

POEI — Employé(e) Polyvalent(e) de Restauration Rapide (EPR)

| Nombre de stagiaires | Taux de retour à l'emploi | Taux de retour à l'emplois après 6 mois | Satisfaction générale |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|
| 88 stagiaires sur l'année | 88,33 % | 77 % | 4,5/5 |

Informations générales

- Public visé** : tous publics visant un poste d'employé-e en restauration rapide (grande/petite enseigne), de préférence polyvalent (service et/ou production), avec ou sans expérience.
- Objectifs pédagogiques** :
 - Maîtriser les techniques de base de **préparation** et **présentation** de mets/boissons simples.
 - Cuire** simplement légumes, viandes, poissons.
 - Assembler, dresser et présenter** burgers, salades, desserts.
 - Servir et accueillir** les clients.
 - Nettoyer/entretenir** les locaux et **respecter l'hygiène** (HSA/BPH).
- Durée** : selon devis (POEI/POEC/AIF – volumétrie ajustée).
- Tarif & prise en charge** : **France Travail — POEI uniquement** (convention tripartite Entreprise / France Travail / Organisme). **Aucune POEC, AIF, CPF, OPCO.**
- Accessibilité** : formation ouverte aux personnes en situation de handicap ; aménagements possibles selon besoin.
- Recrutement / délais d'accès** : via **France Travail (POEI)** exclusivement ; positionnement (dossier + tests + entretien) en amont ; entrée selon calendrier validé par l'entreprise et France Travail.
- Prérequis** : bases de français (oral/écrit), station debout prolongée, appétence pour la restauration rapide, disponibilité pour un rythme alternant théorie/pratique.
- Équipe pédagogique** : professionnels expérimentés de la restauration rapide.
- Modalité d'obtention** : **certificat de réalisation + attestation des acquis HSA/BPH** (si prévu au devis/dispositif).
- Débouchés** : employé-e polyvalent-e cuisine/service, équipier-e fast-food/fast-casual.

Contenu de la formation (intégrant ton cadrage initial)

Volume indicatif et ajustable selon devis. Répartition modulable en fonction du contexte (POEI, POEC, AIF), du plateau technique et du rythme d'alternance.

01

BLOC 0 — Accueil, positionnement & sécurité (7 h)

Objectifs : valider les prérequis opérationnels, présenter le parcours, cadrer les attentes, rappeler les règles d'hygiène, sécurité et posture professionnelle.

Compétences : se repérer dans l'environnement de travail, appliquer les consignes, identifier ses besoins.

Activités : entretien de positionnement, tests courts (français, numératie pro), briefing EPI, gestes & postures, consignes incendie/évacuation.

Évaluation : QCM sécurité, fiche d'observation posture.

02

BLOC 1 — Hygiène alimentaire & HSA/BPH appliqués fast-food (21 h)

Objectifs : connaître et appliquer les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) et la méthode HSA/BPH en restauration rapide.

Compétences : maîtriser la chaîne du froid/chaud, lutter contre contaminations, gérer allergènes & traçabilité.

Contenus clés : TIAC, 5M, DLC/DLUO, températures réglementaires, nettoyage-désinfection, plan HSA/BPH simplifié, PMS, risques allergènes.

Ateliers : lecture d'étiquettes, plan de maîtrise sanitaire simplifié, traçabilité lot/produit, checklists d'ouverture/fermeture.

Évaluation : QCM HSA/BPH + étude de cas « rupture de chaîne du froid ».

03

BLOC 2 — Mise en place & préparations de base (49 h)

Objectifs : réaliser les préparations simples et bases culinaires conformes aux fiches techniques.

Compétences : peser/doser, respecter grammages, couper/parer, utiliser le matériel en sécurité.

Contenus : pesées, marinades simples, panures, cuissons préliminaires (riz/pâtes/légumes), sauces froides (ex. base blanche), salades.

Ateliers : batch cooking, organisation du poste (mise en place AM/PM), FIFO/PEPS, étiquetage daté.

Évaluation : mise en situation chronométrée « ouverture de poste » + grille qualité.

04

BLOC 3 — Cuissons & tenue des produits (35 h)

Objectifs : cuire simplement légumes, viandes, poissons; gérer la tenue (maintien en T°, refroidissement).

Compétences : friteuse, plaque, grill/plancha, bain-marie; courbes de refroidissement; remise en T°.

Ateliers : sécurité friteuse, courbes HSA/BPH, frits/crousty chicken, cuisson steaks végétaux/poisson pané.

Évaluation : pratique surveillée + relevés T°.

05

BLOC 4 — Assemblage, dressage & présentation (burgers, salades, desserts) (35 h)

Objectifs : assembler selon fiches, calibrer portions, présenter proprement et rapidement.

Compétences : lecture fiche recette, contrôle poids, montage propre, emballage.

Ateliers : lignes d'assemblage, contrôle visuel, speed-test 10/15/20 min, gestion des pics.

Évaluation : épreuve « rush service » (quantité/qualité/conformité).

BLOC 5 — Service & relation client (28 h)

Objectifs : accueillir, conseiller, gérer flux, traiter réclamations avec calme et professionnalisme.

Compétences : script d'accueil, vente additionnelle simple, gestion des délais/livrables, hygiène en salle.

Ateliers : jeux de rôle, files d'attente, click-and-collect, standards de propreté visuelle.

Évaluation : observation en situation + feedback 360°.

BLOC 6 — Encaissement & outils digitaux (21 h)

Objectifs : maîtriser une caisse standard et les fondamentaux digitaux (tablette, borne, apps livraison).

Compétences : prise de commande, encaissement (CB, espèces, titres), fermeture de caisse, tickets Z.

Ateliers : scénarios d'erreurs, remboursements/avoirs, gestion des titres restaurant, commandes Uber/Deliveroo.

Évaluation : cas pratiques « fin de journée ».

BLOC 7 — Organisation, nettoyage & entretien (21 h)

Objectifs : maintenir un environnement propre et sûr en continu.

Compétences : plan de nettoyage-désinfection (PND), produits/dilutions, autocontrôles, tri déchets.

Ateliers : protocole 5 étapes, checklists, audit croisé des postes, sécurité machines.

Évaluation : audit hygiène interne (grille notée).

BLOC 8 — Soft skills & employabilité (14 h)

Objectifs : renforcer ponctualité, esprit d'équipe, communication; préparer l'insertion.

Compétences : gestion du stress/rush, communication assertive, codes pros, CV/entretien.

Ateliers : mini-coaching, simulations d'entretien, e-réputation, droits/obligations en entreprise.

Évaluation : portfolio d'employabilité + simulation RH.

BLOC 9 — Mise en situation « restaurant-école » (35 h)

Objectifs : enchaîner ouverture-service-fermeture en conditions réelles.

Compétences : tenir un poste de A à Z; coordination d'équipe; respect des temps; qualité/rapidité.

Activités : rotations de postes (cuisine/assemblage/salle/caisse), service test grandeur nature.

Évaluation : contrôle continu + bilan de service.

BLOC 10 — Immersion en entreprise (POEI) (70 h)

Objectifs : consolider les gestes en situation réelle et valider l'adéquation au poste.

Suivi : livret d'alternance, objectifs hebdo, visite tuteur, grille d'évaluation entreprise.

Évaluations & certification (14 h)

- Contrôles** : QCM fil rouge, études de cas, observations poste, relevés T°/traçabilité, épreuve finale « service ».
- Livrables** : checklists, fiches techniques signées, plan de nettoyage, traçabilité, dossier HSA/BPH simplifié.
- Attestations** : Certificat de réalisation + **attestation des acquis HSA/BPH** (selon dispositif).

Moyens pédagogiques et techniques

Moyens pédagogiques

- Accueil des stagiaires en salle dédiée ; supports projetés.
- Exposés courts, études de cas, quiz, mises à disposition de ressources numériques.
- Mises en situation, démonstrations, ateliers pratiques, jeux de rôle.

Méthodes pédagogiques

- Exposés courts, démonstrations, ateliers pratiques, études de cas, jeux de rôle, mises en situation en temps contraint.
- Alternance théorie/pratique, évaluations formatives, feedbacks à chaud/froid.

Moyens & ressources



Salle de formation

Salle équipée (vidéoprojecteur), plateau technique de restauration rapide (friteuse, plancha, table réfrigérée, bain-marie, matériel EPI).



Supports pédagogiques

Fiches techniques standardisées, checklists d'ouverture/fermeture, procédures HSA/BPH, supports numériques remis en fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution & évaluation des résultats

1

Suivi administratif

Feuilles de présence, QCM (oraux/écrits), grilles d'observation, autocontrôles HSA/BPH, dossiers de traçabilité.

2

Évaluations continues

Évaluations à chaud/froid, portfolio d'employabilité, livret d'immersion (POEI).

3

Certification finale

Certificat de réalisation en fin de parcours.

Suivi & évaluation

Feuilles de présence, QCM, grilles d'observation, autocontrôles, livret d'immersion, enquêtes de satisfaction.

Prérequis

- ❑ Maîtrise des bases de français oral/écrit, station debout prolongée, motivation pour la restauration rapide.

Débouchés



Employé(e) polyvalent(e) de restauration

Cuisine/service



Équipier polyvalent

Fast-food/fast-casual



Préparateur/ assembleur

Restauration rapide

Remarque : ce contenu est aligné avec les objectifs annoncés (préparation & présentation de mets/boissons simples, cuissons de base, assemblage burgers/salades/desserts, service/accueil client, nettoyage/entretien et respect des normes d'hygiène). Volumétrie adaptable selon devis et calendrier POEI.

Programme complet — POEI EPR (POEI uniquement, 175 h / 5 semaines).

Dispositif : **POEI France Travail exclusivement** (convention tripartite Entreprise / France Travail / Organisme).
Durée : 175 h — **S1 théorie (35 h) + S2 à S5 pratique terrain en restaurant (140 h).** **Planning type :** Lun–Ven **9:00–12:30 / 13:30–17:00** (35 h/sem.).

Calendrier synthétique

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Semaine 1 — Centre (35 h) : Théorie & mises en pratique guidées <ul style="list-style-type: none">J1 (7 h) — Accueil, positionnement, sécurité & posture pro Objectifs : cadrage, règles, attentes, EPI, gestes & postures, consignes incendie. Éval : QCM sécurité + fiche d'observation.J2–J3 (14 h) — Hygiène alimentaire : HSA/BPH & PMS Objectifs : BPH, chaîne du froid/chaud, TIAC, allergènes, traçabilité, plan de nettoyage. Ateliers : étiquettes/lot, températures, checklists d'ouverture/fermeture, autocontrôles. Éval : QCM HSA/BPH + étude de cas « rupture chaîne du froid ».J4 (7 h) — Communication & relation client Objectifs : scripts d'accueil, gestion des attentes, traitement des réclamations, e-réputation. Ateliers : jeux de rôle comptoir/salle, click-and-collect.J5 (7 h) — Vente & confiance en soi (savoir-être) Objectifs : confiance, posture, voix/corps, vente additionnelle simple, proposition de solutions. Ateliers : mises en situation, feedback 360°. |
| 2 | Semaines 2 à 5 — Entreprise (140 h) : Pratique terrain encadrée <p>Objectifs : transfert des acquis, montée en autonomie, polyvalence cuisine/service/encaissement. Organisation : 35 h/sem. selon planning de l'employeur ; un formateur désigné ; suivi hebdo par l'organisme.</p> |

Parcours en entreprise (S2 → S5).

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |
| <u>S2 (35 h) — Intégration & postes simples</u> <p>Mise en place, nettoyage, aide cuisson de base, soutien salle. Livrables : checklists signées, relevés T° accompagnés.</p> | <u>S3 (35 h) — Montée en compétences</u> <p>Friteuse/plancha sous supervision, assemblage simple (burgers/salades), encaissement guidé.</p> |
|  |  |
| <u>S4 (35 h) — Autonomie partielle</u> <p>Tenue de poste en rush, gestion des priorités, relation client, clôture simple (tickets Z avec tuteur).</p> | <u>S5 (35 h) — Autonomie opérationnelle</u> <p>Ouverture → service → fermeture sur un poste référent ; polyvalence minimale validée.</p> |

Objectifs & compétences visées

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Hygiène & sécurité (HSA/BPH)</u> <p>Appliquer BPH, traçabilité, autocontrôles, PND.</p> | <u>Savoir-être & confiance</u> <p>Posture pro, ponctualité, gestion du stress, communication assertive.</p> |
| <u>Relation client & vente</u> <p>Accueil, conseil, vente additionnelle simple, résolution de réclamations.</p> | <u>Opérations fast-food</u> <p>Mise en place, cuissons de base, assemblage, service, encaissement.</p> |

Évaluations & suivi




| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Centre (S1)</u> <p>QCM sécurité + QCM HSA/BPH, études de cas, observation jeux de rôle.</p> | <u>Entreprise (S2–S5)</u> <p>Livret d'immersion (objectifs hebdo), grilles d'observation tuteur, relevés T°, checklists ouverture/fermeture, tickets Z.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Bilan final (S5) : **entretien tripartite** (stagiaire–employeur–formateur) + synthèse des acquis & axes de progrès.

Livrables & preuves demandées


Feuilles de présence (S1), QCM & études de cas, plan de nettoyage signé, traçabilité lots/étiquettes, relevés T°, checklists, livret d'immersion hebdo, grilles tuteur, attestation d'heures en entreprise.

Rôles & responsabilités

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Organisme <p>Positionnement, S1 théorie, visites/points hebdo, consolidation des preuves, bilan final.</p> |
|  | Entreprise <p>Accueil, affectation au poste, tutorat, validation hebdo, évaluation finale.</p> |
|  | Stagiaire <p>Assiduité, respect procédures HSA/BPH, tenue de poste, progression sur objectifs.</p> |

Conditions de réussite & attestations

Assiduité ≥ 90 %, validations S1 (HSA/BPH & savoir-être), avis favorable tuteur au S5.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Attestations remises : Certificat de réalisation (175 h) + Attestation des acquis en hygiène alimentaire (HSA/BPH) + Attestation d'immersion en entreprise (140 h). |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|