine, commis de salle, vendeur/vendeuse, poseur/poseuse de menuiseries fermées en tenant compte de la PEB¹, ouvrier/ouvrière semi qualifié/e en entreprise de création, entretien et aménagement parcs et jardins, employé/employée administratif/administrative et d'accueil et, enfin, orientation. Les métiers ont été choisis par le secteur sur base des priorités visées par la Direction politique régionale c'est-à-dire au moins 2 métiers relevant du développement durable et la filière orientation. L'intitulé des métiers mis en chantier a été précisé avec les membres aux différents groupes de travail qui ont participé au processus.



Référentiels métier/compétences,
de formation et d'évaluation

La démarche référentielle permet de fixer des balises communes tout en laissant aux opérateurs le soin de définir sur cette base les modalités de mise en œuvre et d'utilisation.

En effet, pour les opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle, les actions de formation ne se limitent pas à l'acquisition de compétences techniques professionnelles. Elles englobent toute une série de compétences dite « non techniques » de l'ordre « des savoirs-faire comportementaux en situation professionnelle », les compétences transversales.

Par la suite, il est nécessaire de permettre aux opérateurs de garder la main sur leurs méthodes pédagogiques. Les parcours de formation demandent que soient adaptées les méthodes pédagogiques différenciées pour leur donner les meilleures chances d'acquérir les compétences visées. (Extrait du descriptif du projet)

Ce projet d'envergure trouve sa source dans la volonté d'offrir aux stagiaires des parcours de formation qui soutiennent leur insertion dans l'emploi, leur émancipation et leur développement personnel. Cette ambition suppose que l'offre de formation des EFT/OISP soit la plus claire possible notamment en termes de filière (A quel métier ou partie de métier prépare une formation ? Quelles compétences le stagiaire peut-il développer au cours de cette formation ? Pourra-t-il acquérir les prérequis nécessaires pour s'inscrire auprès d'un autre opérateur?...); cette clarté devant égale-

¹ Performance énergétique des bâtiments. Le Certificat PEB est un document obligatoire qui permet d'établir une image de la performance énergétique d'un logement dans des conditions standardisées d'utilisation et de climat. Ce document est obligatoire pour la vente et la location des bâtiments résidentiels existants en Wallonie.

ment permettre de soutenir des passerelles vers d'autres opérateurs de formation tels que le Forem, l'Ifapme, la Promotion sociale... Elle implique également d'utiliser des outils pertinents reconnus par tous. En ce sens, ces référentiels produits par le secteur pourront alimenter les travaux du Service francophone des métiers et des qualifications, le SFMQ, chargé de la production de profils métier et de formation de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle pour la Belgique francophone.

Ce projet s'est déployé dans un contexte où les politiques qu'elles soient européennes ou régionales encouragent l'acquisition de compétences tout au long de la vie et la transparence des certifications². Ces enjeux ne sont pas minces pour les publics qui fréquentent les EFT et les OISP mais également pour les centres. Si l'approche par compétences permet une meilleure lisibilité et structuration de l'offre de formation que ce soit chez l'opérateur lui-même ou entre opérateurs, si elle offre à terme une opportunité de reconnaissance des acquis en formation, elle pourrait aussi conduire à une standardisation des formations et à une perte de liberté pédagogique, voire de recentrage sur l'objectif d'insertion professionnelle au détriment de la dimension sociale pourtant indispensable au regard du profil des publics des EFT/OISP et de leurs missions.

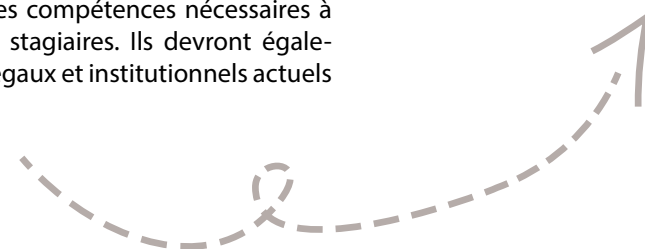
Conscient de ces enjeux, attentif à rencontrer aux mieux les besoins des stagiaires et des professionnels et à déployer une offre de formation de qualité, cela fait quelques années déjà que le secteur s'est engagé dans la voie de l'approche par compétences que ce soit à travers des initiatives qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis en formation³, à la validation des compétences⁴, à la construction de filières de formation⁵, à la construction de référentiels⁶ ...

Le projet « Référentiel de formation pour 7 filières du secteur » a aussi été une opportunité de travailler ensemble, au niveau de l'Interfédéré, sur cette problématique. Il a pu être mené grâce à un financement spécifique de la Wallonie⁷.

Un objectif ambitieux !

La finalité du projet « concerne la conception, le développement et l'appropriation de référentiels de formation par les opérateurs EFT et OISP, en vue de créer des outils communs et mutualisés qui pourront être plus largement partagés dans l'ensemble du secteur, et cela en suivant une méthodologie référentielle respectueuse des spécificités du secteur ».

Concrètement, le projet consiste à produire 7 référentiels de formation (en ce compris les référentiels métier/compétences et les référentiels d'évaluation) pour 6 métiers relevant de filières proposées dans le secteur et pour la filière orientation en suivant une méthodologie relevant de « l'approche par compétences »⁸. Autre particularité, les référentiels devront intégrer les valeurs propres au secteur c'est-à-dire les compétences nécessaires à garantir l'autonomie et l'émancipation des stagiaires. Ils devront également être en cohérence avec les contextes légaux et institutionnels actuels (SFMQ, nouveau décret EFT/OISP..).



² Pensons notamment au Cadre francophone des certifications actuellement en cours d'élaboration au niveau de la Belgique francophone.

³ La fédération AID est par exemple investie depuis de nombreuses années dans des projets qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis entre opérateurs de formation que ce soit le projet Equal Valid (2001-2004), Thésée (2005-2008), 2PFIP (2009-2011), Ecvet in Progress (2011-2013).

⁴ La fédération ALEAP et le Consortium de Validation des compétences publient fin 2013 un guide méthodologique visant à soutenir la validation des compétences dans le parcours de formation des stagiaires qui le souhaitent ; l'EFT T'Event est agréé centre de validation des compétences pour Auxiliaire technique de spectacle et Technicien des arts de la scène et de l'évènement - www.lalouviere-cpas.be/tevent.htm

⁵ Module de formation « Filière et passerelle » proposé dans le programme formation de l'Interfédéré.

⁶ Notamment par la participation aux travaux du SFMQ : www.sfmq.cfwb.be

⁷ Le projet a été soutenu par le ministère de l'Emploi et de la formation professionnelle de la Wallonie.

⁸ Pour en savoir plus, lire page 7.

Nos compétences comme point d'appui

La production des référentiels a été réalisée par 7 groupes de travail portant chacun sur un métier, qui se sont réunis chacun au cours de 10 journées. Chaque groupe de travail a été animé par un/e animateur/animateur. Tous les animateurs méthode ont participé à une formation commune de 6 jours qui leur a permis de s'approprier une même méthodologie de travail qui s'appuie à la fois sur la méthodologie Thésée et sur les outils méthodologiques du SFMQ, et de se doter de points de repères communs. L'ensemble du processus méthodologique a été chapeauté par une experte méthode, c'est-à-dire une personne ressource garante de la cohérence méthodologique pour l'ensemble des groupes de travail et responsable de la production finale. Un appel d'offre a été fait pour chacune des fonctions : auprès d'opérateurs de formation compétents en matière de méthodologie référentielle pour la fonction d'expert méthode et auprès des EFT/OISP pour la fonction d'animateur méthode et la participation aux groupes de travail. Les personnes et institutions qui ont participé à la production de ce référentiel sont répertoriées en 4^{ème} page de couverture.

L'ensemble du processus a été supervisé par la Commission pédagogique⁹ et le suivi opérationnel par la coordination pédagogique de l'Interfédé.

Chaque groupe de travail a travaillé selon le même schéma et a abouti à la production de 3 référentiels, un référentiel métier/compétences, un référentiel de formation et un référentiel d'évaluation.



⁹ La Commission pédagogique de l'Interfédé est une instance qui réunit un mandataire du CA de l'IF pour chacune des fédérations qui constituent l'Interfédé.

DÉMARCHE COMMUNE AUX GROUPES DE TRAVAIL

Dans un esprit d'écoute, de confrontation, d'aller/retour sur l'expérience...

- Se procurer ou produire sur base des références existantes et l'expérience des participants, **un référentiel métier/compétences**. Les sources pour la production de ce référentiel sont le Consortium de validation des compétences, la CCPQ, le SFMQ...
- Identifier les **Activités-clés** du métier, les **compétences**, les **ressources** (aptitudes : savoir-faire et savoir-faire comportementaux ; savoirs) et le niveau de responsabilité, d'autonomie et de complexité du travail.
- **Déterminer les compétences et les ressources qui feront l'objet de la formation**. En effet, toutes les compétences ne peuvent s'acquérir en formation.
- Sur cette base, définir les **Unités de formation**. Celles-ci peuvent soit correspondre à une/des activités-clés soit correspondre à des regroupements de plusieurs activités complémentaires. Le lien entre les Activités-clés et les Unités de formation est présenté dans un tableau de correspondance.
- Pour chaque Unité de formation, formuler l'**objectif de la formation** c'est-à-dire le comportement précis observable que le stagiaire sera capable d'exercer au terme de l'Unité de formation.
- **Structurer l'Unité de formation en séquences de formation** et traduire les compétences et ressources en objectifs spécifiques (les compétences visées dans la séquence) et objectifs opérationnels (les ressources à mobiliser) sous la forme d'un énoncé.
- Enfin, pour chaque Unité de formation, créer **une épreuve d'évaluation**. Définir les modes de contrôle (le lieu de l'épreuve, en situation réelle ou reconstituée), les modalités de l'épreuve (la tâche à réaliser, les conditions de réalisation, la durée et les contraintes) et déterminer les modalités d'évaluation (les critères, les indicateurs et les niveaux de réussite).
- Enfin relire le tout et **se féliciter** du travail réalisé ensemble !

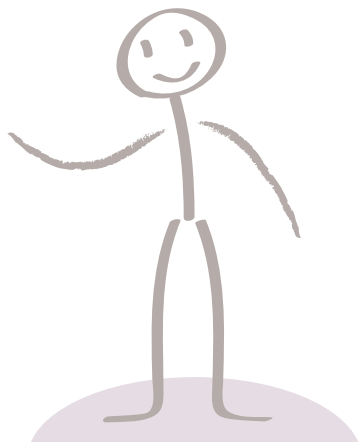
La problématique des **compétences transversales** professionnelles aux différents métiers et des compétences transversales sociales a émergé dans chaque groupe de travail. Elle a fait l'objet d'une réflexion par groupe et transversale aux groupes via les animateurs-méthode et l'experte méthode.

Deux rencontres entre animateurs méthode ont permis de croiser les difficultés et les acquis mais aussi de travailler sur les compétences transversales sociales et professionnelles **spécifiques aux formations proposées en EFT et en OISP**. Cette clarification est importante pour le secteur. En effet, ces compétences sont essentielles dans le parcours de formation des stagiaires dans le sens où elles soutiennent à la fois l'intégration sociale mais également l'intégration professionnelle. Souvent évoquées, elles restaient pourtant relativement peu explicites. La confrontation entre animateurs méthode et au sein des groupes de travail a permis d'élaborer une proposition de formulation de celles-ci qui ne demandent qu'à être confrontées avec les pratiques d'autres EFT/OISP.

Deux rencontres, l'une en début et l'autre en fin de processus, ont par ailleurs réuni l'ensemble des participants et leurs directions. Outre l'évaluation du processus, la dernière rencontre a été consacrée à affiner la production des compétences transversales sociales et professionnelles (voir page 9).

Ces référentiels ne constituent pas une fin en soi et ne demandent qu'à être enrichis des pratiques des professionnels et des équipes.

Au final, c'est plus de 50 travailleurs et travailleuses engagés dans 32 centres et fédérations du secteur qui se sont impliqués directement dans ce projet, sans compter les équipes qui les ont soutenues et avec lesquelles les travailleurs ont confronté leur réflexion tout au long de la démarche.



Un chemin à poursuivre

Aujourd'hui, l'aventure en groupe de travail est terminée. A regret pour certains qui y ont trouvé un lieu d'échange de pratiques, de confrontation constructive... Pour la majorité des participants, l'expérience a permis de prendre connaissance par la pratique de la méthodologie référentielle mais aussi d'en mesurer les limites, les exigences et les atouts. Plusieurs ont manifesté le souhait de continuer à travailler ensemble notamment pour confronter ces productions avec les programmes/outils déployés dans leur filière. D'autres ont vivement souhaité que d'autres groupes de travail soient initiés sur d'autres métiers.

Ce travail n'est pas un aboutissement. De nouveaux champs d'investigation sont apparus au fil des rencontres. L'un d'entre eux concerne les compétences visant à développer l'autonomie sociale qui sont centrales dans le travail des EFT et des OISP. Un autre concerne les compétences en lecture, écriture, calcul nécessaires à l'exercice des métiers.

Pour tous, ces référentiels seront des points d'appui communs pour enrichir les dispositifs de formation. A eux seuls, ils ne suffiront toutefois pas à construire une offre de formation. Mais, ils offriront aux centres qui le souhaitent des points de repères pour formuler/enrichir leur programme de formation et leurs méthodologies et outils d'évaluation. En ce sens, ils ont pour ambition de soutenir la cohérence des offres les unes par rapport aux autres, en ce compris avec des opérateurs partenaires dans le respect de l'autonomie de chacun.

Une page se tourne... une autre est prête à être écrite. Ensemble bien évidemment mais aussi avec d'autres partenaires des secteurs concernés.

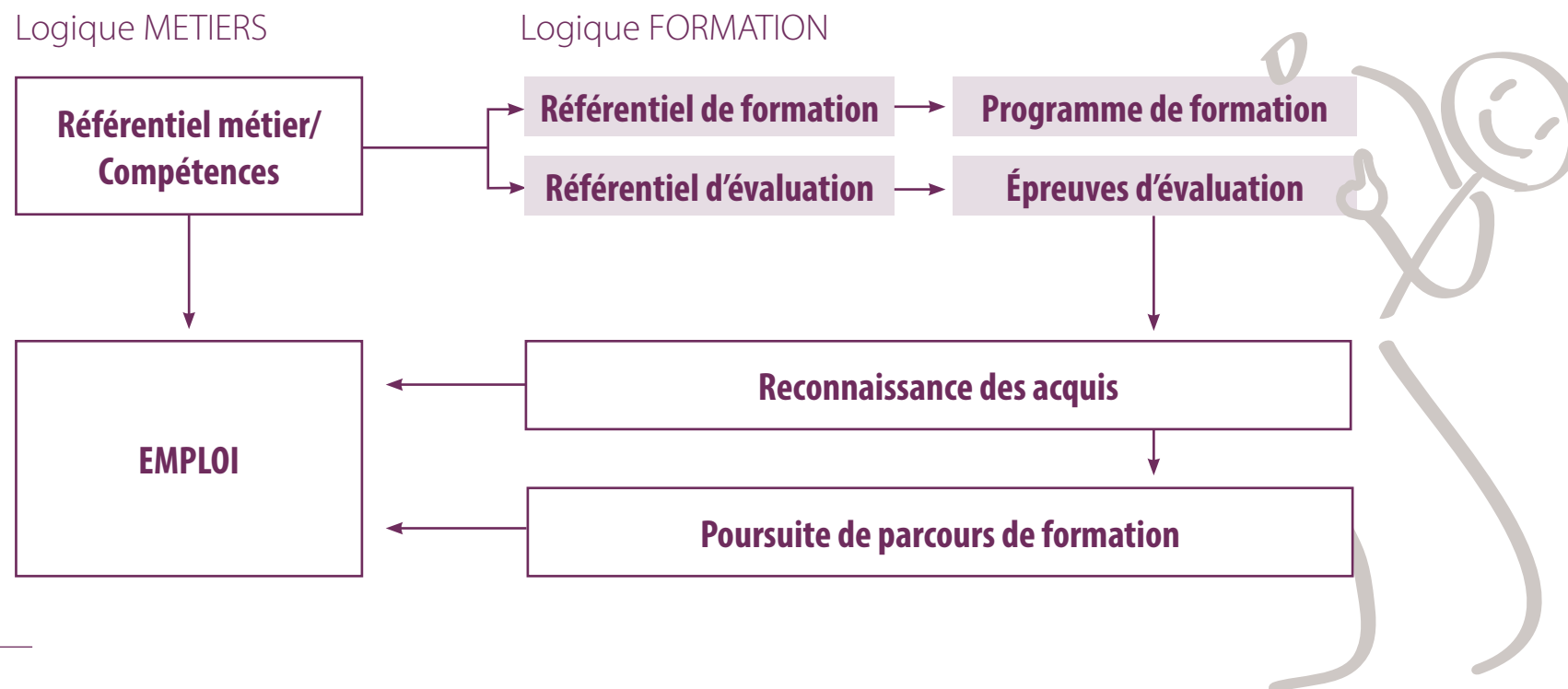


2. La méthodologie référentielle

La démarche référentielle est une méthodologie basée sur l'approche par compétences. Elle permet de valoriser les compétences des personnes en formation grâce à la reconnaissance de leurs acquis que ce soit dans l'emploi ou dans leur parcours de formation. La reconnaissance des acquis est également utilisée comme un outil afin de favoriser la construction de passerelles entre différentes actions de formation, soit chez un seul opérateur soit entre plusieurs opérateurs de formation.

Elle consiste en une mise en concordance entre la sphère du travail et celle de la formation :

L'approche par compétences se base sur l'analyse des situations de travail dans lesquelles seront appelés à travailler les stagiaires afin de déterminer les compétences requises pour accomplir les tâches et les responsabilités qui en découlent. Elle traduit ces compétences en comportements observables et mesurables pour les mettre en œuvre dans des activités d'apprentissage.



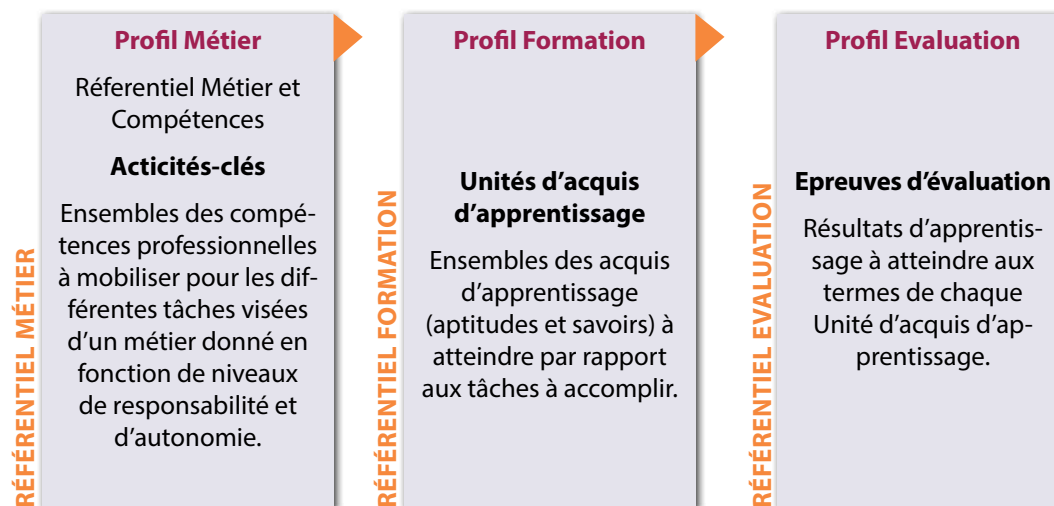
- › **LE RÉFÉRENTIEL MÉTIER/COMPÉTENCES** définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées¹⁰.
- › **LE RÉFÉRENTIEL FORMATION** définit les Unités de formation associées aux activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= Savoirs et Aptitudes composants les compétences visées par la formation).
- › **LE RÉFÉRENTIEL EVALUATION** détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

Deux types de méthodologie référentielle ont été utilisés dans le cadre des groupes de travail :

- › la méthodologie Thésée¹¹,
- › la méthodologie propre au Service francophone des métiers et des qualifications – SFMQ.

Ces dernières sont très proches et complémentaires. Elles se fondent sur les mêmes principes et ont permis de rester dans le cadre des différentes directives tant belges qu'européennes prônant le « Long Live Learning » c'est-à-dire le développement de l'apprentissage tout au long de la vie.

Articulation et synthèse de la **méthode référentielle**¹² versus SFMQ



¹⁰ Les sources de références pour la production de référentiels métier/compétences sont les travaux de la CCPQ, les référentiels sectoriels, le Répertoire Emploi Métier (REM) du Forem, le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois français (ROME), l'Ifapme, le Consortium de validation des compétences...

¹¹ Thésée : projet européen développé en partenariat avec : AID asbl, CF2M, le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et de passerelles téléchargeables sur le site www.aid-com.be, rubrique Publication.

¹² Voir « Guide méthodologique des filières et des passerelles » rubrique publication www.aid-com.be



3. Compétences transversales et Compétences métiers

Les **compétences métiers** se répartissent entre **compétences techniques** (qui relèvent des savoir-faire techniques et cognitifs et des savoirs c'est-à-dire des connaissances) et **compétences non techniques** (qui relèvent des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle) directement liées au métier (ensemble des compétences se retrouvant au cœur des activités clés de chaque métier) qui se nomment également compétences transversales métiers.

Les **compétences transversales** sont communes à plusieurs situations professionnelles. Elles contribuent au développement du « savoir agir » en situations professionnelles mais aussi personnelles (on parlera ici de compétences transversales sociales) et s'inscrivent dans le double objectif poursuivi par les opérateurs ISP :

- › permettre à chaque stagiaire de progresser dans son parcours de formation professionnel en développant son autonomie professionnelle,
- › soutenir sa participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique en général en développant son autonomie sociale.

Les actions de formation centrées sur les compétences leur permettant de réaliser un ensemble de démarches facilitant « le chemin vers l'emploi » relèvent de cette catégorie. Ces compétences transversales sociales relèvent des « compétences clés » ciblées par l'Union européenne qui les définit comme étant « *celles nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnel, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi* ».

A noter que les compétences sont articulées entre elles. En effet, nombre d'entre elles se recoupent et sont étroitement liées : les aptitudes essentielles dans un domaine donné vont renforcer les compétences nécessaires dans un autre.

C'est sur base de cette définition que les différents groupes ont travaillé afin de préciser les compétences transversales visant au développement tant de l'autonomie sociale que de l'autonomie professionnelle des stagiaires en fonction de leurs caractéristiques et besoins individuels.

Ces compétences transversales sociales seront donc à travailler en regard des compétences inhérentes aux différents métiers visés en fonction des groupes et des individus participant au processus de formation. Il relèvera de la tâche des formateurs et de l'équipe pédagogique de déterminer lesquelles de ces compétences transversales favorisant l'autonomie sociale devront être abordées et travaillées au long de la formation pour chacun des stagiaires.

Les compétences transversales « métier », favorisant quant à elle l'autonomie professionnelle, seront intégrées tout au long de la formation au cœur des différentes Unités de formation visées en fonction de leur pertinence.

C'est pourquoi, au début de chaque référentiel de compétences « métier » précisant les activités-clés cœur de métier, les compétences transversales seront détaillées. Celles-ci sont communes à l'ensemble des productions.

Compétences transversales SOCIO-PROFESSIONNELLES et Compétences METIERS



Compétences transversales « Sociales » visant à développer l'autonomie sociale (communes à tous les référentiels)	Compétences transversales « Métier » visant à développer l'autonomie professionnelle (communes à tous les référentiels)	Compétences techniques inhérentes aux métiers
<ul style="list-style-type: none"> › Se connaître et prendre soin de soi › Communiquer › Participer à une vie collective/à la société › S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail 	<ul style="list-style-type: none"> › Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail) › Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle › Organiser et planifier son travail › Adopter un comportement professionnel › Respecter l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> › Référentiel Vente › Référentiel Commis de cuisine › Référentiel Commis de salle › Référentiel Employé administratif et d'accueil › Référentiel Poseur de fermetures menuisées › Référentiel Ouvrier semi qualifié en entreprise de parcs et jardins › Référentiel Orientation

4. Glossaire¹³

Activités-clés: les activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier quel que soit le contexte d'application.

Acquis d'apprentissage: l'énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage.

Aptitudes: la capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).

Cadre européen des certifications: le CEC est un système commun de référence européen qui permet d'établir un lien entre les systèmes et les cadres de certification de différents pays. Il est traduit dans chacun des pays. La Belgique francophone adoptera prochainement son Cadre francophone des certifications.

CCPQ: Commission consultative des professions et des qualifications. Remplacée aujourd'hui par le SFMQ.

Compétence: la capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le Cadre européen des certifications fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.

Critères: un critère est une qualité que l'on attend d'un objet évalué.

Filière de formation: offre de formation préétablie, planifiée, coordonnée et mise en œuvre par un ou plusieurs opérateurs. Elle est organisée pour des groupes de personnes à qui elle propose un parcours-type. Une filière de formation comprend une ou plusieurs passerelles.

Indicateurs: l'indicateur est une manifestation observable d'un critère. Il donne une indication qui permet de répondre à la question: «à quoi vais-je voir que le critère est respecté?» ou «que va exactement observer l'évaluateur?».

Passerelle: mécanisme qui permet le passage entre deux actions ou opérateurs de formation, basé sur la reconnaissance automatique des acquis de l'individu. Ceci implique l'adhésion des opérateurs concernés, fondée sur une norme commune et sur un dispositif d'évaluation de ces acquis reconnu par tous.

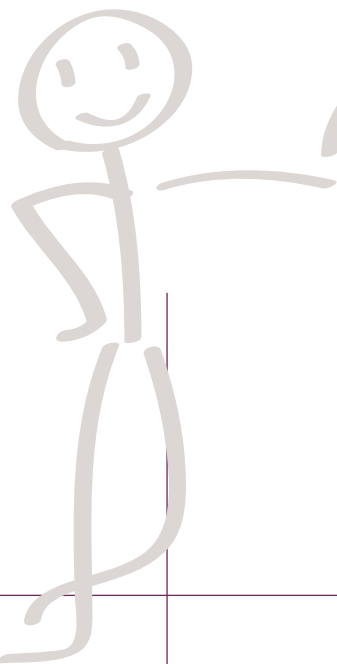
Référentiel de formation définit les Unités de formation associées aux Activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= Savoirs et Aptitudes composants les compétences visées par la formation).

Référentiel d'évaluation détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

Référentiel métier/compétences définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

Savoir: le résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le Cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.

¹³ Sources : Guide méthodologique du SFMQ, Guide méthodologique des filières et passerelles du projet Thé-sée, Consortium de validation des compétences, Référentiels ECO+.



Savoir-faire ou savoir comment faire: On peut notamment distinguer les savoir-faire cognitifs et les savoir-faire pratiques. Savoir-faire cognitifs: procédures, modes d'emploi, chronologies d'opérations, respect des normes de sécurité et d'hygiène... Savoir-faire pratiques: gestes professionnels, tour de main, habiletés sensori-motrices.

Savoir-faire comportemental: renvoie à la capacité réflexive de la personne par rapport aux caractéristiques des situations qu'elle rencontre. Cette capacité peut-être d'ordre organisationnel (lorsque la personne se situe par rapport à la qualité de son travail), d'ordre social/relation (lorsque la personne se situe par rapport à autrui et établit des relations), d'ordre psycho-affectif (lorsque la personne se situe par rapport à elle-même et à ses propres limites).

Unité d'acquis d'apprentissage: un ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué ou validé.

Validation des compétences: la reconnaissance officielle des compétences professionnelles sur base de la pratique d'un métier. En Belgique francophone celle-ci peut se faire via le Consortium de validation des compétences.

SFMQ: Service francophone des métiers et des qualifications. Ce service a remplacé la CCPQ (Commission consultative des professions et des qualifications). Il a pour mission de produire des référentiels métiers et formations de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle. Plus d'informations : www.sfmq.cfwb.be

Thésée: projet européen développé en partenariat avec: AID asbl, CF2M, Le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et de passerelles téléchargeables sur le site www.aid-com.be, rubrique Publication.



Croc'Espace



Les référentiels COMMIS DE SALLE

Une définition du métier¹⁴

Le/la commis de salle est un/e exécutant/e qui travaille selon les instructions du responsable.

- › Il/Elle effectue l'entretien et la mise en place.
- › Il/Elle participe à l'accueil du client.
- › Il/Elle aide au service.
- › Il/Elle participe à la remise en ordre de la salle de restaurant et de ses annexes.
- › Il/Elle travaille dans le respect des règles d'environnement, d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie.
- › Il/Elle respecte les règles de savoir-vivre.

Il collabore avec les autres membres du personnel.

¹⁴ Cette définition du métier a été élaborée par le groupe de travail en tenant compte des Profils de qualification et de formation de la CCPQ pour le métier de commis de salle, de la description de fonction Horeca, département Salle-Service : commis, fonction de référence : 202 – 205, Catégorie de fonctions : II.





1. Le référentiel MÉTIER/COMPÉTENCES

Le référentiel métier/compétences a été construit sur base des référentiels existants et de l'expérience des participants dans le métier. Il comprend dans un premier temps une présentation des activités-clés du métier en tenant compte que celles-ci comprennent les compétences favorisant l'autonomie professionnelle et l'autonomie sociale des stagiaires.

Les activités-clés du métier

ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : NETTOYER ET EFFECTUER LA MISE EN PLACE DE LA SALLE

- › Entretien du matériel de salle, le mobilier et les locaux
- › Disposer les tables et les chaises, le linge de table, les couverts, la vaisselle et le matériel de service
- › Organiser l'office et disposer le matériel de service
- › Effectuer la mise en place simple des boissons
- › Rassembler les matières premières pour les apéritifs, les desserts, le café

ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : PARTICIPER À L'ACCUEIL DU CLIENT

- › Accueillir le client
- › S'occuper du vestiaire des clients
- › Prendre congé du client

ACTIVITÉ-CLÉ N°3 : AIDER AU SERVICE

- › Prendre la commande client
- › Effectuer le service minimum au bar
- › Effectuer le service des boissons à table
- › Effectuer le service des mets
- › Assister le responsable pendant le service
- › Redresser les tables pendant le service
- › Aider à assurer les services spécifiques (banquets, buffets, cocktails) au restaurant ou en extérieur



**ACTIVITÉ-CLÉ N°4 :
REMETTRE EN ORDRE**

- › Débarrasser les tables à la fin du service
- › Ranger le matériel de service, le linge, les décorations, les vidanges
- › Assurer l'ordre et la netteté dans la salle et ses annexes

**ACTIVITÉ-CLÉ N°5 :
DÉVELOPPER UN COMPORTEMENT ADAPTÉ CONCERNANT LE
DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENTAL**

- › Utiliser les énergies de manière responsable
- › Trier les déchets
- › Travailler à l'économie

**ACTIVITÉ-CLÉ N°6 :
RESPECTER LES NORMES D'ERGONOMIE ET LES RÈGLES DE SÉCU-
RITÉ ET D'HYGIÈNE**

- › Respecter les normes de sécurité
- › Respecter les normes d'ergonomie
- › Respecter les normes d'hygiène

autonomie professionnelle

**Cinq compétences transversales favorisant
l'autonomie professionnelle**

- › Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)
- › Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle
- › Organiser et planifier son travail
- › Adopter un comportement professionnel
- › Respecter l'environnement

autonomie sociale

**Quatre compétences transversales favorisant
l'autonomie sociale**

- › Se connaître et prendre soin de soi
- › Communiquer
- › Participer à une vie collective/à la société
- › S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail

Détails des compétences transversales

Les acquis d'apprentissage visés dans les Compétences transversales « autonomie sociale »

1. Se connaître et prendre soin de soi

- › Développer l'estime de soi
- › Surmonter ses émotions liées à des situations tendues ou agressantes
- › Développer des stratégies de résolution de problèmes (sociaux)
- › Développer des stratégies pour être acteur de sa vie
- › Apprendre de ses expériences et développer une attitude réflexive par rapport à ses choix et ses actes

2. Communiquer

- › Communiquer dans le respect de soi et des autres (notamment comportement non discriminant)
- › Maîtriser les codes oral et écrit
- › Extraire l'essentiel de l'information disponible et la structurer
- › Défendre, faire comprendre ses idées, les argumenter

3. Participer à une vie collective/à la société

- › Identifier et soutenir les valeurs/fondements de la société
- › Analyser une situation et se positionner
- › Développer des stratégies pour être acteur de changement
- › Eveil/conscientisation par rapport à soi mais aussi par rapport à la société et ses enjeux
- › Respecter son environnement (utiliser rationnellement l'énergie, limiter les nuisances environnementales...)

4. S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail ?

- › Connaître le cadre de l'emploi et le marché du travail
- › Rechercher un emploi, une formation ou un stage
- › Trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle
- › Gérer sa mobilité
- › Gérer la garde des enfants
- › Adapter son projet face aux réalités professionnelles



Les acquis d'apprentissage visés dans les Compétences transversales pour développer l'« autonomie professionnelle »

Compétences transversales permettant de développer l'« autonomie professionnelle »			
COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les tâches et rôles de chacun (droits et obligations) • Identifier son propre rôle • Analyser une situation problème • Développer son esprit critique et d'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> • S'adapter à la culture d'entreprise • Respecter chaque membre : sa place, son identité, son travail • Réaliser sa part de travail • Etablir des relations de travail collaboratives et courtoises • Respecter les contraintes liées à sa place, son poste de travail, son appartenance... • Faire preuve de solidarité, de souplesse et de tolérance • Faire preuve d'assertivité • Gérer son stress, ses émotions, son agressivité 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramme • Aspects légaux du travail : contrat de travail...
2. Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Exprimer clairement un message • Interpréter la communication non-verbale en fonction du contexte et de l'interlocuteur • Argumenter : justifier et renforcer son point de vue • Réfuter : Rejeter partiellement ou totalement un raisonnement émis en apportant une justification 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter un message au contexte et à l'interlocuteur • Utiliser les règles de bienséance et de politesse adéquates 	<ul style="list-style-type: none"> • Principes de base de la communication
3. Organiser et planifier son travail	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer son temps de travail • Evaluer son travail • Réaliser un planning • Mettre des priorités • Anticiper : agir en tenant compte des tendances et des conséquences futures 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les obligations et impératifs auxquels il faut faire face • Faire preuve de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de gestion du temps • Méthodes d'auto-évaluation



4. Adopter un comportement professionnel	<ul style="list-style-type: none">• Adopter un rythme de travail adapté (suivre le rythme du travail)• Gérer un horaire lié au métier	<ul style="list-style-type: none">• Respecter le matériel mis à disposition• Aller jusqu'au bout du travail commencé• S'approprier le sens du travail bien fait : s'appliquer des normes de qualité et les respecter• Respecter les délais• Supporter et gérer le stress induit par une situation imprévue ou urgente• Adopter un comportement professionnel non discriminant• Adopter une tenue adaptée	<ul style="list-style-type: none">• Connaître les bases du métier
5. Respecter l'environnement	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser rationnellement l'énergie• Gérer correctement les déchets• Limiter les nuisances environnementales	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les réglementations en vigueur	<ul style="list-style-type: none">• Règles liées à l'environnement en fonction de la situation de travail

Détails des Activités-clés cœur de métier

Les activités-clés sont détaillées en précisant pour chaque compétence les aptitudes, c'est-à-dire, les savoir-faire, les savoir-faire comportementaux, les savoirs et les niveaux d'autonomie, de complexité et de responsabilité.

L'autonomie, la complexité et la responsabilité sont indiqués par des numéros qui correspondent aux niveaux précisés dans le tableau ci-dessous :

NIVEAU D'AUTONOMIE	NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU TRAVAIL	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ
<ul style="list-style-type: none"> • 1 = accompagné sous consignes précises, respecte une procédure • 2 = partiellement accompagné, sur consignes générales • 3 = agit d'une manière autonome 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 = imitation • 2 = adaptation • 3 = transposition 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 = sous la responsabilité d'un supérieur • 2 = sous sa propre responsabilité • 3 = chef équipe



ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : NETTOYER ET EFFECTUER LA MISE EN PLACE DE LA SALLE				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Entretien du matériel de salle, le mobilier et les locaux	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir le matériel et les produits adéquats • Appliquer les techniques de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de soin • Faire preuve de rigueur • Utiliser les produits de façon rationnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Les fiches techniques du matériel et des produits • Le plan de nettoyage et d'entretien 	<p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 (instruction limitée à l'énoncé du service) - 3 (responsable consultable en cas de problème) - 2 (check-list, étapes) <p>Complexité et contexte de travail : 1 (imitation, situation simple et identique à chaque prestation et situation simple avec légère adaptation)</p> <p>Responsabilité : 2 (Exercer le métier seul, sans supérieur hiérarchique)</p>
2. Disposer les tables et les chaises, le linge de table, les couverts, la vaisselle et le matériel de service	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter le plan de disposition des tables • Distinguer les différentes sortes de couverts et de vaisselles • Dresser les différentes sortes de couverts et de vaisselles en respectant les règles • Appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de soin • Faire preuve de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> • L'implantation des locaux • Le plan et l'aménagement de la salle • L'ensemble du matériel et ses spécificités • Les règles de base de dressage (nappage, couverts, verrerie) 	
3. Organiser l'office et disposer le matériel de service	<ul style="list-style-type: none"> • Réunir le matériel nécessaire (ménagère, plateau de service) • Disposer le matériel nécessaire (ménagère, plateau de service) • Adapter le matériel de service en fonction des particularités du jour (menu à thème, banquet...) 		<ul style="list-style-type: none"> • La carte, les menus proposés et les spécificités du jour • Le matériel de service et son utilisation 	



4. Effectuer la mise en place simple des boissons	<ul style="list-style-type: none"> • Lire une fiche de stock • Comprendre une fiche de stock • Appliquer les techniques de manutention • Respecter les règles d'ergonomie • Compléter l'assortiment • Ranger les boissons • Conditionner les boissons 		<ul style="list-style-type: none"> • Les règles FEFO • Les techniques et les règles de manutention • Les différentes boissons servies dans l'établissement 	<p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 (instruction limitée à l'énoncé du service) - 3 (responsable consultable en cas de problème) - 2 (check-list, étapes) <p>Complexité et contexte de travail : 1 (imitation, situation simple et identique à chaque prestation et situation simple avec légère adaptation)</p> <p>Responsabilité : 2 (Exercer le métier seul, sans supérieur hiérarchique)</p>
5. Rassembler les matières premières pour les apéritifs, les desserts, le café	<ul style="list-style-type: none"> • Réunir les matières premières et le matériel nécessaire 		<ul style="list-style-type: none"> • La carte des boissons et apéritifs et la carte des desserts 	

ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : PARTICIPER À L'ACCUEIL DU CLIENT

COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Accueillir le client.	<ul style="list-style-type: none"> • Saluer le client • Guider le client • Installer le client 	<ul style="list-style-type: none"> • S'exprimer clairement et calmement • Respecter les règles de savoir-vivre • Respecter les règles de préséance • Avoir une attitude non verbale positive (sourire, regard) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'accueil • Les règles de savoir-vivre • Les règles de préséance • Les règles d'hygiène personnelle et vestimentaire 	<p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 (étapes intermédiaires données, sans indication sur les procédures à utiliser) - 3 (responsable consultable en cas de problème) <p>Complexité et contexte de travail : 1 (imitation : situations simples et identiques à chaque prestation et situations simples avec légère adaptation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer le métier sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
2. S'occuper du vestiaire des clients.	<ul style="list-style-type: none"> • Ranger les vêtements selon un ordre de classement • Identifier le vestiaire du client • Apporter son vestiaire au client 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de soin et d'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Le matériel de vestiaire • L'organisation du vestiaire 	
3. Prendre congé du client	<ul style="list-style-type: none"> • Aider le client à enfiler son vêtement en cas de nécessité • Accompagner le client jusqu'à la sortie • Prendre congé du client en utilisant les formules de politesse adéquates 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de courtoisie 	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de préséance 	

ACTIVITÉ-CLÉ N°3 : AIDER AU SERVICE				
COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Prendre la commande client	<ul style="list-style-type: none"> Donner et présenter la carte des mets, les menus et des boissons Donner des explications relatives à la composition des mets et/ou au mode de préparation des mets Rédiger le bon de commande Répondre à la demande du client Annoncer correctement les commandes aux différents postes Informers ses collègues de salle 	<ul style="list-style-type: none"> S'exprimer clairement et calmement Respecter les règles de savoir-vivre Respecter les règles de préséance Avoir une attitude non-verbale positive (sourire, regard) S'adresser à l'ensemble des convives 	<ul style="list-style-type: none"> Les particularités et les manquements du jour au niveau des différents postes (bar, cuisine) La carte, les menus et leurs composantes. Le vocabulaire et les abréviations d'usage 	<p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 (étapes intermédiaires données, sans indication sur les procédures à utiliser) -2 (vérification du résultat à chaque étape par le responsable) <p>Complexité et contexte de travail : 2 (adaptation : situations complexes et similaires)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer le métier sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
2. Effectuer le service minimum au bar	<ul style="list-style-type: none"> Lire le bon de commande Synchroniser les préparations de la commande selon le type de boisson Servir les boissons (bières, softs, café, etc) Adapter les accompagnements selon le type de boisson 	<ul style="list-style-type: none"> Adapter son rythme de travail selon le rythme du service Faire preuve de dextérité Faire preuve de discrétion et de propreté 	<ul style="list-style-type: none"> Les différentes boissons à servir Les accompagnements Les méthodes de service Les règles d'hygiène Les notions élémentaires de français 	
3. Effectuer le service des boissons à table	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les techniques de port et de transport Savoir manipuler et porter un plateau de sommellerie (verres, bouteilles, carafes) Appliquer les techniques de service et de débarrassage (softs, bières, vins et autres boissons alcoolisées) 	<ul style="list-style-type: none"> Adapter son rythme de travail selon le rythme du service Faire preuve de résistance physique Respecter les règles d'ergonomie Respecter les règles savoir-vivre et de préséance Faire preuve de dextérité Faire preuve de discrétion et de propreté 	<ul style="list-style-type: none"> Les règles d'ergonomie Les techniques de port et de transport Les règles de service et de débarrassage Les règles de savoir-vivre et de préséance 	
4. Effectuer le service des mets	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les techniques de port et de transport (assiettes à mets chaudes avec lитеau, bols à potage sur assiette de service, assiettes à entremets, soupière sur assiette de service, plateau de repasse) Appliquer les règles de débarrassage selon le type de service 		<ul style="list-style-type: none"> Les règles d'ergonomie Les techniques de port et de transport Les règles de service selon le type (service à l'assiette, à l'anglaise) et de débarrassage Les règles de savoir-vivre et de préséance 	



5. Assister le responsable pendant le service	<ul style="list-style-type: none"> Exécuter les instructions avec rapidité et correction Répondre aux besoins du client Etre attentif au service 	<ul style="list-style-type: none"> Intervenir avec amabilité et serviabilité Respecter une attitude correcte et propre au milieu professionnel Respecter les consignes 	<ul style="list-style-type: none"> Les règles de communication avec la hiérarchie 	<p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 (étapes intermédiaires données, sans indication sur les procédures à utiliser) -2 (vérification du résultat à chaque étape par le responsable) <p>Complexité et contexte de travail : 2 (adaptation : situations complexes et similaires)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer le métier sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
6. Redresser les tables pendant le service	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les règles de dressage 	<ul style="list-style-type: none"> Faire preuve de discrétion et de propreté 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les règles de dressage 	
7. Aider à assurer les services spécifiques (banquets, buffets, cocktails) au restaurant ou en extérieur	<ul style="list-style-type: none"> Lire une check-list Transporter le matériel de manière adéquate Ranger le matériel de manière adéquate Appliquer les différents services en fonction de l'évènement 	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les consignes Respecter les horaires S'adapter aux lieux et aux situations Travailler avec efficacité, soin et discrétion Appliquer les règles d'ergonomie 	<ul style="list-style-type: none"> Les différents types de service en fonction de l'évènement Le matériel spécifique à l'évènement Les règles HACCP propre au transport de matériel et d'aliments 	

ACTIVITÉ-CLÉ N°4 : REMETTRE EN ORDRE

COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Débarrasser les tables à la fin du service	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les règles de débarrassage Débarrasser les tables avec le matériel adéquat (assiette de service, plateau, limonadier) 	<ul style="list-style-type: none"> Travailler de manière rationnelle avec discrétion et propreté 	<ul style="list-style-type: none"> Les règles de débarrassage 	<p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> -2 (étapes intermédiaires données, sans indication sur les procédures à utiliser) -3 (responsable consultable en cas de problème) -2 (Check-list, étapes) <p>Complexité et contexte de travail : 2 (adaptation : situations complexes et similaires)</p> <p>Responsabilité :2 (exercer le métier seul sans supérieur hiérarchique)</p>
2. Ranger le matériel de service, le linge, les décorations, les vidanges	<ul style="list-style-type: none"> Ranger selon les instructions 	<ul style="list-style-type: none"> Travailler de manière rationnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Les règles de remise en ordre 	
3. Assurer l'ordre et la netteté dans la salle et ses annexes	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer le plan de rangement Apprêter la salle en vue du nettoyage Appliquer le plan de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les instructions du responsable et/ou des fiches techniques 	<ul style="list-style-type: none"> Le plan de rangement et de nettoyage 	

ACTIVITÉ-CLÉ N°5 : DÉVELOPPER UN COMPORTEMENT ADAPTÉ CONCERNANT LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENTAL				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Utiliser les énergies de manière responsable	<ul style="list-style-type: none"> Enclencher et éteindre les appareils électriques à bon escient Adapter la température du local en fonction des conditions climatiques Utiliser les quantités d'eau nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> Adopter les gestes adéquats pour économiser l'énergie Développer des automatismes 	<ul style="list-style-type: none"> Les principes des dépenses et des économies d'énergie 	<p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 (étapes intermédiaires données, sans indication des procédures à utiliser) - 3 (responsable en cas de problème) - 1 (fiches précises et détaillées) <p>Niveau de responsabilité : 2 (exercer le métier seul)</p> <p>Complexité et contexte de travail : 1 (imitation : situations simples et identiques)</p>
2. Trier les déchets	<ul style="list-style-type: none"> Identifier appliquer les différentes façons de trier et d'évacuer les déchets Suivre le calendrier de ramassage des déchets 	<ul style="list-style-type: none"> Développer des automatismes Respecter l'ordre 	<ul style="list-style-type: none"> La valeur économique des produits 	
3. Travailler à l'économie	<ul style="list-style-type: none"> Limiter les pertes des boissons et des mets lors des mises en place salle et bar Utiliser les produits à usage unique avec parcimonie (sacs poubelle, essuie-tout) 	<ul style="list-style-type: none"> Éviter les gaspillages de fonds de paquet et de fonds de bouteille Respecter les produits et les denrées alimentaires Vérifier les produits entamés avant de recourir au stock Vérifier l'état du stock avant commande Développer des automatismes 		



**ACTIVITÉ-CLÉ N°6 : RESPECTER LES NORMES D'ERGONOMIE ET LES RÈGLES DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE**

COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Respecter les normes de sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer les procédures de sécurité• Utiliser le matériel en suivant les consignes de sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Adapter son comportement• Développer des automatismes dans le respect des règles de sécurité envers soi et les autres• Respecter les consignes de son supérieur	<ul style="list-style-type: none">• Les normes de sécurité de l'entreprise• Décrypter les pictogrammes	Autonomie : - 2 (étapes intermédiaires données, sans indication sur les procédures à utiliser) - 3 (responsable consultable en cas de problème) - 1 (fiches précises et détaillées)
2. Respecter les normes d'ergonomie	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer les règles d'ergonomie pour la manutention de charges• Appliquer les règles d'ergonomie dans les différentes situations de travail• Éviter les déplacements inutiles• Gérer son espace de travail	<ul style="list-style-type: none">• Supporter la station debout en continu• Faire preuve d'une organisation spatio-temporelle	<ul style="list-style-type: none">• Les normes de l'ergonomie	Complexité et contexte de travail : 1 (imitation: situations simples et identiques à chaque prestation)
3. Respecter les normes d'hygiène	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer les normes d'hygiène HACCP	<ul style="list-style-type: none">• Développer des automatismes dans le respect des normes d'hygiène	<ul style="list-style-type: none">• Les bases de la législation HACCP	Responsabilité : 2 (exercer le métier seul, sans supérieur hiérarchique)

Les Activités clés suivantes ne font pas partie du corps de métier «Commis de salle» mais sont néanmoins travaillées avec les stagiaires dans certains centres. Les compétences concernées constituent un «plus» pour les stagiaires les ayant acquises.

ACTIVITÉ-CLÉ «ANNEXE» N°A1 : ASSURER LE SERVICE AU BAR				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Remplir les frigos de boissons	<ul style="list-style-type: none"> • Lire une fiche de stock • Comprendre une fiche de stock • Appliquer les techniques de manutention • Compléter l'assortiment • Ranger les boissons • Conditionner les boissons 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles d'ergonomie 	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles FEFO • Les techniques et les règles de manutention • Les différentes boissons servies dans l'établissement 	<p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 (instructions précises données une à une) - 3 (responsable consultable en cas de problème) - 2 (Check-list) <p>Complexité : 2 (Adaptation, situation complexe et similaire)</p> <p>Responsabilité : 2 (exercer le métier seul)</p>
2. Rassembler les matières premières pour les apéritifs, les softs, les desserts et les cafés	<ul style="list-style-type: none"> • Manipuler les matières premières avec soin • Compléter l'assortiment • Ranger les matières premières • Conditionner les matières premières 		<ul style="list-style-type: none"> • La carte des boissons et apéritifs avec leurs accompagnements spécifiques • La carte des desserts 	
3. Assurer le service au bar	<ul style="list-style-type: none"> • Lire le bon de commande boissons • Mémoriser une commande auditive • Synchroniser les préparations de commande selon le type de boisson (boissons chaudes et bières pression en dernier) et en fonction du menu • Adapter les accompagnements selon le type de boisson (citron, orange, biscuits, lait...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve d'attention et de précision • Adapter son rythme de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes boissons • Les accompagnements et leur présentation • L'ordre de service des boissons 	

**ACTIVITÉ-CLÉ «ANNEXE» N°A2 : RÉDIGER LES COMMANDES ET ENCAISSER L'ADDITION**

COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Prendre la commande client	<ul style="list-style-type: none">Présenter la carte des mets, les menus et la carte des boissonsDonner des explications relatives à la composition des mets et/ou au mode de préparation des metsRédiger le bon de commandeSatisfaire le client en tenant compte de ses désirs et des impératifs du service	<ul style="list-style-type: none">S'exprimer clairement et calmementRespecter les règles de savoir-vivreRespecter les règles de préséanceAvoir une attitude non verbale positive (sourire, regard)	<ul style="list-style-type: none">Les particularités et les manquements du jour au niveau des différents postes (bar, cuisine)La carte, les menus et leurs composantesLe vocabulaire et les abréviations d'usage	<p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none">- 2 (étapes intermédiaires données, sans indication sur les procédures à utiliser)- 2 (vérification du résultat à chaque étape par le responsable) <p>Complexité et contexte de travail : 2 (adaptation : situations complexes et similaires)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer le métier sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
2. Transmettre la commande	<ul style="list-style-type: none">Annoncer correctement les commandes aux différents postesInformers ses collègues	<ul style="list-style-type: none">S'exprimer clairement		
3. Préparer l'addition	<ul style="list-style-type: none">Repérer les éléments de la commande dans le tarifAttribuer un prix aux plats commandésFaire les multiplications et additions nécessaires		<ul style="list-style-type: none">Effectuer un calcul simple	
4. Encaisser	<ul style="list-style-type: none">Encaisser un paiement en espècesRendre la monnaieEncaisser un paiement électronique			



WILCA

2. Le référentiel de FORMATION

Les Unités de formation

Passer du référentiel métier/compétences au **référentiel de formation** suppose de réarticuler les activités-clés entre elles de manière à proposer des unités de formation pertinentes. Les Unités de formation peuvent être créées à partir d'une ou de plusieurs activités-clés ou d'un ensemble d'activités-clés complémentaires. Voici pour le métier de commis de salle les activités-clés proposées. Pour rappel, les compétences transversales professionnelles et sociales seront travaillées de manière transversale aux Unités de formation.

UNITES DE FORMATION (UF)	Liens avec les Activités-clés (AC) du référentiel métier/compétences	
UF 1 : Entretien du matériel et le mobilier et vérifier la propreté des locaux	Mixte	AC 1, Comp. 1 AC «Transversale» 6
UF 2 : Effectuer la mise en place	Scission	AC 1, Comp. 2, 3, 4, 5
UF 3 : Accompagner le client	Correspondance	AC 2
UF 4 : Participer au service	Regroupement	AC 3 et AC 4
ACTIVITÉS-CLÉS ET COMPETENCES TRANSVERSALES « SOCIALES » ET « PROFESSIONNELLES »	Les compétences visées seront travaillées de façon transversale dans toutes les UF et ne feront pas l'objet d'une UF spécifique	AC 5 : Développer un comportement adapté concernant le développement durable et environnemental : <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les énergies de manière responsable • Trier les déchets • Travailler à l'économie AC 6 : Respecter les normes d'ergonomie et les règles de sécurité et d'hygiène : <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les normes de sécurité • Respecter les normes d'ergonomie • Respecter les normes d'hygiène
		5 COMPETENCES TRANSVERSALES FAVORISANT L'AUTONOMIE PROFESSIONNELLE <ul style="list-style-type: none"> • Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail) • Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle • Organiser et planifier son travail • Adopter un comportement professionnel • Respecter l'environnement
		4 COMPETENCES TRANSVERSALES FAVORISANT L'AUTONOMIE SOCIALE <ul style="list-style-type: none"> • Se connaître et prendre soin de soi • Communiquer • Participer à une vie collective/à la société • S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail

Détails des Unités de formation

uf1

ENTREtenir LE MATÉRIEL ET LE MOBILIER ET VÉRIFIER LA PROPreté DES LOCAUX

Objectif de formation : À la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable d'entretenir le matériel et le mobilier avec les produits adéquats et de vérifier la propreté des locaux et y remédier si nécessaire tout en respectant les règles de d'hygiène et d'ergonomie.

SÉQUENCE 1 :

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Décrypter les fiches techniques des produits
- › Identifier le matériel et les produits adéquats selon les surfaces à entretenir (vitres, sol, bar, tables, garnitures...)
- › Doser les produits selon les surfaces à entretenir
- › Utiliser le matériel et les produits de façon adéquate

uf2

EFFECTUER LA MISE EN PLACE DE LA SALLE

Objectif de formation : À la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable d'effectuer la mise en place de la salle en fonction du type de service et des caractéristiques de l'établissement.

SÉQUENCE 1 :

Objectif spécifique S1/UF2 : Le/la stagiaire sera capable d'effectuer la casse de la salle du restaurant ou de banquet.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Connaître les lieux (salle, cuisine, bar, office) ainsi que les différents espaces de rangement de matériel et les zones de stockage des matières premières
- › Se situer, s'orienter dans la salle de restaurant
- › Prendre connaissance des numéros de table éventuels
- › Comprendre le plan de salle
- › Disposer le mobilier en fonction du plan de salle

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UF2 : Le/la stagiaire sera capable de dresser les tables.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Différencier les différentes pièces de linge
- › Napper en respectant les règles ou particularités du restaurant (nappes, sets, chemins de table, serviettes...)
- › Disposer les chaises en respectant les distances entre les clients
- › Savoir différencier les différents types d'assiette et leurs utilisations
- › Savoir différencier les différents types de couvert et leurs utilisations
- › Savoir différencier les différents types de verre et leurs utilisations
- › Connaître le dressage de base de l'établissement
- › Pouvoir dresser en fonction d'un menu type
- › Maîtriser les techniques de port et de transport
- › Vérifier la propreté des assiettes, verres, couverts et décorations de la table
- › Appliquer et maîtriser un pliage de serviette simple
- › Disposer différents accessoires sur la table (menu, déco, sel/poivre...)

SÉQUENCE 3 :

Objectif spécifique S3/UF2 : Le/la stagiaire sera capable d'organiser l'office.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Organiser et disposer les tables de service
- › Réunir et disposer les matières premières et le matériel nécessaires
- › Compléter l'assortiment (serviettes de service, dentelles, pochettes rince-doigts...)

SÉQUENCE 4 :

Objectif spécifique S4/UF2 : Le/la stagiaire sera capable d'effectuer la mise en place simple et service minimum des boissons.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Remplir les frigos selon la méthode FEFO
- › Rassembler les matières premières pour les apéritifs, les softs, le café et les desserts



Interfédéré, AS 2013

uf3 ACCOMPAGNER LE CLIENT

Objectif de formation : À la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable d'accueillir, installer, de prendre le vestiaire du client et de prendre congé celui-ci en respectant les règles de préséance et de savoir-vivre.

SÉQUENCE 1

Objectif spécifique S1/UF3 : Le/la stagiaire sera capable d'accueillir le client.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Saluer le client
- › Utiliser un vocabulaire adapté
- › S'exprimer avec correction et discrétion
- › Adopter une attitude non-verbale adaptée à la situation
- › Avoir une présentation et une hygiène soignée
- › Prendre le vêtement du client avec soin
- › Ranger le vêtement au vestiaire selon un ordre de classement

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UF3 : Le/la stagiaire sera capable d'installer le client.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Connaître le plan de la salle
- › Consulter le carnet de réservation
- › Diriger le client vers sa table
- › Appliquer les règles de préséance pour l'installation du client (tirer la chaise...)

SÉQUENCE 3 :

Objectif spécifique S3/UF3 : Le/la stagiaire sera capable de prendre congé du client.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Identifier le vestiaire du client
- › Apporter son vestiaire au client
- › Faire preuve de courtoisie (ex : aider le client à enfiler son vêtement)
- › Accompagner le client jusqu'à la sortie
- › Prendre congé du client en utilisant les formules appropriées
- › Adopter une attitude non-verbale adaptée à la situation

uf4

PARTICIPER AU SERVICE

Objectif de formation : À la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable de participer au service des boissons et de mets sous l'autorité du responsable en appliquant les techniques et les règles de service tout en faisant preuve de discrétion et de savoir-vivre envers la clientèle et ses collègues.

SÉQUENCE 1 :

Objectif spécifique S1/UF4 : Le/la stagiaire sera capable de préparer, enlever, servir et débarrasser les boissons à table et au bar.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Différencier les boissons et leurs caractéristiques de service
- › Effectuer le service minimum au bar
- › Connaître et appliquer les techniques de transport
- › Connaître et appliquer les techniques de service des boissons
- › Connaître les règles de préséance à table
- › Communiquer de façon claire avec le personnel du bar
- › Répondre aux besoins du client

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UF4 : Le/la stagiaire sera capable d'enlever, servir et débarrasser les mets à table.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Savoir différencier les mets et leurs caractéristiques de service
- › Connaître et appliquer les techniques de port

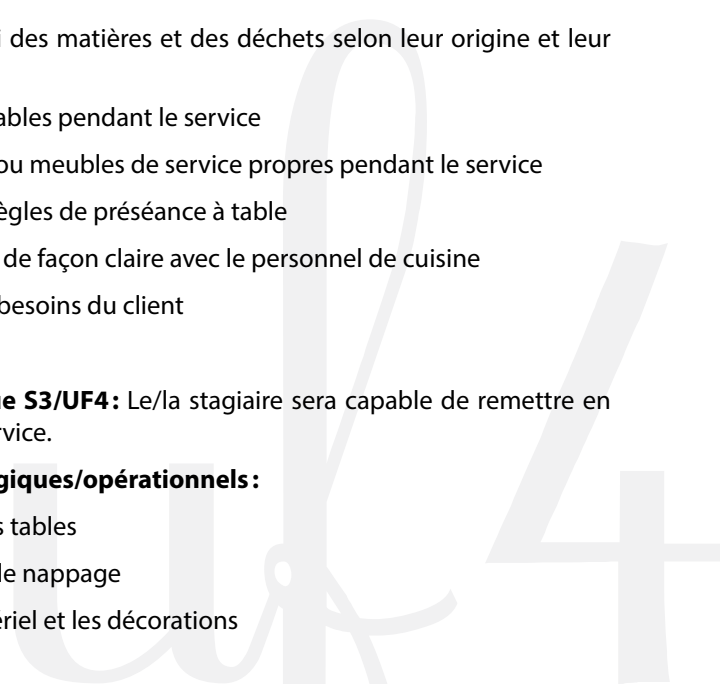
- › Connaître et appliquer les techniques et les règles de service des mets
- › Connaître et appliquer les techniques et les règles de débarrassage des mets
- › Procéder au tri des matières et des déchets selon leur origine et leur destination
- › Redresser les tables pendant le service
- › Garder l'office ou meubles de service propres pendant le service
- › Connaître les règles de préséance à table
- › Communiquer de façon claire avec le personnel de cuisine
- › Répondre aux besoins du client

SÉQUENCE 3 :

Objectif spécifique S3/UF4 : Le/la stagiaire sera capable de remettre en ordre à la fin du service.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Débarrasser les tables
- › Plier et ranger le nappage
- › Ranger le matériel et les décorations





Unités de formation annexes - Commis de salle ne faisant pas partie du cœur du métier.

uFA1

EFFECTUER LA MISE EN PLACE, LE SERVICE ET LA REMISE EN ORDRE DU BAR

Objectif de formation : À la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable d'effectuer la mise en place et la remise en ordre du bar en fonction des caractéristiques de l'établissement ainsi que d'assurer le service au bar.

SÉQUENCE 1 :

Objectif spécifique S1/UFA1 : Le/la stagiaire sera capable d'assurer la mise en place du bar (assortiment des boissons et des matières premières, matériels).

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Connaître la structure du bar
- › Connaître les zones de stockage et les réserves
- › Connaître les différentes boissons servies dans l'établissement et leurs caractéristiques de base
- › Remplir les frigos en respectant l'ordre et la méthode FIFO
- › Faire la mise en place de toutes les matières premières nécessaires au service des boissons selon leurs spécificités
- › Savoir différencier le type de verre, vaisselle et matériel en fonction de la boisson à servir
- › Connaître le petit matériel de bar (doseur...)

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UFA1 : Le/la stagiaire sera capable de remettre en ordre à la fin du service.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Ranger les bouteilles à leur place initiale
- › Ranger les vidanges
- › Procéder au tri des matières et des déchets selon leur origine et leur destination
- › Nettoyer et ranger la vaisselle et le petit matériel
- › Effectuer le nettoyage des appareils électriques du bar (machine à café, presse jus...)
- › Conditionner et ranger les matières premières

SÉQUENCE 3 :

Objectif spécifique S3/UFA1 : Le/la stagiaire sera capable d'assurer le service au bar.

Objectifs pédagogiques/opérationnels :

- › Synchroniser les préparations de commande
- › Utiliser les marchandises de façon rationnelle
- › Appliquer les techniques de présentation de l'établissement
- › Sélectionner le matériel adéquat (seau, panier, carafe...)
- › Signaler au responsable lorsque des boissons risquent de manquer
- › Veiller au soin, à la propreté et à la température de service des boissons
- › Communiquer de façon claire avec le personnel de salle

ufcA2

RÉDIGER LES COMMANDES ET ENCAISSER L'ADDITION

Objectif de formation : À la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable de prendre les commandes des clients. En cas de demandes des clients, il/elle donnera des renseignements concernant la carte des mets et des boissons, les menus et les modes de préparation des mets. À la fin du repas, il/elle rédigera la note, la présentera au client et fera l'encaissement.

SÉQUENCE 1 :

Objectif spécifique S1/UFA2 : Le/la stagiaire sera capable de rédiger les commandes.

Objectifs pédagogiques :

- › Présenter et suggérer la carte des mets, les menus et des boissons
- › Donner des explications relatives à la composition des mets et/ou au mode de préparation des mets
- › Rédiger le bon de commande en suivant la procédure en application dans l'établissement
- › Satisfaire le client en tenant compte de ses désirs et des impératifs du service
- › Annoncer correctement les commandes aux différents postes
- › Informer ses collègues de salle

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UFA2 : Le/la stagiaire sera capable d'encaisser.

Objectifs pédagogiques :

- › Préparer le ticket d'addition
- › Encaisser l'addition
- › Rendre la monnaie
- › Effectuer des paiements électronique et manuel

ufcA2





3. Le référentiel d'ÉVALUATION

Pour chaque Unité de formation, le référentiel d'évaluation précise une épreuve normalisée sur base de critères et indicateurs.

uf 1

ASSURER L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES CLIENTS

MODE DE CONTRÔLE

Situation : réelle

Lieu : dans le centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Avant l'ouverture d'un établissement de type 7 tables de 4 personnes dont les chaises auront été préalablement retournées sur les tables, vous effectuez l'entretien des locaux (sol type vinyle ou carrelage), du mobilier type bois (chaises, tables) ainsi que des tables de service et des guéridons. En cas de problèmes, vous pourrez consulter le responsable.

2. Conditions de réalisation

- › 7 tables en bois, 28 chaises en bois, tables de services et guéridons.
- › Les chaises auront été retournées sur les tables avant l'épreuve.

Durée : 45 minutes

3. Contraintes

Possibilité de poser des questions au responsable en cas de problème.

MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
Respect de la procédure d'entretien du mobilier	• Le choix du matériel (lavettes, éponges...) est adéquat	• Indicateur incontournable		
	• Le choix des produits est adéquat	• Une erreur est acceptée au niveau du choix du produit		
	• La chronologie des opérations est respectée	• Indicateur incontournable		
Seuil de réussite			3/3	
Respect de la procédure d'entretien des locaux et des sols	• Le choix du matériel (balai, raclette...) est adéquat	• Indicateur incontournable		
	• Le choix des produits est adéquat	• Une erreur est acceptée au niveau du choix du produit		
	• La chronologie des opérations est respectée	• Indicateur incontournable		
Seuil de réussite			3/3	
Les mobiliers et surfaces sont propres	• À la vue et au toucher : <ul style="list-style-type: none"> • les chaises et les tables sont dépoussiérées et nettoyées à l'eau si besoin • les plantes sont dépoussiérées • les décorations permanentes type vases sont propres, exemptes de traces de doigts et de calcaire • les tables de service et les guéridons sont dépoussiérés 	• Deux erreurs sont acceptées		
	• Par la vue, les sols des différents locaux sont propres	• Une tache au sol acceptée		
Seuil de réussite			2/2	
Le timing est respecté	• Les tâches seront réalisées selon la durée reprise dans les conditions de réalisation	• Une tolérance de cinq minutes est acceptée		
Seuil de réussite			1/1	

uf2

Effectuer la mise en place de la salle

MODE DE CONTRÔLE

Situation : réelle

Lieu : dans le centre de formation ou à l'extérieur

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Avant le service, vous aurez 90 minutes pour effectuer l'ensemble de la mise en place de base d'un établissement de type 7 tables de minimum 4 personnes.

Pour mener cette tâche à bien, vous devrez effectuer la carcasse comprenant au moins une table de 6 couverts et une table de deux personnes, sur base d'un plan ou d'instructions. Vous pourrez demander l'aide d'un collègue pour le transport des tables.

Vous devrez effectuer le dressage des tables dont au moins une table de 6 personnes couverts de base et une table de 2 personnes pour un menu entrée/plat/dessert, sur base d'une fiche technique.

L'étape suivante consiste à organiser l'office ou la table de service.

Vous devrez aussi remplir les frigos de boissons simples et rassembler les matières premières pour les apéritifs, les softs et les cafés.

2. Conditions de réalisation

- › Une table pour 6 personnes et une table pour deux convives
- › 5 tables de 2 à 4 convives
- › Les couverts de base pour 6 personnes, les couverts pour un menu entrée/plat/dessert pour 2 personnes
- › Une fiche technique décrivant la mise en place
- › Un frigo
- › Des boissons pour apéritifs, softs, café...
- › Matières premières : oranges, citrons, sucre, lait, biscuits...

Durée : 90 minutes

3. Contraintes

Votre examinateur pourra signaler un maximum de cinq erreurs pour l'ensemble des tâches décrites.



MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
Respect du plan de salle	<ul style="list-style-type: none"> Les tables sont placées conformément au plan 	<ul style="list-style-type: none"> La disposition des tables est respectée, les distances entre les tables peuvent légèrement différer à condition qu'elles permettent d'effectuer le service sans encombre 		
Respect des règles de dressage	<ul style="list-style-type: none"> Les tables sont correctement nappées 	<ul style="list-style-type: none"> Une erreur acceptée 		
	<ul style="list-style-type: none"> Le couvert est correctement dressé 	<ul style="list-style-type: none"> Une erreur acceptée 		
	<ul style="list-style-type: none"> La vaisselle, la verrerie et la décoration de table sont correctement placées 	<ul style="list-style-type: none"> Une erreur acceptée 		
	<ul style="list-style-type: none"> Les tâches sont réalisées dans l'ordre sur base d'une check-list 	<ul style="list-style-type: none"> Pas d'erreur au niveau de la chronologie des tâches selon la check-list 		
Seuil de réussite			5/5	
Respect de l'organisation de l'office	<ul style="list-style-type: none"> Les tâches seront réalisées selon la durée reprise dans les conditions de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> Les tâches doivent être réalisées dans le temps imparti (90 minutes) 		
	<ul style="list-style-type: none"> L'ensemble du matériel sera prêt pour le service 	<ul style="list-style-type: none"> Une erreur sera acceptée 		
Seuil de réussite			2/2	
Respect de la méthode FEFO pour le remplissage du frigo	<ul style="list-style-type: none"> Les boissons les plus fraîches seront placées à l'avant du frigo 	<ul style="list-style-type: none"> Une erreur sera acceptée 		
	<ul style="list-style-type: none"> Les boissons seront classées selon leur date de péremption 	<ul style="list-style-type: none"> Deux erreurs seront acceptées 		
Seuil de réussite			2/2	
Respect de la consigne de préparation de l'assortiment des matières premières pour le service des apéritifs, softs et cafés	<ul style="list-style-type: none"> Les fruits sont coupés en tranches régulières 	<ul style="list-style-type: none"> Une erreur sera acceptée 		
	<ul style="list-style-type: none"> Les produits sont correctement et proprement conditionnés 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateur incontournable 		
Seuil de réussite			2/2	

uf3 ACCOMPAGNER LE CLIENT

MODE DE CONTRÔLE

Situation : libre

Lieu : dans le centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Vous accueillerez les clients, vous les guiderez et les installerez à leur table.

En fin de service, vous raccompagnerez les clients vers la sortie et prendrez congé.

2. Conditions de réalisation

Vous adopterez une attitude verbale et non-verbale positive devant le client, vous vous présenterez dans une tenue adéquate et ferez preuve d'une hygiène personnelle irréprochable.

Durée : Le client devra être pris en charge dans les 2 minutes suivant son arrivée dans l'établissement et devra être raccompagné dès qu'il s'est mis en mouvement pour quitter l'établissement (difficile d'attribuer une durée puisque l'accompagnement se fait en début et en fin de service).

3. Contraintes

Le responsable est présent et consultable en cas de demande particulière du client.



Interfédé, AS 2013



MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
L'accueil est de qualité	• Les formules de politesse seront utilisées de manière adéquate	• Pas d'erreur admise		
	• Les attitudes non verbales sont appliquées (sourire, tenue vestimentaire, geste d'attention, ...)	• Pas d'erreur admise		
	• Le client a été correctement guidé vers sa table	• Pas d'erreur admise		
	• Les demandes du client ont été prises en compte dans la mesure des possibilités	• Le stagiaire répondra ou pas à la demande du client après avoir consulté son responsable et en fonction de la réalité du service		
Seuil de réussite			4/4	
Respect des règles d'hygiène corporelle	• Les mains et les ongles sont propres	• Pas d'erreur		
	• Les cheveux sont lavés, attachés ou coupés court	• Pas d'erreur		
	• L'odeur corporelle est neutre et/ou le parfum est léger	• Pas d'erreur		
	• Les bijoux seront portés avec discrétion	• Un point pourra être corrigé		
	• Le maquillage est discret	• Un point pourra être corrigé		
Seuil de réussite			5/5	
Respect de la tenue vestimentaire	• La tenue est lavée et repassée	• Une erreur acceptée		
	• L'apparence extérieure respecte le profil du restaurant	• Une erreur acceptée		
	• La tenue est ajustée	• Une erreur acceptée		
	• Les chaussures sont propres			
Seuil de réussite			3/3	

uf 4 PARTICIPER AU SERVICE

MODE DE CONTRÔLE

Situation : réelle

Lieu : dans le centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Durant le service, vous assisterez le responsable et vous vous occuperez de deux tables (6 et 2 couverts) au minimum. Vous effectuerez le service de base au bar.

À la fin du service, vous effectuerez la remise en ordre de la salle, du bar et de l'office.

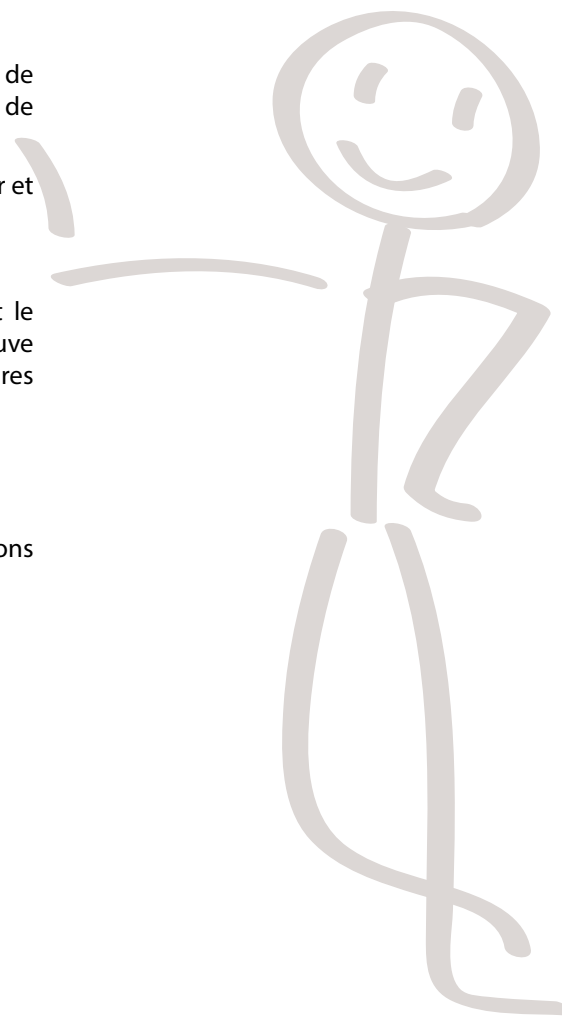
2. Conditions de réalisation

Vous adopterez une attitude verbale et non-verbale positive devant le client, vous vous présenterez dans une tenue adéquate et ferez preuve d'une hygiène personnelle irréprochable. Vous respecterez les procédures et les consignes en vigueur dans l'entreprise durant le service.

Durée : La durée du service

3. Contraintes

Votre examinateur pourra intervenir à deux reprises pour rectifications pendant le service.



MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
Respect des procédures lors du service	<ul style="list-style-type: none"> • La chronologie du service est respectée 	<ul style="list-style-type: none"> • Deux erreurs sont acceptées 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de service, de port, de transport et de débarrassage sont respectées • Le stagiaire devra porter : <ul style="list-style-type: none"> • 3 assiettes à mets chaudes avec lитеau • 2 bols à potage sur assiette de service • 3 assiettes à entremets • 1 soupière sur assiette de service • un plateau de repasse • un plateau de sommellerie avec un minimum de 4 boissons 	<ul style="list-style-type: none"> • Cinq points sur les six devront être acquis de manière aléatoire 		
Seuil de réussite			2/2	
Les consignes sont appliquées	<ul style="list-style-type: none"> • Les instructions du responsable sont comprises et appliquées 	<ul style="list-style-type: none"> • Une demande d'éclaircissement est acceptée 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Les instructions sont réalisées avec rapidité et précision 	<ul style="list-style-type: none"> • L'indicateur doit être rencontré 		
Seuil de réussite			2/2	
La communication est efficace	<ul style="list-style-type: none"> • Les termes techniques sont correctement utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs doivent être rencontrés 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de politesse sont appliquées 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs doivent être rencontrés 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Les demandes spécifiques des clients sont correctement rapportées le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs doivent être rencontrés 		
Seuil de réussite			3/3	
Remise en ordre de la salle, du bar et de l'office	<ul style="list-style-type: none"> • Les tables sont débarrassées 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs doivent être rencontrés 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Le nappage est correctement plié et rangé 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs doivent être rencontrés 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Le matériel de service et les décorations sont rangés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs doivent être rencontrés 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Les chaises sont disposées sur les tables 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs doivent être rencontrés 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Le bar et l'office sont rangés et nettoyés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs doivent être rencontrés 		
Seuil de réussite			5/5	

ufcA1 EFFECTUER LA MISE EN PLACE, LE SERVICE ET LA REMISE EN ORDRE DU BAR

MODE DE CONTRÔLE

Situation : réelle

Lieu : dans le centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Lors de la mise en place du bar, vous remplirez les frigos de boissons en respectant la fiche de stock et vous assurerez l'assortiment des matières premières.

Durant le service, vous assurerez le travail au bar et effectuerez la remise en ordre.

2. Conditions de réalisation

Une fiche technique décrivant le service des différentes boissons

Un frigo

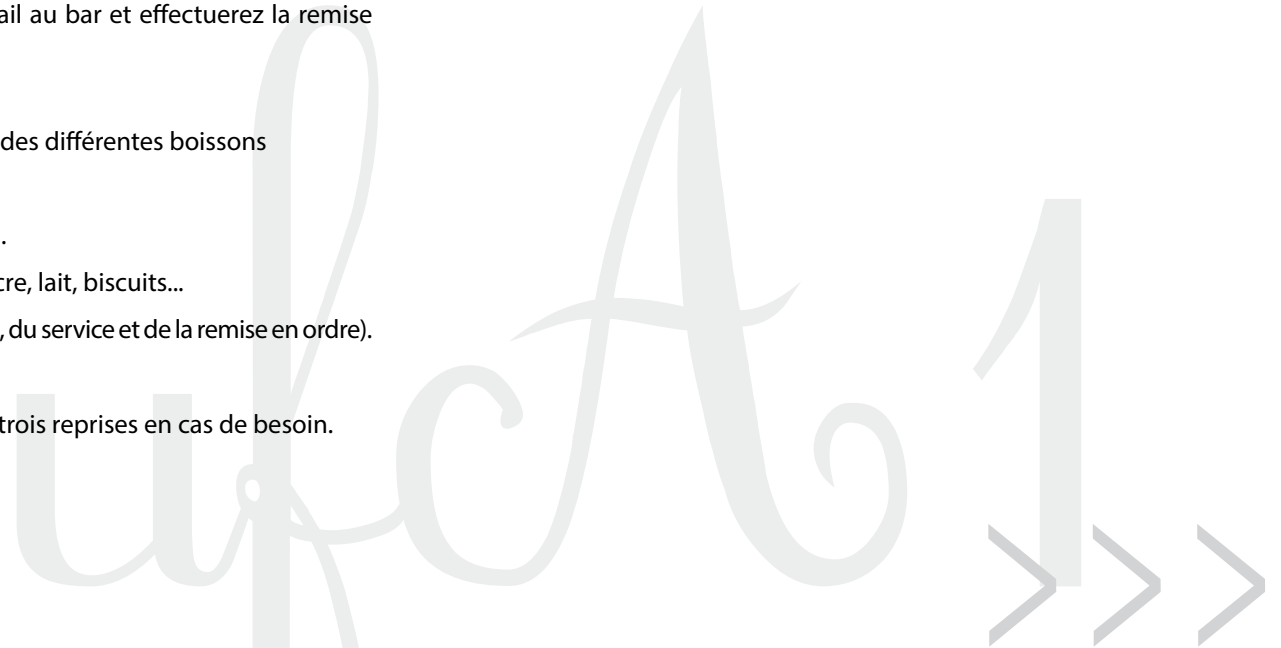
Des boissons pour apéritifs, softs, café, ...

Matières premières : oranges, citrons, sucre, lait, biscuits...

Durée : 4 heures (durée de la mise en place, du service et de la remise en ordre).

3. Contraintes

Vous pourrez faire appel à l'évaluateur à trois reprises en cas de besoin.



MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
Respect de la procédure de mise en place du bar	• Les frigos sont remplis en respectant l'ordre et la méthode FEFO	• Aucune erreur sur le remplissage des frigos en respectant la méthode FEFO (fiches et plan à disposition)		
	• Le matériel et les matières premières sont bien choisis en fonction de la carte et des fiches techniques	• Un premier contrôle avec le responsable permettra de remédier à maximum trois erreurs		
	• Les matières premières sont correctement préparées selon les fiches techniques	• Un maximum d'une erreur est accepté		
Seuil de réussite			3/3	
Respect des règles d'hygiène	• Le matériel reste propre et rangé tout au long du service	• Un maximum de deux erreurs pourront être corrigées pendant le service sous la supervision du responsable		
	• Les denrées alimentaires sont conditionnées et stockées selon les normes HACCP	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/2	
Cohérence du service au bar	• La chronologie du service est respectée	• Deux erreurs acceptées pendant toute la durée du service au bar		
	• Les techniques de service sont appliquées	• Deux erreurs acceptées pendant toute la durée du service au bar		
Seuil de réussite			2/2	
Respect de la procédure de remise en ordre	• Les techniques de remise en ordre sont appliquées	• La tâche doit être réalisée dans le temps imparti		
	• Le bar sera mis en place en 1 heure	• La tâche doit être réalisée dans le temps imparti		
	• Le bar sera remis en ordre dans les 30 minutes qui suivent la fin du service	• La tâche doit être réalisée dans le temps imparti		
Seuil de réussite			3/3	

ufcA2 PRENDRE LES COMMANDES

MODE DE CONTRÔLE

Situation : réelle

Lieu : dans le centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Vous présenterez et suggèrerez la carte des mets, des menus et des boissons pour quatre tables et donnerez des explications relatives à la composition des mets et/ou au mode de préparation de ceux-ci.

Vous rédigerez un bon de commande et annoncerez celui-ci aux différents postes.

Vous préparerez le ticket d'addition et encaisserez.

2. Conditions de réalisation

Vous adopterez une attitude verbale et non-verbale positive devant le client, vous vous présenterez dans une tenue adéquate et ferez preuve d'une hygiène personnelle irréprochable.

Vous connaîtrez la carte, les suggestions, les menus du jour afin de pouvoir orienter le client au mieux.

Durée : La prise de commande prendra maximum 5 minutes.

3. Contraintes

Vous agirez sous la responsabilité de l'examineur.



Interfédé, AS 2013



MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
La prise de commande est respectée	• Le stagiaire répond aux questions du client concernant le menu	• Le responsable est consultable		
	• Le bon de commande est lisible	• Pas d'erreur, tout doit être lisible par le personnel qui reçoit le bon		
	• Le menu servi correspond à la commande du client	• Pas d'erreur possible		
	• La chronologie du bon de commande est respectée (les boissons et les mets sont clairement séparés sur le bon de commande)	• Pas d'erreur possible		
	• Les autres postes sont informés de la commande	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			5/5	
Le ticket de caisse est correctement rédigé	• Le ticket de caisse est lisible	• Pas d'erreur possible (sous la supervision du responsable)		
	• Les prix indiqués correspondent au prix à la carte	• Pas d'erreur possible (sous la supervision du responsable)		
L'addition est correctement encaissée	• Le montant total est correct	• Pas d'erreur possible (sous la supervision du responsable)		
	• Le stagiaire est capable d'encaisser l'addition, de rendre la monnaie ou d'effectuer un paiement électronique	• Pas d'erreur possible (sous la supervision du responsable)		
Seuil de réussite			4/4 si évalué	

4. Bibliographie

- › Profils de qualification et de formation de la CCPQ (www.sfmq.cfwb.be) : Commis de salle.
- › Description de fonction HORECA, Département : SALLE – SERVICE, Fonction : Commis, Fonction de référence : 202 – 205, Catégorie de fonctions : II.
- › Thésée, Le guide méthodologique des filières et des passerelles, projet européen EQUAL 2008 (www.aid-com.be ou www.thesee.be).
- › SFMQ, Guide méthodologique version D, juin 2012 (www.sfmq.cfwb.be).
- › CEF, Avis n°113 : « Compétences non-techniques, compétences transversales, une question de contexte ».
- › Commission européenne : « Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie dans un cadre de référence européen » Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes 2007.
- › Rapport conjoint 2010 du Conseil et de la Commission sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du programme de travail « Éducation et formation 2010 » (2010/C 117/01).



Ateliers de Pontauray

L'INTERFÉD

Partenaire pour l'insertion



Rue Marie-Henriette, 19-21
5000 Namur
Tél.: 081/74 32 00
Fax : 081/74 81 24
E-mail : secretariat@interfede.be
www.interfede.be

Le projet « référentiel de formation pour 7 filières en EFT/OISP » a été mené par l'Interfédé en 2012 et 2013. Il a consisté à produire des référentiels métier, de formation et d'évaluation pour 6 métiers relevant de filières proposées dans le secteur (commis de cuisine, commis de salle, vendeur/vendeuse, poseur/poseuse de menuiseries fermées en tenant compte de la PEB, ouvrier/ouvrière semi qualifié/é en entreprise de création, entretien et aménagement parcs et jardins, employé/employée administratif/administrative et d'accueil) et pour la filière orientation en suivant une méthodologie relevant de « l'approche par compétences ».

Ce Cahier de l'Interfédé présente les productions relatives au **métier de Commis de salle**.

Les membres du groupe de travail : Denis SCHREIBER (Ateliers de Pontauray), Virginie HERION (Croc'Espace), Pascal TAHON (AID Le Perron de l'Illon), Caroline GILOT (AID Le Perron de l'Illon), Vincent Remacle (Le Levain).

Animatrice méthode : Pascale LEJEUNE (COF - Centre d'orientation et de formation).

Experte méthode : Myriam COLOT (AID).

Comité de pilotage : Eric ALBERTUCCIO (AID), Dominique BRASSEUR (Lire et Ecrire en Wallonie), Raphaël CLAUS (Interfédé), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé), Ann PAQUET (Aleap), Daniel THERASSE (Acfi), Jean-Luc VRANCKEN (Caips).

Comité d'accompagnement : Marie-Françoise SANGLIER (Cabinet du Ministre André Antoine, Ministre de la formation professionnelle), Jean-Christophe JACOBS (DGO6 - Direction générale de l'emploi et de la formation - Division de la formation professionnelle), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé).

Crédit photos : Assemblée sectorielle des EFT/OISP, Ateliers de Pontauray, La Marlagne © Françoise Robert, Croc'Espace, Idée 53 asbl.

Avec le soutien de la Wallonie et du Fonds social européen

