

Brochure n° 3275

Convention collective nationale
IDCC : 1790. – ESPACES DE LOISIRS,
D'ATTRACTIONS ET CULTURELS

AVENANT N° 61 DU 11 JUILLET 2019
RELATIF À LA CRÉATION DU CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE
« COMMIS DE SALLE »
NOR : ASET1951387M
IDCC : 1790

Entre :
SNDLL ;
SNELAC ;
SLA,
D'une part, et

FO ;
CFTC ;
FS CFDT ;
UNSA spectacle ;
INOVA CFE-CGC ;
FCS CGT,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Les partenaires sociaux sont convenus de conclure un accord portant sur la création d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) « Commis de salle » et de le valoriser au travers de la grille de classification. Ce certificat de qualification professionnelle s'adresse en priorité aux salariés des niveaux I et II de la grille de classifications de 1994, soit dans la nouvelle grille de classification de 2019 au degré 1.

Conscientes des enjeux que représente la formation pour la branche professionnelle des espaces de loisirs, d'attractions et culturels, les parties confirment leur volonté de reconnaître la qualification acquise par l'expérience professionnelle, complétée de sessions de formation dans un souci permanent d'avoir un personnel compétent et qualifié pour mieux répondre aux besoins et exigences du public.

Ce CQP est issu des besoins et des attentes des sites de loisirs, d'attractions et culturels.

Cet avenant a pour objet de fixer la reconnaissance du CQP au travers de la grille de classification et de rémunération.

Il est complété en annexe par :

- le référentiel de compétences ;
- l'organisation de la préparation ;
- la délivrance du CQP ;
- la reconnaissance du CQP.

Article 1^{er}

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation (CPNEF) de la convention collective nationale des espaces de loisirs, d'attractions et culturels (CCNELAC) du 5 janvier 1994 a arrêté le dispositif du CQP « commis de salle » annexé ci-après.

Article 2

Les partenaires sociaux s'accordent sur le placement du certificat de qualification professionnelle « commis de salle » au niveau II, coefficient 175 de la grille de classifications de 1994 de la convention collective et au degré 1 de la nouvelle grille de classification de 2019.

Article 3

Ce CQP correspond à un niveau III dans le cadre national des certifications professionnelles (décret n° 2019-14 du 8 janvier 2019), ancien niveau de diplôme V (du 21 mars 1969).

Article 4

Date d'effet. – Durée. – Dépôt

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il pourra être révisé selon les règles prévues aux articles L. 2222-5, L. 2261-7 et L. 2261-8 du code du travail, et dénoncé selon les règles prévues aux articles L. 2222-6, L. 2261-9 à L. 2261-13 du même code. Les parties prévoient la possibilité de procéder à une dénonciation partielle du présent accord.

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires (une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique) auprès des services centraux du ministre chargé du travail, dans les conditions prévues aux articles L. 2231-6 et D. 2231-2 et suivants du code du travail.

Cet accord sera déposé au greffe du conseil des prud'hommes dont dépend le siège du SNELAC.

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

Les parties conviennent de solliciter l'extension du présent accord, afin de le rendre applicable à l'ensemble des entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale des Espaces de loisirs, d'attractions et culturels.

Fait à Paris, le 11 juillet 2019.

(Suivent les signatures.)

FICHE 1 PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

Parcs consultés pour rédiger ce document :

Futuroscope,
Parc Astérix,
Disneyland Paris,
Le PAL,
Bagatelle,
La mer de Sable.

Libellé du CQP : CQP commis de salle

Code(s) NSF : 334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Commission paritaire nationale de l'emploi de référence : Commission Paritaire Nationale Emploi Formation (CPNEF) de la branche des Espaces de Loisirs d'attractions et Culturels.

N° et libellé de la ou des CCN de référence : CCN des Espaces de Loisirs d'attractions et Culturels N° 3275

Autorité délivrant le CQP : CPNEF de la branche des Espaces de Loisirs d'attractions et Culturels

Interlocuteur en charge du dossier

Civilité : Monsieur

Nom : MALOT

Prénom : Jean Michel

Courriel : jm.malot@jmsa.fr

Fonction : directeur JMSA Formation Conseil.

Téléphone : 03 44 64 04 69 - 06 07 56 99 77

Adresse postale : JMSA Formation Conseil- 47 rue Jules Juillet 60100 CREIL

FICHE 2

IDENTIFICATION DE L'AUTORITÉ DÉLIVRANT LE CQP

1) Dénomination juridique complète de l'autorité délivrant le CQP (statut)

Nom de l'autorité délivrant le CQP :

CPNEF de la branche des Espaces de Loisirs d'attractions et Culturels

Sigle utilisé : CPNEF ELAC

Adresse : 2 rue de Constantinople 75008 Paris

Téléphone : 01 40 50 05 65

Télécopie : 01 40 50 94 85

Courriel : contact@snelac.com

Site Internet (le cas échéant) : www.snelac.com

Représentée par

Madame

Nom : HUBERSON

Prénom : Sophie

Courriel : sophie.huberson@snelac.com

Fonction : Délégué général

Téléphone : 01 40 50 05 65

Télécopie : 01 40 50 94 85

3) Si besoin, désignation de la structure chargée, au sein de l'instance, de ce CQP (et sigle utilisé)

Aucune

4) Autres certifications octroyées par l'autorité délivrant le CQP

CQP « Opérateur (trice) d'attractions »

CQP « Vendeur (euse) en espace de loisirs »

CQP « Employé (e) de Restauration Rapide »

CQP « Agent de Cuisine »

CQP « Opérateur de parc acrobatique en hauteur »

FICHE 3

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF DE BRANCHE

1) Accords ou textes conventionnels définissant le dispositif de branche

Avenant n°8 du 30 juin 1997 à la convention collective des Espaces de Loisirs d'attractions et Culturels, relatif à la création et à la reconnaissance de certificats de qualification professionnelle.

2) Date de création du CQP et éventuellement texte de référence

Le CQP a été créé le 11 Juillet 2019 (Avenant à la convention collective nationale des ELAC n° 61 du 11 Juillet 2019 relatif à la création et à la reconnaissance de certificats de qualification professionnelle)

3) Descriptif du dispositif de construction des CQP mis en œuvre dans la branche professionnelle

Historique :

1996 : Le dispositif de construction des CQP est initié par la CPNEF de la branche.

A cette époque, compte tenu des spécificités propres au secteur des parcs de loisirs et d'attractions il n'existait aucun titre ni diplôme correspondant aux postes de la filière exploitation (Employé de Restauration, vendeur en boutique, opérateur d'attraction...).

Les partenaires sociaux, membres de la CPNEF ont donc travaillé, avec l'aide d'un cabinet extérieur, à la création de trois CQP en mesure de répondre aux besoins de qualification dans les entreprises de la branche. Ce travail a abouti à la création de trois premiers CQP le 30 juin **1997**:

- Opérateur Vente / Jeux,
- Opérateur d'Attractions,
- Opérateur de restauration rapide,

2006 : création du CQP Opérateur de Parc Acrobatique en hauteur.

2014 : création du CQP « agent de cuisine » en 2014.

2017 : remise à jour des référentiels et inscription au RNCP des quatre CQP :

- Opérateur d'attractions,
- Agent de Cuisine,
- Employé de restauration rapide,
- Vendeur en espace de loisirs.

Dispositif de construction :

La création d'un CQP dans la branche se réalise en plusieurs étapes :

1. Etude d'opportunité, travaux d'expertise :
 - Cadre Juridique de référence.
 - Etude des qualifications du secteur et vérification de l'absence de diplôme, titre ou équivalents correspondants.
 - Motivation des partenaires...
2. Réalisation des référentiels constitutifs du CQP avec l'aide d'un cabinet extérieur spécialisé dans les métiers de la branche :
 - Référentiel Métier.
 - Référentiel Compétences.
 - Référentiel de Certification.

Les membres de la CPNEF sont chargés d'étudier, corriger et valider les travaux du cabinet extérieur.

3. Détermination des conditions de mise en œuvre du CQP :
 - Système de veille du titre et des certifications connexes.
 - Accréditation des organismes préparant au CQP.
 - Accès à la certification...
4. Signature d'un accord de création au sein de la CPNEF.

Les parties signataires ont convenu de faire évoluer le référentiel emploi et formation en fonction des évolutions du métier.

FICHE 4

MÉTIER, FONCTIONS ET ACTIVITÉS VISÉ(ES) PAR LA QUALIFICATION

1) Désignation du métier ou des fonctions en lien avec la qualification

Le commis de salle, sous la direction d'un responsable, participe à la mise en place du service, au dressage, au débarrassage et au nettoyage des tables ou des buffets, au nettoyage des sols et à divers travaux de préparation conforme à celle attendue par la clientèle d'un espace de loisirs, parc d'attractions ou site culturel.

L'activité est caractérisée par l'importance des volumes traités : nombre de clients et de couverts servis (parfois plus de mille par service), de quantité de mets à installer et à servir et de la vitesse de service réclamée par les clients (qui sont venus d'abord pour le site et qui ont hâte d'y retourner.).

Les professionnels qui exercent le métier sont couramment appelés :

- Employé de Restauration
- Commis de salle, commis de restaurant
- Runner
- Opérateur Restauration.

Le commis de salle est placé à l'échelon 1, niveau II, coefficient 175 de la grille de classifications de la convention collective soit dans la nouvelle grille de classification de 2019 au degré 1.

2) Description de la qualification

Activités principales assurées par le commis de salle :

- A1 : Accueillir les clients dans le restaurant
- A2 : Préparation du service en salle ou au buffet
- A3 : Participer au service en salle ou au buffet
- A4 : Débarrasser et nettoyer

Activités sous-jacentes :

- A5 : Appliquer en permanence les règles d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes
- A6 : Participer activement à la vie de l'entreprise

Contraintes spécifiques :

L'exercice de l'emploi implique :

- La station debout pratiquement en permanence et de fréquentes allées et venues.
- Le port et la manipulation de charges fréquents.
- La rapidité et l'efficacité dans le service.
- L'écoute et la discrétion envers les clients.
- La politesse et le sourire.

3) Fiche(s) ROME la ou les plus proches

G1803 : Service en restauration

4) Cadres d'exercice les plus fréquents

L'emploi s'exerce au sein de restaurants dans tout type de structure de loisirs, parc d'attractions ou espace culturel.

Il implique la station debout et de fréquentes allées et venues. L'emploi nécessite parfois des manipulations de charges (plateaux).

Il s'exerce le plus souvent en continu, en horaire de jour et, parfois (selon l'entreprise), en soirée. Les contrats sont saisonniers, généralement d'avril à septembre, ou à durée indéterminée dans les parcs ou les espaces de restauration ouverts toute l'année. Les jours de repos hebdomadaires sont en semaine, et exceptionnellement le week-end.

Compte tenu de la grande fréquentation des parcs, l'activité est souvent très soutenue et les quantités de mets à préparer sont très conséquentes.

L'activité nécessite de respecter strictement les règles d'hygiène et de sécurité mises en place dans l'entreprise et s'appliquant au contrôle des marchandises, à leur manipulation et leur distribution.

A. Secteur d'activité et taille des entreprises ou services employeurs

La taille des entreprises est très variable : de la TPE (moins de 10 salariés) à la grande entreprise (plus de 1000 salariés).

B. Responsabilité et autonomie caractérisant les types d'emploi ciblés

Le métier s'exerce le plus souvent en équipe.

Le commis de salle travaille le plus souvent sous la responsabilité d'un serveur expérimenté, d'un chef de rang ou responsable de salle, ou, dans des structures plus petites, du responsable de restaurant.

5) Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

FICHE 5
INGÉNIERIE : RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITES ET RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
1) Référentiel d'activités et référentiel de certification dans un tableau unique

ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p style="text-align: center;"><u>Activité 1</u></p> <p>A1 – Accueillir les clients dans le restaurant</p>	<p>A1 C1 : Réaliser l'accueil des clients en conformité avec les standards de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A1 C1.1 assurer le premier contact avec le client. - A1 C1.2 Prendre en charge le vestiaire, (le cas échéant). - A1 C1.3 Accompagner et installer les clients. - A1 C1.4 Présenter la/les carte(s) : plats, boissons...). - A1 C1.5 Proposer les boissons : apéritifs, vins, limonaderie, eau... 	<p>A1 C1 : Réaliser l'accueil des clients en conformité avec les standards de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A1 C1.1 assurer le premier contact avec le client. - A1 C1.2 Prendre en charge le vestiaire, (le cas échéant). - A1 C1.3 Accompagner et installer les clients. - A1 C1.4 Présenter la/les carte(s) : plats, boissons...). - A1 C1.5 Proposer les boissons : apéritifs, vins, limonaderie, eau... 	<p>Compétences : A1 C1</p> <p>Le candidat est évalué par une observation en continu réalisée conjointement par un formateur et son tuteur, à l'aide des grilles d'évaluation contenues dans le livret de suivi.</p> <p>Le formateur et le tuteur émettent un avis sur l'acquisition ou non des compétences observées.</p> <p>Les connaissances ou compétences non évaluées ou non évaluables au poste de travail devront être vérifiées en centre de formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnalisme avéré : <ul style="list-style-type: none"> - Organisation du travail dans le temps et dans l'espace. - Savoir être dans le service aux clients : Sourire, tenue impeccable, expression orale correcte • Les techniques de vente additionnelle sont appliquées

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p align="center">Activité 2</p> <p align="center">Préparation du service</p> <p>A2 – Assurer la mise en place et le redressage des tables dans la salle du restaurant ou au buffet</p>	<p>A2 C1 : Vérifier la propreté de la salle du restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> - A2 C1.1 Vérifier la propreté du matériel et des locaux et nettoyer si besoin. - A2 C1.2 Vérifier la propreté de la vaisselle, des verres et des couverts et nettoyer si besoin. - A2 C1.3 Nettoyer le matériel et les locaux. 	<p>A2 C1 : Vérifier la propreté de la salle du restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> - A2 C1.1 Vérifier la propreté du matériel et des locaux et nettoyer si besoin. - A2 C1.2 Vérifier la propreté de la vaisselle, des verres et des couverts et nettoyer si besoin. - A2 C1.3 Nettoyer le matériel et les locaux. 	<p>Compétences :</p> <p>A2 C1 à A2 C2 :</p> <p>Le candidat est évalué par une observation en continu réalisée conjointement par un formateur et son tuteur, à l'aide des grilles d'évaluation contenues dans le livret de suivi.</p> <p>Le formateur et le tuteur émettent un avis sur l'acquisition ou non des compétences observées.</p> <p>Les connaissances ou compétences non évaluées ou non évaluables au poste de travail devront être vérifiées en centre de formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnalisme avéré : <ul style="list-style-type: none"> - Rigueur, Application d'une méthode de mise en place - Détection des anomalies usuelles. • Manipulation des produits en conformité avec les conditions d'utilisation. • la salle est nettoyée en appliquant les règles. • La vaisselle, les verres et les couverts sont propres et sans traces • Maitrise des gestes professionnels dans le travail du service avec rapidité, efficacité et harmonie • La décoration des tables est effectuée selon les usages et conforme aux consignes • L'ensemble du matériel est à disposition immédiate et en quantité suffisante
	<p>A2 C2 : Réaliser les travaux préalables au service en salle ou au buffet</p> <ul style="list-style-type: none"> - A2C2.1 Mettre en place les carcasses en fonction du service en salle ou au buffet. - A2C2.2 Dresser les tables ou buffets. - A2C2.3 Napper ou mettre les sets de table. - A2C2.4 : Mettre en place les ménagères, PLV, menus... selon les consignes. - A2C2.5 Mettre en place des consoles de service. - A2C2.6 Mettre en place la décoration. 	<p>A2 C2 : Réaliser les travaux préalables au service en salle ou au buffet</p> <ul style="list-style-type: none"> - A2C2.1 Mettre en place les carcasses en fonction du service en salle ou au buffet. - A2C2.2 Dresser les tables ou buffets. - A2C2.3 Napper ou mettre les sets de table. - A2C2.4 : Mettre en place les ménagères, PLV, menus... selon les consignes. - A2C2.5 Mettre en place des consoles de service. - A2C2.6 Mettre en place la décoration. 		

ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<u>Activité 3</u> <u>Participer au service</u> <u>Option 1</u> <u>En salle</u> A3 – Participer au service à table	A3 C1 : Servir les boissons sur plateau.	A3 C1 : Servir les boissons sur plateau.	<i>Compétences :</i> A3 C1 à A3 C5 : Le candidat est évalué par une observation en continu réalisée conjointement par un formateur et son tuteur, à l'aide des grilles d'évaluation contenues dans le livret de suivi. Le formateur et le tuteur émettent un avis sur l'acquisition ou non des compétences observées.	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnalisme avéré : <ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures et des techniques de service - Réactivité aux commandes - Organisation du travail dans le temps et dans l'espace. - Application des règles d'hygiène et de la sécurité alimentaire • Qualité du relationnel et de la discrétion
	A3 C2 : Vérifier l'approvisionnement du pain.	A3 C2 : Vérifier l'approvisionnement du pain.		
	A3 C3 : Débarrasser les assiettes entre les plats.	A3 C3 : Débarrasser les assiettes entre les plats.		
	A3 C4 : Préparer et servir les boissons chaudes sur plateau.	A3 C4 : Préparer et servir les boissons chaudes sur plateau.		
	A3C5 : Redressage des tables	A3C5 : Redressage des tables		

ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<u>Activité 3</u> <u>Participer au service</u> <u>Option 2</u> <u>Au Buffet</u> A3– Aider au service au buffet quelle que soit la prestation proposée (buffet froid, assis ou debout, dinatoire, lunch, cocktail...)	A3 C1 : Valoriser les produits du buffet.	A3 C1 : Valoriser les produits du buffet.	<i>Compétences :</i> A3 C1 à A3 C4 : Le candidat est évalué par une observation en continu réalisée conjointement par un formateur et son tuteur, à l'aide des grilles d'évaluation contenues dans le livret de suivi. Le formateur et le tuteur émettent un avis sur l'acquisition ou non des compétences observées.	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnalisme avéré : <ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures et des techniques de service - Réactivité aux commandes - Organisation du travail dans le temps et dans l'espace. - Application des règles d'hygiène et de la sécurité alimentaire • Qualité du relationnel et de la discrétion
	A3 C2 : Vérifier l'approvisionnement des produits du buffet.	A3 C2 : Vérifier l'approvisionnement des produits du buffet.		
	A3 C3 : Retirer les plats qui ne plaisent pas ou qui sont vides, remplacer les plats ou ré-agencer le buffet.	A3 C3 : Retirer les plats qui ne plaisent pas ou qui sont vides, remplacer les plats ou ré-agencer le buffet.		

ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<u>Activité 4</u> A4 : Débarrasser et nettoyer	A4 C1 : - Débarrasser les assiettes, les verres, les couverts sur plateau. - Retirer les sets de tables ou nettoyer la nappe.	A4 C1 : - Débarrasser les assiettes, les verres, les couverts sur plateau. - Retirer les sets de tables ou nettoyer la nappe.	<i>Compétences :</i> A4 C1 à A4 C5. Le candidat est évalué par une observation en continu réalisée conjointement par un formateur et son tuteur, à l'aide des grilles d'évaluation contenues dans le livret de suivi. Le formateur et le tuteur émettent un avis sur l'acquisition ou non des compétences observées.	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnalisme avéré : <ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures et des techniques de service - Réactivité aux commandes - Organisation du travail dans le temps et dans l'espace. - Application des règles d'hygiène et de la sécurité alimentaire • Qualité du relationnel et de la discrétion
	A4 C2 : Ranger la salle de restaurant.	A4 C2 : Ranger la salle de restaurant.		
	A4 C3 : Nettoyer et ranger le bar.	A4 C3 : Nettoyer et ranger le bar.		
	A4 C4 : Nettoyage de la salle, des chaises...	A4 C4 : Nettoyage de la salle, des chaises...		
	A4 C5 : Utilisation de la machine à laver les verres.	A4 C5 : Utilisation de la machine à laver les verres.		

ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 5 : Sous-jacente A5 Appliquer en permanence les règles d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes.	A5 C1 : Respecter, dans toutes les activités du poste, les normes d'hygiène mise en place et imposées dans l'entreprise.	A5 C1 : Respecter, dans toutes les activités du poste, les normes d'hygiène mise en place et imposées dans l'entreprise.	<i>Compétences :</i> A5 C1 à A5 C4. Le candidat est évalué par une observation en continu réalisée conjointement par un formateur et son tuteur, à l'aide des grilles d'évaluation contenues dans le livret de suivi. Le formateur et le tuteur émettent un avis sur l'acquisition ou non des compétences observées. Les connaissances ou compétences non évaluées ou non évaluables au poste de travail devront être vérifiées en centre de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnalisme avéré : <ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures. - Application des règles d'hygiène alimentaires imposées dans l'entreprise. - Port de la tenue professionnelle adaptée et normée.
	A5 C2 : Vérifier le bon fonctionnement des machines.	A5 C2 : Vérifier le bon fonctionnement des machines.		
	A5 C3 : Détecter et procéder au retrait des produits inutilisables ou hors normes.	A5 C3 : Détecter et procéder au retrait des produits inutilisables ou hors normes.		
	A5 C4 : Prendre les mesures nécessaires afin que le poste de travail soit conforme aux normes d'hygiène imposées dans l'entreprise.	A5 C4 : Prendre les mesures nécessaires afin que le poste de travail soit conforme aux normes d'hygiène imposées dans l'entreprise.		

ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 6 (sous-jacente) A6 : Participer activement à la vie de l'entreprise	A6 C1 : Relayer les informations auprès des collègues (oralement et/ou par écrit lorsque cela est demandé).	A6 C1 : Relayer les informations auprès des collègues (oralement et/ou par écrit lorsque cela est demandé).	<i>Compétences :</i> A6 C1 à A6 C4. Le candidat est évalué par une observation en continu réalisée conjointement par un formateur et son tuteur, à l'aide des grilles d'évaluation contenues dans le livret de suivi. Le formateur et le tuteur émettent un avis sur l'acquisition ou non des compétences observées. Les connaissances ou compétences non évaluées ou non évaluables au poste de travail devront être vérifiées en centre de formation	Etat d'esprit professionnel : - les informations circulent normalement et efficacement. - Les procédures sont respectées
	A6 C2 : Rendre compte à la hiérarchie et au personnel compétent de tout incident ou dysfonctionnement et réclamations des visiteurs.	A6 C2 : Rendre compte à la hiérarchie et au personnel compétent de tout incident ou dysfonctionnement et réclamations des visiteurs.		
	A6 C3 : Appliquer les consignes de l'entreprise en termes de développement durable (tri et recyclage des déchets, économie d'énergie...).	A6 C3 : Appliquer les consignes de l'entreprise en termes de développement durable (tri et recyclage des déchets, économie d'énergie...)		
	A6 C4 : Véhiculer en permanence une image positive de l'entreprise.	A6 C4 : Véhiculer en permanence une image positive de l'entreprise		
				• Vigilance et respect des consignes concernant le développement durable : déchets triés, économies d'énergie respectées (électricité, eau...) • Professionnalisme avéré : - Tenue et discrétion devant les clients - Respect de la charte d'E-réputation (si elle existe).

FICHE 6

ACCÈS A LA CERTIFICATION

1) Voies d'accès

VOIES D'ACCES	OUI	NON
Après un parcours de formation continue	x	
En contrat de professionnalisation	x	
Par candidature individuelle	x	
Par expérience	x	
Date de mise en place : immédiate		

Les CQP ne sont pas accessibles par la voie de la formation initiale.

2) Existe-t-il un dispositif d'agrément établi par la branche professionnelle pour préparer au CQP ?

Seuls, peuvent organiser la formation préparant au CQP, les organismes habilités par la CPNEF.

Note : Une entreprise peut demander une accréditation à la CPNEF si elle dispose d'un service formation distinct et des moyens nécessaires pour assurer elle-même la formation (plateau technique, formateurs...).

La procédure de demande d'accréditation est la même que pour un organisme de formation.

Les modalités d'évaluation mises en place sont spécifiques (voir fiche 5).

Dispositif d'habilitation :

Les organismes ou entreprises souhaitant être habilités doivent déposer un dossier auprès de la CPNEF ELAC qui délivre les accréditations.

L'habilitation est soumise à la présentation par l'organisme de formation candidat d'un dossier composé de :

1) Identification précise de l'organisme :

- Raison sociale, numéro de déclaration d'activité délivré par la préfecture de région.
- Coordonnées : adresse, téléphone, fax, mail, site Internet
- Equipe responsable : identité du président ou directeur, identité du responsable de la formation.

2) Les structures pédagogiques de formation

- Effectif prévu pour la formation.
- Dates prévues du cycle complet de formation.

3) Caractéristiques d'infrastructures de l'organisme de formation

- Adresse des locaux principaux de dispense de la formation et des sites annexes éventuels.
- Moyens pédagogiques servant à la formation.

4) L'équipe pédagogique

- Identité, qualification, rôle et domaine d'intervention des formateurs.
- Nom de la personne responsable du suivi des stagiaires.
- Modalité de fonctionnement de l'équipe : organigramme, réunions, actions communes etc.

5) Références en formation professionnelle

- Le centre candidat précisera s'il est ou a été habilité pour organiser des formations menant à d'autres CQP, titre ou diplômes.

6) Opportunité de la formation

- Origine de la volonté de la mise en place de la formation.

7) Organisation de la formation

- Modalités pratiques : Ruban pédagogique, Durée et rythme de l'alternance mise en place avec les entreprises partenaires.
- Modalités prévues pour la liaison avec l'entreprise réunion de concertations, documents de liaison (livret de suivi de l'élève), visites en entreprise...
- Modalités de d'évaluations formatives et certificatives propres à l'organisme.

8) Modalités de suivi des titulaires de CQP

L'organisme de formation est tenu d'organiser un suivi à l'issue de la délivrance du CQP : à 6 mois et un an. Les modalités de suivi doivent être décrites dans le dossier de demande d'habilitation.

Organismes habilités à la date de transmission de la demande à l'autorité de saisine

Nom de l'Organisme	N° déclaration d'activité de l'organisme	Auprès de la préfecture
--------------------	--	-------------------------

3) Conditions particulières éventuelles d'accès à la certification

Néant

FICHE 7

VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

1) Préciser les conditions spécifiques de recevabilité de la demande des candidats

Le candidat doit justifier d'une durée minimale d'activité de trois ans, exercée en continu ou non, dans le secteur concerné par les titulaires du CQP « Commis de salle »

Les périodes de stage en entreprise effectuées dans le cadre de la formation initiale ne sont pas prises en compte.

2) Description de la procédure de VAE

La procédure se déroule en deux temps :

1) Etude de la recevabilité

Le candidat demande à la CPNEF un formulaire de candidature à la VAE.

Le candidat renvoie son formulaire accompagné des pièces justificatives de ses expériences en rapport avec le CQP visé :

- Copie pièce d'identité.
- Photocopie diplôme (s) obtenu(s).
- Attestation(s) de formation.
- Documents justifiant les trois ans d'expérience : certificats, fiches de paye, attestations...
- Tous les documents présentant un intérêt et/ou attestant d'une expérience valorisante dans le domaine de conduite d'attraction.

Le formulaire, accompagné des pièces, est adressé au responsable d'un des organismes de formation habilité par la CPNEF, qui instruira la demande.

2) Si le dossier est « recevable », le candidat recevra un dossier type « d'analyse de l'expérience et des compétences » qu'il devra compléter et renvoyer à la CPNEF pour examen par le Jury.

Ce dossier permet notamment au candidat de :

- Décrire ses expériences en répondant à des questions ouvertes.
- Mettre en évidence les acquis tirés de ces expériences.

Le dossier est complété par le candidat et envoyé à la CPNEF au minimum deux mois avant la date du jury sachant que :

- Le candidat ne peut faire qu'une seule demande par année civile, par CQP.
- Le jury de la CPNEF se réunit une fois par trimestre et éventuellement sur demande pour délibérer sur les dossiers VAE.
- L'évaluation se fait exclusivement à partir de l'étude du dossier complété par le candidat.
- Le candidat et/ou le jury peuvent demander un entretien complémentaire si cela est jugé nécessaire par l'une ou l'autre des parties.
- Dans le cas d'une « non validation » ou d'une validation partielle du CQP le jury émet un avis circonstancié notifié au candidat, précisant notamment la nature et l'étendue des connaissances et aptitudes insuffisantes au regard des référentiels du CQP. **Le jury prescrit** également les actions à mener pour présenter un nouveau dossier VAE dans les meilleures conditions : Expérience complémentaire, formation professionnelle...

3) Au regard des compétences décrites (fiche 5), donner quelques exemples de preuves sur lesquelles se base le jury.

L'évaluation se fait exclusivement à partir de l'étude du dossier complété par le candidat. Dans ce dossier peuvent figurer des éléments complémentaires qui sont en mesure d'apporter des éclairages supplémentaires :

- Certificat de travail,
- Attestations d'employeurs,

- Lettres de clients,
- Photos,
- Documents réalisés dans le cadre de l'activité...

4) En cas de validation partielle

Un certain nombre de blocs de compétences composent la certification (Six pour le CQP Commis de salle).

Chaque bloc est certifié, il donne lieu à une évaluation et une validation.

Si le candidat n'a pas validé la totalité des blocs de compétences, il est informé que la durée de validité des activités acquises est de 5 ans.

Pour obtenir les blocs manquants le candidat peut, au regard de la **prescription** faite par le jury :

- Contacter un organisme de formation habilité pour suivre une formation complémentaire lui permettant d'acquérir les blocs de compétence manquants.
- Acquérir plus d'expérience et redéposer un dossier VAE (dans la limite d'une demande par an et par CQP).

FICHE 8

COMPOSITION DU JURY DÉLIVRANT LE CQP

1) Règles de constitution du jury selon la voie d'accès

Pour toutes les voies d'accès et en respect de l'article 335-16 du code de l'éducation, le jury délivrant le CQP « Commis de salle » apporte toute garantie d'impartialité et de parité:

Qualité du président du jury et mode de désignation

C'est le président de la CPNEF au jour de la réunion du jury CQP qui est désigné président du jury.

Nombre de personnes composant le jury : Au minimum 2.

Précisez la répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage

Au minimum : Un représentant des salariés et un représentant des employeurs. Le nombre de représentants doit être identique.

Pourcentage du nombre de personnes extérieures au dispositif conduisant au CQP

100%

Aucun formateur ni tuteur ne peut prendre part au jury.

FICHE 9

SYSTÈME DE VEILLE

ET LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

1) Existe-t-il un dispositif de veille permettant de suivre les évolutions des métiers et des qualifications de la branche professionnelle ?

A. Description du système de veille (observatoire, contrats d'études prospectives...)

La CPNEF travaille en permanence sur les questions relatives à l'emploi, les formations et l'évolution des qualifications professionnelles de la branche.

L'avenant n° 37 du 9 juillet 2010 relatif à la formation professionnelle précise le rôle dévolu à la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation (CPNEF) des espaces de loisirs, d'attractions et culturels :

- Proposer et suivre les études et analyses menées par l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications et mettre en œuvre les orientations qui en découlent ;
- Analyser les qualifications et les compétences requises des salariés ainsi que les besoins en formation du personnel de ce secteur d'activité ;
- Proposer les actions d'adaptation des emplois en prenant en compte les évolutions des métiers ;
- Proposer des orientations pour l'élaboration d'une politique de formation professionnelle.

B. Indication d'instances de concertation pour la construction ou le développement des CQP

- Observatoire des métiers la branche ELAC
- CPNEF de la branche ELAC

C. Existe-t-il un dispositif de suivi des titulaires de CQP ?

Les titulaires des CQP sont répertoriés dans un registre géré par la CPNEF.

Les organismes de formation ou entreprise ayant mis en place la formation menant au CQP sont tenus d'assurer le suivi des titulaires du CQP (voir fiche 6).

2) Dans le cas où ce CQP a déjà été mis en œuvre...

Deux sessions « pilotes » ont été mises en place en 2018, 15 candidats ont réussi les épreuves.

Intitulé	Délivré par	Différences avec le CQP Commis de salle
CQP Serveur en restauration option sommellerie Titre pro : Serveur en Restauration.	CPNE-IH	« Le serveur en restauration exerce le plus souvent dans des établissements de petite taille. », le commis de salle exerce le plus souvent son activité dans des restaurants accueillant un très grand nombre de clients. Le serveur en restauration exerce son activité en restauration : « classique ou gastronomique ». La Sommellerie est inutile dans les parcs de loisirs. Notion de gestion d'une « suite » non approprié.
CQP Agent de restauration	CPNE IH	Polyvalence cuisine salle

FICHE 10

RÉSUMÉ DESCRIPTIF DE LA CERTIFICATION (FICHE RÉPERTOIRE)

Intitulé (cadre 1)

Certificat de Qualification professionnelle **Commis de salle**

(cadre 2) Autorité responsable de la certification

C.P.N.E.F. des Espaces de loisirs d'attractions et culturels (ELAC).

Qualité du(es) signataire(s) de la certification (cadre 3)

Le président de La C.P.N.E.F. des Espaces de loisirs d'attractions et culturels (ELAC).

Niveau et/ou domaine d'activité (cadre 4)

Niveau :

CCN : Convention collective Nationale des espaces de Loisirs d'attractions et culturels Numéro 3275.

Code NSF : 334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement.

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétences acquis (cadre 5)

Le commis de salle effectue des tâches simples sous la direction d'un serveur confirmé, d'un chef de rang ou d'un responsable de restaurant.

En salle :

Il contribue à la préparation et au bon déroulement du service en salle.

Il garantit l'accueil du client et le suivi des tables.

Ou au Buffet :

Il participe à la mise en place, au dressage, au débarrassage et au nettoyage

Il garantit l'accueil du client et est à son service.

Liste des activités visées par le diplôme, le titre ou le certificat :

Activités principales :

- Assurer la mise en place, le dressage et le redressage des tables dans la salle du restaurant
- Assurer la mise en place et le dressage des buffets
- Accueillir les clients
- Aider au service à table ou au buffet
- Débarrasser et nettoyer

Activités sous-jacentes :

- Application permanente des règles d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes, conformément aux principes mis en place dans l'entreprise.
- Participation active à la vie de l'entreprise.

Compétences ou capacités évaluées :

- Vérifier la propreté de la salle du restaurant
- Réaliser les travaux préalables au service
- Accueillir les clients
- Aider au service à table
- Aider au service en buffet
- Débarrasser et nettoyer
- Détecter les anomalies dans le fonctionnement des parcs.
- Détecter et procéder au retrait des produits inutilisables ou hors-norme.
- Appliquer les règles d'hygiène en Restauration.
- Appliquer les consignes de l'entreprise en termes de développement durable.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat (cadre 6)

Secteurs d'activités :

Le commis de salle exerce son activité dans un restaurant intégré au sein d'un espace de loisirs, un parc d'attractions ou un espace culturel.

Types d'emplois accessibles :

Commis de salle, serveur.

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1602 G1603

Réglementation d'activités :

Modalités d'accès à cette certification (cadre 7)

Descriptif des composantes de la certification :

Six blocs de compétences composent la certification :

Les « blocs » sont constitués des compétences associées aux six activités constitutives du CQP :

Bloc 1 : compétences associées à l'activité 1 : **Accueil des clients dans l'espace de restauration**

Bloc 2 : compétences associées à l'activité 2 : **Mise en place, dressage et redressage des tables dans la salle du restaurant ou au buffet.**

Bloc 3 : compétences associées à l'activité 3 : **Participer au service en salle ou au buffet.**

Bloc 4 : compétences associées à l'activité 4 : **Débarrassage et redressage des tables, nettoyage de la salle.**

Bloc 5 : compétences associées à l'activité 5 : **Application des règles d'hygiène alimentaire et de sécurité des biens et des personnes.**

Bloc 6 : compétences associées à l'activité 6 : **Participation active à la vie de l'entreprise.**

Chaque bloc est certifié, il donne lieu à une évaluation et une validation.

Les épreuves d'évaluations des blocs de compétences sont organisées sous la responsabilité de l'organisme de formation et assurées conjointement par le formateur, pendant les périodes de formation, et par le tuteur ou référent en période pratique, sur le lieu de travail.

Le jury de certification vérifie la conformité du processus d'évaluation et entérine les résultats attestés sur le « livret de suivi ».

La délibération du jury mentionne, l'obtention totale, partielle ou le refus.

Par validation des acquis de l'expérience (VAE) :

La validation se déroule en deux étapes :

- 1- Etape de recevabilité de la demande du candidat.
- 2- Dossier d'analyse de l'expérience et des compétences.

L'évaluation se fait exclusivement à partir de l'étude de ce dossier

Un entretien individuel peut être organisé, à la demande du candidat ou du jury

Le jury décide de l'obtention totale, partielle ou le refus. Dans le cas d'une « non-validation » ou d'une validation partielle du CQP le jury émet un avis circonstancié notifié au candidat, précisant notamment la nature et l'étendue des connaissances et aptitudes insuffisantes au regard des référentiels du CQP.

Conditions d'inscription à la certification	Oui	Non	Indiquer la composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Au minimum : Un représentant des salariés et un représentant des employeurs. (Le nombre de représentants doit être identique).
En contrat de professionnalisation	X		Au minimum : Un représentant des salariés et un représentant des employeurs. (Le nombre de représentants doit être identique).
Par candidature libre	X		
Par expérience <i>Date de mise en place : immédiate</i>	X		Au minimum : Un représentant des salariés et un représentant des employeurs. (Le nombre de représentants doit être identique).

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Convention collective nationale des espaces de loisirs, d'attractions et culturels. :

- Avenant n°47 du 7 juillet 2014.

Pour plus d'information (cadre 11)

Statistiques :

15 CQP délivrés en 2018

Prévisions 25 CQP par an + VAE

Autres sources d'informations :

contact@snelac.com

Lieu(x) de certification :

CPNEF de la branche des Espaces de Loisirs d'Attractions et Culturels

2 rue de Constantinople, 75008 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclaré(s) par l'organisme certificateur :

Tout le territoire français au sein des organismes accrédités par la CPNEF.

Liste des liens sources (cadre 12)

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

WWW.SNELAC.COM