

# «Employé Polyvalent en restauration - RNCP 38663 Niveau 3 - équivalent CAP»

## Public :

Public jeune entre 18 et 26 ans

## Prérequis :

Aucun prérequis

## Durée de formation :

400 heures

57 jours

## Inscription :

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 07 61 62 23 53 ou par email :  
dcforma.pro@gmail.com

## Objectifs :

À l'issue de la formation, les apprentis seront capables d'assurer les missions essentielles d'un établissement de restauration rapide, tout en respectant les normes d'hygiène et de sécurité

## Moyen et modalité :

Alternance de théorie et pratique

Formation en alternance, 1 jour avec l'OF (David CHAU) et 4 jours en entreprise suivi par un tuteur qui est le directeur de l'établissement

Document actualisé le 28/02/2025

## Moyens Techniques :

Tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, supports pédagogiques

## Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour palier à des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

## Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les Stagiaires est effectué selon les modalités suivantes :

&#8211; Évaluation en situation de travail : application des protocoles de sécurité et d'hygiène.<br /> &#8211; Examen final (écrit et pratique) basé sur le référentiel RNCP 38663.<br /> &#8211; Entretien de validation des acquis avec le formateur et le tuteur en entreprise.</p>

## Délai d'accès :

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

## Handicap :

Document actualisé le 28/02/2025

Toutes les formations dispensées à DC FORMA sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Coordonnées des partenaires handicap :

**AGEFIPH**

Céline POTIEZ  
03 80 28 04 43  
rhf-bfc@agefiph.asso.fr

**MDPH**

MDPH 21 Cité Départementale Henry Berger 1 rue Joseph Tissot BP 1601 21035 Dijon cedex  
0800 80 10 90  
mdph@cotedor.fr

**CAP EMPLOI**

15 rue de l'Arquebuse  
21000 - Dijon  
Tel : 03 80 53 18 70

## Évaluation du besoin :

Un dossier de candidature sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin avec les formations dispensées.

## Inscription :

Après un premier envoi d'information, votre dossier est évalué par la commission pour décider de l'acceptation en formation.

Un test de positionnement sera également joint pour évaluer les connaissances à l'entrée en formation.

## Validation de votre inscription :

À l'issue de votre candidature, vous recevrez par email une convocation pour participer à la formation, accompagnée d'un livret d'accueil récapitulant l'ensemble des informations vous

Document actualisé le 28/02/2025

## Le Prix :

5000€

## Contact :

CHAU David  
dcforma.pro@gmail.com  
07 61 62 23 53

## QUELQUES CHIFFRES:

Sur l'année 2024, notre organisme de formation a formé X Personnes.  
L'assiduité de ces clients peut être décrite de la façon suivante :

- Le taux d'assiduité total est de : xx%
- Le taux d'obtention du diplôme est de : xx%
- Le taux de poursuite d'études est de : xx%
- Le taux d'interruption en cours de parcours est de : xx%
- Le taux de rupture des contrats d'apprentissage est de : xx%
- Le taux d'insertion professionnelle est de : xx%

- La valeur ajoutée :

*(se calcule avec le rapport entre le taux d'emploi dans les 6 mois après la sortie et taux d'emploi régional à la sortie de formation (le résultat est toujours compris entre 40 et moins de 40, sinon votre calcul est faux)*

Document actualisé le 28/02/2025

Sur cette même année, sur X stagiaires :

- Le taux d'obtention est de : xx%

### **Les perspectives offertes suite à la formation sont les suivantes :**

Notre organisme prépare à la certification : Employé polyvalent en restauration.

Fiche : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38663/#anchor2>

RNCP38663BC01 – Préparer et dresser des entrées et des desserts

RNCP38663BC02 – Préparer et dresser des plats chauds et des produits snacking

RNCP38663BC03 – Accueillir, conseiller et servir la clientèle

RNCP38663BC04 – Réaliser la plonge et le nettoyage des locaux et des matériels

Le titulaire de Employé polyvalent en restauration peut :

### **Poursuites d'études :**

CAP Cuisine ou CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant (HCR) Bac Pro Cuisine ou Bac Pro Commercialisation et Services en Restauration Titre professionnel Assistant Manager d'Unité Marchande (AMUM)

### **Les débouchés possibles :**

Employé polyvalent de restauration/employé polyvalent de restaurant

Agent de restauration

Document actualisé le 28/02/2025

Employé de restauration collective / employé de cantine  
Employé de cafétéria/employé de snack-bar  
Equipier polyvalent de restauration rapide/agent de restauration rapide  
Préparateur-vendeur en point chaud

## « Employé Polyvalent en restauration »

### PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE

**Introduction : Module de 14 heures (2 jours) sur les droits et devoirs d'un salarié en restauration rapide.**

#### **Thèmes abordés :**

Le contrat d'apprentissage et la convention collective

Les droits et obligations du salarié en restauration rapide

Le règlement intérieur et les consignes de sécurité

La gestion du temps de travail et des pauses

La posture professionnelle et le respect des collègues

Document actualisé le 28/02/2025

## **MODULE 2 : Hygiène, Sécurité et Préparation des Produits (Phase 1)**

**Durée :** 10 semaines soit 11 jours en CFA (77 heures)

**Objectif :** A l'issue de ce module le stagiaire sera capable de maîtriser les principes

fondamentaux de l'hygiène alimentaire, y compris la propreté personnelle, la

manipulation des aliments et la prévention de la contamination croisé

### **Chapitre 1 : Hygiène et Sécurité Alimentaire**

A.1.1 - Introduction aux normes d'hygiène en restauration rapide

A.1.2 - Application des normes HACCP en restaurant

A.1.3 - Nettoyage et désinfection en restauration rapide

### **Chapitre 2 : Préparation des Produits en Respectant les Normes**

A.2.1 - Organisation du poste de travail en cuisine

A.2.2 - Techniques de découpe des produits alimentaires

A.2.3 - Assemblage des produits et dressage des plats

### **Chapitre 3 : Sécurité au Travail et Gestes Professionnels**

Document actualisé le 28/02/2025

A.3.1 - Prévention des risques en cuisine

A.3.2 - Réagir en cas d'urgence et premiers secours

Formation SST (Sauveteur secouriste au travail) de 14 heures

...

Évaluation Module 2

**MODULE 3** : Techniques de Production en Restauration Rapide (Phase 1)

**Durée** : 11 semaines soit 11 jours en CFA (77 heures)

**Objectif** : A l'issue de ce module le stagiaire sera capable de maîtriser les techniques et

procédures de préparation des recettes pour optimiser les flux de production en cuisine

**Chapitre 1** : Organisation et préparation en cuisine

B.1.1 - Organisation du poste de travail et flux de production

B.1.2 - Méthodes de préparation des matières premières

Document actualisé le 28/02/2025

B.1.3 - Mise en place et anticipation du service

## **Chapitre 2** : Cuisson et assemblage des produits

B.2.1 - Techniques de cuisson adaptées à la restauration rapide

B.2.2 - Assemblage et dressage des plats

B.2.3 - Gestion du temps et optimisation du service

## **Chapitre 3** : Contrôle Qualité et Réduction du Gaspillage

B.3.1 - Normes de qualité et contrôle des produits

B.3.2 - Gestion des stocks et réduction du gaspillage

...

Évaluation Module 3

## **MODULE 4** : Accueil, Conseil et Service Client (Phase 2)

**Durée** : 8 semaines soit 9 jours en CFA (63 heures)

**Objectif** : A l'issue de ce module le stagiaire sera capable de maîtriser la posture

Document actualisé le 28/02/2025

professionnelle à adopter de la prise de commande à la gestion des réclamations en passant par le service

## **Chapitre 1** : Comprendre l'Expérience Client en Restauration Rapide

C.1.1 - L'importance du service client en restauration rapide

C.1.2 - Attitude et posture professionnelle face au client

## **Chapitre 2** : Prise de Commande et Relation Client

C.2.1 - Techniques de prise de commande efficaces

C.2.2 - Techniques de vente additionnelle et conseil client

C.2.3 - Gestion des files d'attente et fluidité du service

## **Chapitre 3** : Gestion des Réclamations et Clients Difficiles

C.3.1 - Identifier les types de réclamations clients

C.3.2 - Techniques de gestion des clients mécontents

Document actualisé le 28/02/2025

...

Évaluation Module 4

**MODULE 5** : Entretien des Locaux et Matériels (Phase 2)

**Durée** : 6 semaines soit 6 jours en CFA (42 heures)

**Objectif** : A l'issue de ce module le stagiaire sera capable de maîtriser les protocoles

d'hygiène relatifs à l'entretien des locaux et du matériel

**Chapitre 1** : Hygiène des Locaux et Respect des Normes

D.1.1 - Importance de l'Entretien des Locaux en Restauration Rapide

D.1.2 - Organisation et Plan de Nettoyage des Locaux

D.1.3 - Produits et Matériels de Nettoyage : Utilisation et Sécurité

**Chapitre 2** : Entretien des Équipements et du Matériel de Cuisine

D.2.1 - Entretien des Appareils de Cuisson et de Réfrigération

D.2.2 - Entretien de la Plonge et Gestion de la Vaisselle

**Chapitre 3** : Prévention des Risques et Sécurité au Travail

Document actualisé le 28/02/2025

D.3.1 - Prévention des Risques Liés au Nettoyage et à l'Entretien

D.3.2 - Procédures d'Urgence et Premiers Secours

...

Évaluation Module 5

**MODULE 6** : Gestion et Optimisation en Restauration Rapide (Phase 3)

**Durée** : 6 semaines soit 6 jours en CFA (42 heures)

**Objectif** : À l'issue de la formation, les apprenants sauront optimiser la coordination, la gestion du service, la communication et l'adaptabilité pour assurer un fonctionnement fluide et une satisfaction client optimale

**Chapitre 1** : Organisation et Gestion des Flux de Commandes

E.1.1 - Anticipation et Planification des Commandes

Document actualisé le 28/02/2025

E.1.2 - Coordination entre la Cuisine et le Service

## **Chapitre 2** : Optimisation de la Productivité et du Service Client

E.2.1 - Gestion du Temps et Productivité en Cuisine

E.2.2 - Expérience Client et Satisfaction

## **Chapitre 3** : Gestion du Stress et Adaptabilité en Situation de Crise

E.3.1 - Gérer la Pression en Cuisine et en Service

E.3.2 - Gestion des Situations d'Urgence et Plan B

...

Évaluation Module 6

## **MODULE 7 : Travaux pratiques en cuisine et service :**

**Durée** : 6 jour en restaurant soit 42 heures

- Mise en pratique des compétences en situation réelle
- Simulations de services complets en conditions réelles
- Évaluation de la rapidité et de la qualité du service

Document actualisé le 28/02/2025

## **MODULE 8 : Citoyenneté**

**Durée :** 7 heures en CFA

**Objectif :** À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les fondements historiques et juridiques de la laïcité.
- Identifier les implications de la laïcité dans les espaces publics et professionnels.
- Appliquer les principes de la laïcité et de la citoyenneté dans leur quotidien.
- Reconnaître les droits et devoirs du citoyen dans une société démocratique.

## **MODULE 9 : Mise en situation et révisions**

**Durée :** 5 jours soit 35 heures réparti en CFA et en Restaurant

**Objectif :** Préparer les apprenants aux conditions réelles de l'examen en les mettant en situation, en identifiant et en corrigeant leurs erreurs, et en consolidant les connaissances essentielles pour maximiser leurs chances de réussite.

- **Examen blanc** : simulation complète des épreuves
- **Coaching personnalisé** et correction des erreurs - Révision des notions essentielles avant l'examen

## **Examen Final et Validation des Acquis**

**Durée :** 4 heures

- Mise en situation professionnelle (3h20)
- Entretien technique (25 min)
- Présentation du dossier professionnel (15 min)

**CV du formateur**

Document actualisé le 28/02/2025

## Chau David

dcforma.pro@gmail.com

07 61 62 23 53

### Expérience professionnelle

#### **DIRECTEUR STARBUCKS COFFEE – Vallée Village (77) – octobre 2008 à mars 2014**

- Formation de plus de 300 Barista, 50 Managers, 10 Directeurs sur les normes et procédures de la marque
- Accompagnement des équipes sur la préparation des ouvertures de plus de 20 salons de café.

#### **OPS TRAINER – Burger King France – avril 2014 à février 2017**

- Formation de plus de 1000 équipiers, 100 Managers, 20 Directeurs sur les normes et procédures de la marque
- Accompagnement des équipes sur la préparation des ouvertures de plus de 40 restaurants

#### **RESPONSABLE DU CENTRE DE FORMATION BURGER KING (69) – mars 2017 à avril 2019**

- Organiser et diriger l'activité de l'organisme de formation dans les aspects pédagogiques, financiers, administratifs et logistiques
- Elaborer les plans de formation
- Participer au lancement du plan ou des projets de formation
- Animer les formations en présentielle
- Evaluer les formations

#### **SUPERVISEUR (21) – Burger King – mai 2019 à septembre 2023**

- Assurer le développement opérationnel et garantir l'exploitation au quotidien
- Conseil opérationnel pour assurer le respect des règles et des procédures liées au métier et à l'enseigne
- Animation et développement des équipes de gestion, garant du bon climat social
- Garantir l'application des procédures financières dans les diverses unités ainsi que l'élaboration des budgets, garant des résultats financiers et de leur analyse avec les directeurs de sites en vue de les optimiser
- Elaborer les plans de formation pour les futurs assistant manager et manager

---

### **Compétences**

- Sens de la communication
- Pédagogie
- Capacité d'adaptation

Document actualisé le 28/02/2025

- Force de persuasion
- Capacité à se remettre en question
- Proactivité
- Orienté motivation / résultats

Document actualisé le 28/02/2025

DC FORMA 3 IMPASSE DES OSIERS , 21110 - AISEREY – Siret : 93920755100010 – Enregistré sous le n°27210480821  
auprès du préfet de région : Bourgogne Franche-Comté – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de  
l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR33939207551 – RCS : AISEREY – Capital : 1000 € – Tel : 07 61 62 23 53 – Email :  
dcforma.pro@gmail.com

# ACCESSIBILITE

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de DC FORMA en matière d'accessibilité numérique.

## 1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, DC FORMA a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

## 2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de DC FORMA, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

## 3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intégrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

Document actualisé le 28/02/2025

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

## Non réalisation de la prestation de formation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

## Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, « DC FORMA » est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. « DC FORMA » ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à « DC FORMA », les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de « DC FORMA ».

## Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par « DC FORMA » au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à « DC FORMA » par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre « DC FORMA », l'OPCO ou le Client. À l'issue de la formation, « DC FORMA » remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, « DC FORMA » lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

## Dédommagement, réparation ou dédit

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.

Document actualisé le 28/02/2025

- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75 % du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

### **Propriété intellectuelle et copyright**

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par « DC FORMA » pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de « DC FORMA ». Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

### **Descriptif et programme des formations**

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

### **Confidentialité et communication**

« DC FORMA », le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par « DC FORMA » au Client. « DC FORMA » s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par « DC FORMA » comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise « DC FORMA » à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### **Protection et accès aux informations à caractère personnel**

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de « DC FORMA »
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le

Document actualisé le 28/02/2025

concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : « DC FORMA » ou par voie électronique à : « DC FORMA ». En particulier, « DC FORMA » conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, « DC FORMA » s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

### **Litiges**

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de Dijon sera seul compétent pour régler le litige.

Document actualisé le 28/02/2025