Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

DAVA
Dispositif académique de validation des acquis

Nom de naissance : **XXXXX**

Nom d'usage :

Prénom : **XXXXX**

Validation des Acquis de l'Expérience

Livret 2

Diplôme visé

Type : Baccalauréat Professionnel (Bac Pro)
(Exemple : BACcalauréat PROfessionnel)

Intitulé *(avec option ou dominante le cas échéant) :* **Cuisine — RNCP 37910**
*(Exemple : Accompagnement **Soins et Services à la Personne** Option **En structure**)*

Réservé à l'administration

Académie : Aix-Marseille

Numéro de la demande : 45674

Date recevabilité : …... / …... / 20… Date réception : …... / …... / 20…

Décision de recevabilité jointe ☐

Cachet de l'administration

Dossier de validation - Livret 2

Mode d'emploi

Vous avez effectué une demande de VAE en déposant votre dossier de recevabilité (Livret 1) auprès du dispositif académique de validation des acquis (DAVA). Votre demande a été déclarée recevable. Cette décision est valable **pendant 3 ans** sous réserve d'évolution réglementaire du diplôme.

Désormais, vous allez renseigner ce dossier de validation-Livret 2.

Il s'agit d'un questionnaire guidé pour vous aider à **décrire les activités les plus significatives** que vous réalisez ou avez réalisées et qui correspondent aux activités du référentiel d'activités professionnelles du diplôme visé.

C'est à partir de la description détaillée de vos activités et du contexte dans lequel vous les exercez que le jury détectera les connaissances et compétences que vous mettez en œuvre et vérifiera ensuite si elles sont conformes aux exigences du diplôme.

Suite à l'évaluation que le jury aura faite de votre dossier de validation, il vous recevra en entretien et statuera. Il décidera de valider ou de ne pas valider et dans le premier cas, décidera de vous accorder le diplôme dans son intégralité ou en partie seulement.

Comment choisir les activités les plus significatives que vous allez décrire et qui sont en rapport direct avec le diplôme que vous visez ?

- en consultant attentivement le référentiel d'activités professionnelles du diplôme visé sur le site www.francevae.fr
- en vous faisant accompagner. L'accompagnateur VAE est là pour vous guider dans le choix des activités (de 1 activité minimum à 8 au maximum) et pour vous aider à en parler et les décrire.

Quand vous aurez choisi ces activités, vous présenterez le (les) poste(s) et la (les) structures dans lesquels vous les exercez ou les avez exercées.

Exemple

Paul travaille depuis 10 ans dans la restauration. Il souhaite aujourd'hui faire reconnaître son expérience par un diplôme.

Paul vise le Baccalauréat Professionnel « Cuisine ». Il a choisi les activités suivantes :

1. Organiser le poste de travail
2. Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage
3. Contribuer à l'organisation d'une préparation culinaire (cuisiner)
4. Contrôler, dresser et envoyer la production

1ère situation

Ces quatre activités (1, 2, 3, 4) ont pu ou peuvent être exercées dans le même poste, celui de chef de cuisine d'une même structure, par exemple le restaurant « Le Gourmand ».

Paul renseignera :

- 1 fiche « Structure » : le restaurant « Le Gourmand »
- 1 fiche « Poste » : le poste de chef de cuisine
- 4 fiches « Activités » décrites ci-dessus

2ème situation

Ces quatre activités ont pu ou peuvent être exercées dans des postes et structures différents :

- la 1ère et la 3ème activité (1 et 3) dans le poste de chef de cuisine du restaurant « Le Gourmand »
- la 2ème activité (2) au poste de responsable des achats du restaurant d'entreprise « Ariège »
- la 4ème activité (4) au poste de responsable pâtisserie du supermarché « Exaequo »

Paul renseignera :

- 3 fiches « Structure » : le restaurant « Le Gourmand », le restaurant d'entreprise « Ariège » et le supermarché « Exaequo »
- 3 fiches « Poste » : le poste de chef de cuisine, celui de responsable des achats et celui de responsable pâtisserie
- 4 fiches « Activités » décrites ci-dessus

Contenu de ce livret

Vérifiez que les éléments suivants figurent dans votre livret et inscrivez-en le nombre. Vous pouvez rajouter les numéros de page dans la colonne de droite.

Documents	Nombre	Numéro de page
Votre CV *Vous surlignerez les expériences en rapport direct avec le diplôme visé*	1	5
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) structure(s)	1	7 à 9
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) poste(s) occupé(s)	1	10 à 12
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) activité(s)	5	13 à 42
Si besoin **Annexes** *Modèles de documents, tableaux, photos, schémas … (le contenu de ces annexes peut aussi être intégré dans le corps du dossier si vous le souhaitez)*	13	43 à 56
Déclaration sur l'honneur	1	57 à 58

Votre CV

Vous surlignerez les expériences en rapport direct avec le référentiel d'activités professionnelles du diplôme visé.

XXXXX XXXXX

Gérante de restauration collective

Diplôme visé : Baccalauréat Professionnel Cuisine — RNCP 37910

Expériences professionnelles

Depuis 2013 *Durée : 29 mois*	**Gérante de restauration collective** — Société xxxxx xxxxx, Marseille (site d'environ 180 repas) Gestion d'un site plus grand (180 repas environ) et d'une équipe composée d'un second de cuisine, 2 employées et d'une plongeuse. Création et renouvellement des cartes et menus ; direction de l'équipe de cuisine ; suivi et contrôle du service dans le respect des règles d'hygiène et de qualité ; gestion des achats, des stocks et des inventaires ; analyse et gestion des coûts.
2011 – 2013 *Durée : 2 ans*	**Gérante d'une crèche (60 enfants)** — Société xxxxx xxxxx Je gère toutes les tâches : la cuisine, la plonge, la gestion, la propreté.
2011 *Durée : 3 mois*	**Employée de service** — Société xxxxx xxxxx

Surligné en jaune : expériences en rapport direct avec le diplôme visé.

Introduction

Vous pouvez ici, si vous le souhaitez, apporter des informations au jury afin d'expliciter votre démarche d'accès au diplôme et vos objectifs.

Je m'appelle XXXXX XXXXX. Je travaille depuis 29 ans dans la restauration et je suis aujourd'hui gérante de restauration collective au sein de la société xxxxx xxxxx, à Marseille.

Je suis entrée dans l'entreprise en 2011 comme employée de service. Après trois mois, la direction m'a confié la gérance d'une crèche de 60 enfants, où j'ai géré pendant deux ans toutes les tâches : la cuisine, la plonge, la gestion et la propreté. En 2013, la direction m'a proposé la gestion d'un site plus grand : un restaurant d'entreprise d'environ 180 repas, avec une équipe composée d'un second de cuisine, de deux employées de service et d'une plongeuse.

Aujourd'hui, j'ai l'entière responsabilité de ce restaurant : j'élabore les menus, je cuisine, j'organise la production et le service, je passe les commandes, je gère les stocks, j'encadre mon équipe et je veille au respect des règles d'hygiène et de la démarche qualité. J'ai également formé un apprenti en CAP cuisine.

Je me présente à la validation des acquis de l'expérience pour le Baccalauréat professionnel Cuisine afin de faire reconnaître par un diplôme les compétences que j'ai acquises sur le terrain.

Dans ce dossier, je décris cinq activités : la production culinaire, la formation et l'encadrement d'un apprenti, l'animation de mon équipe, la gestion de l'approvisionnement et de l'exploitation, et l'application de la démarche qualité.

Fiche descriptive de la structure 1
(Société xxxxx xxxxx — restauration collective)

Présentez votre structure.

Statut (forme juridique : société, association, etc.)

Raison sociale : xxxxx xxxxxx

Statut : Société par actions simplifiée à associé unique est active depuis 32 ans.

Renseignements juridiques

Rubrique	Information
Dénomination	XXXXX XXXXX
Adresse	XXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
SIREN	XXXXXXX
SIRET (siège)	XXXXXXXXXXXXX
Activité (Code NAF ou APE)	Autres services de restauration n.c.a. (5629B)
Forme juridique	SASU Société par actions simplifiée à associé unique
Tranche d'effectif	200 à 249 salariés
Chiffre d'affaires 2017	9 280 000 €

Activités de votre structure (vente, services, production biens, etc.)

Objet, activité : Domiciliée à Marseille, elle est spécialisée dans le secteur d'activité des autres services de restauration.

Nos métiers

« Manger Bon et Sain ». Quand XXXXX donne du SENS à vos pauses déjeuner. Nous proposons une offre alimentaire « sur mesure » dans des espaces de convivialité qui contribuent au bien-être de vos collaborateurs.



Entreprises

Choisir XXXXX pour vos établissements scolaires, c'est privilégier l'éducation au goût, la nutrition et la sécurité alimentaire. Nos solutions font du « temps- repas » un moment privilégié de découverte et de plaisir.



Enseignement

Pour les nourrissons et jeunes enfants, le temps du repas est le lieu des apprentissages de l'autonomie et de la socialisation. XXXXX applique les recommandations du P N N S qui établit un socle de repères nutritionnels.



Petite enfance

Dans les établissements de santé, XXXXX conjugue mieux être et soins. Notre personnel est formé spécifiquement aux préparations de repas adaptés aux patients et aussi en matière de service à la personne.



Restauration des établissements de santé

Effectif (nombre de personnes, éventuellement par services, par fonctions…)

Son effectif est compris entre 200 et 249 salariés.

Situation économique (chiffre d'affaires, parts de marché…)

Volume d'activités : Sur l'année 2017 elle réalise un chiffre d'affaires d'environ 9 280 000 €.

Le chiffre d'affaires a progressé d'environ 4 % entre 2016 et 2017.

Autres données quantitatives ou qualitatives : l'entreprise compte une soixantaine de sites de restauration dans la région.

XXXXX XXXXX, est président de la société XXXXX XXXXXXXXXXXXX.

Historique (date de création et évolution de la structure)

Date création : elle a été créée en 1985 par XXXXX XXXXX et reprise en 2007 par M. XXXXX.

Cette organisation existe-t-elle encore ? Oui ☒ non ☐

Notre histoire

Fondée en 1985 à Marseille, XXXXX xxxxxxxx, dirigée par XXXXXXXX, a fêté ses 30 ans en 2015.

Société Régionale de restauration collective, elle est devenue incontournable par sa qualité de service, ses engagements sociétaux et sa cuisine respectueuse de ses convives.

XXXXX xxxxxx s'est développée sur un concept d'entreprise responsable qui entend rester une référence incontestable pour la Qualité de ses Prestations et de ses Services, forte de la proximité de ses dirigeants avec ses clients, mais aussi des Femmes et des Hommes qui la composent.

Localisation géographique

Le siège est situé à Marseille, dans les Bouches-du-Rhône. L'entreprise intervient sur de nombreux sites de restauration dans la région : restaurants d'entreprise, établissements scolaires, crèches et établissements de santé.

Le restaurant que je gère se trouve sur le site de notre client, une entreprise implantée en zone d'activité, accessible en bus et en voiture.

Environnement : clients, fournisseurs, concurrents, partenaires, prestataires, etc.

Le restaurant que je gère est installé dans une cuisine louée par notre client, une entreprise ; nous servons environ 180 personnes chaque midi.

Les fournisseurs sont référencés par l'entreprise sur une mercuriale : boulanger, centrale d'achats, épicerie, BOF, fruits et légumes, produits d'entretien. Les prix sont négociés en début d'année par le responsable d'achats.

Nous travaillons aussi avec une société de maintenance pour le matériel de cuisine, et avec un laboratoire de contrôle (Silliker) qui réalise régulièrement des contrôles d'hygiène et de sécurité.

Démarche et charte qualité (normes, procédures…)

L'entreprise est engagée dans une démarche qualité selon la norme ISO 9001 et applique la méthode HACCP.

Une responsable qualité, au siège, est en charge des certifications et du management de la qualité : hygiène et sécurité alimentaire, sécurité au travail. Elle contrôle chaque site une fois par mois : températures des réfrigérateurs, plats témoins, cahiers des charges HACCP.

Chaque salarié embauché passe par la formation HACCP.

Temps de travail

Je travaille à temps complet (35 heures). J'arrive le matin vers 6h30-6h45 et la journée se termine vers 15h00, après le débriefing du service.

Le service a lieu le midi, de 11h30 à 13h30.

Fiche descriptive du poste occupé 1
(Gérante en restauration de collectivité)

Présentez votre poste (ce que vous faites réellement).

Indiquez votre statut :

Salarié ☒ Indépendant ☐ Bénévole ☐ Autre ☐

Agent de maîtrise, chef gérante.

Dénomination de votre emploi : Gérant en restauration de collectivité.

Votre unité de travail : Gérance du restaurant de ce site.

Quelle place occupez-vous dans votre structure ?

Responsable du restaurant et du personnel en place.

Place de cette unité de travail dans l'organisation, composition et effectif

Le gérant de restauration collective s'occupe de la gestion des cantines scolaires, de restaurants d'entreprises, d'hôpitaux ou de maison de retraite. J'élabore des menus équilibrés tout en s'adaptant aux besoins des différents publics. Je supervise la préparation des repas tout en aidant en cuisine. Ma préoccupation première est d'assurer un repas de qualité pour un très grand nombre de personnes. Responsable de la restauration pour un grand nombre de personnes, je dois constamment garder à l'esprit les problématiques d'hygiène. Je m'assure que tout est fait dans les normes et suit un cahier des charges précis.

Après la fin du service, je me concentre sur des tâches administratives. Je gère les stocks et commande les produits nécessaires à la confection des menus à venir. Je dois également tenir la comptabilité et élaborer un budget annuel en accord avec le chef d'exploitation.

En plus d'être bon cuisinier, j'ai des qualités de manager qui lui permettent de diriger mon équipe. Je fais preuve de diplomatie et aime les relations humaines. Véritable gestionnaire, je sais être rigoureuse et possède un bon sens de l'organisation.

Pendant le service, je m'occupe de la caisse et l'équipe du service.

Organigramme du restaurant

XXXXX XXXXX — Gérante			
Second de cuisine	Employée de service	Employée de service	Plongeuse

Ma hiérarchie

La direction

XXXXX XXXXX — Président : XXXXX anime et coordonne tous les services de l'entreprise et en assure la gestion quotidienne. Il a en charge directe la relation client et le développement de XXXXX.

XXXX. XXXXXXX — Directeur Général Adjoint en charge des Ressources Humaines : XXXX assiste le président dans la gestion de l'entreprise et a notamment en charge la stratégie RH de XXXXX, les relations sociales et institutionnelles et toutes les actions managériales (identité managériale, formation, recrutement, évaluation…).

L'équipe qualité

XXXXX XXXXX — Responsable Qualité : En charge de nos certifications, XXXXX en assure la mise en œuvre. Elle s'occupe également du suivi du management de la qualité au sein de XXXXX : hygiène et sécurité alimentaire, sécurité au travail. Elle est la garante du respect de nos certifications. Elle anime le réseau des Responsables de secteur sur tous les aspects opérationnels.

XXXX XXXX — Conseiller Culinaire : Chef de cuisine confirmé, XXXX est le promoteur de l'identité culinaire de XXXXX et à ce titre, accompagne les Chefs Gérants dans la mise en œuvre de nos valeurs culinaires, de l'innovation et de l'animation de l'assiette XXXXX.

XXXXX XXXXX — Responsable de secteur, Département 13 / Enseignement : Professionnel de la Restauration Collective. XXXX anime une équipe de chefs gérants et est le garant des engagements pris par XXXXX. Il vous rencontre quotidiennement. Il est votre interlocuteur référent.

Précisez les missions que vous réalisez :

Rôle

- Création et renouvellement des cartes et menus.

- Diriger l'équipe de cuisine en place et coordonner le travail de l'ensemble du personnel en poste.
- Suivre et contrôler la mise en place du service et le bon déroulement de celui-ci dans le respect des règles d'hygiène et de qualité établies par l'établissement.
- Gestion des achats, des stocks et des inventaires.
- Analyse et gestion des coûts (maîtrise des ratios, fiches techniques…).

Tâches

Management, animation d'équipe

- Animation de réunions pré et post service (briefing et débriefing)
- Accueil et animation de l'équipe
- Application et contrôle de l'application des normes et règles d'hygiène et de sécurité
- Identification des dysfonctionnements et mise en place d'actions correctives
- Organisation du travail de l'équipe
- Planification et gestion des effectifs par rapport à l'activité
- Recrutement et intégration du personnel
- Recueil des besoins en formation

Gestion

- Contribution à l'élaboration du budget
- Mise en œuvre et application du budget alloué
- Tenue des ratios.

Production culinaire

- Réalisation des fiches techniques
- Application et contrôle de l'application de la méthode HACCP
- Élaboration de menus et cartes
- Contrôle et fabrication des plats (selon le type d'établissement)
- Suivi et contrôle du bon déroulement du service
- Vérification de la qualité des produits

Commercialisation

- Présentation, valorisation des produits
- Suivi et contrôle de la qualité de la prestation et de la satisfaction des clients

Le métier de chef gérant s'organise autour de quatre grandes fonctions

Pour exercer au mieux son métier, le ou la chef gérant doit posséder les compétences suivantes :

Production culinaire

- Adaptation des fiches techniques aux conditions locales, aux circonstances,…
- Application et contrôle de l'application des normes HACCP
- Élaboration de menus
- Fabrication des plats (application des fiches techniques et adaptation des quantités)
- Suivi et contrôle du bon fonctionnement de la distribution
- Vérification de la qualité des produits

Management, animation d'équipe

- Animation de réunions pré et post service (briefing et débriefing)
- Accueil et animation de l'équipe
- Application et contrôle de l'application des normes et règles d'hygiène et de sécurité
- Identification des dysfonctionnements et mise en place d'actions correctives
- Organisation du travail de l'équipe
- Planification et gestion des effectifs par rapport à l'activité
- Recrutement du personnel
- Recueil des besoins en formation

Commercialisation

- Application du contrat commercial
- Gestion des relations avec le client
- Présentation, valorisation des produits
- Suivi et contrôle de la qualité de la prestation et de la satisfaction des convives

Gestion

- Contribution à l'élaboration du budget
- Établissement des factures
- Gestion des encaissements
- Mise en œuvre et application du budget alloué

Vos marges d'initiative et d'autonomie : pouvez-vous prendre seule des décisions ? Lesquelles ?

J'établis mes menus en toute autonomie, je passe les commandes auprès de nos fournisseurs, je signe les bons de réception, je gère la comptabilité quotidienne, j'élabore un prévisionnel. Je réponds aux besoins des clients lors de la distribution des repas.

Qui définit, contrôle et évalue vos activités ?

1) Responsable RH (siège) : je la vois en fin de mois pour lui modifier les heures des salariés ou en cas de besoin de remplacement de salariés dû à une absence maladie ou absence en congés payés.

2) Responsable de secteur (siège) : il se présente régulièrement sur le restaurant pour contrôler la gestion, l'organisation ; une fois par trimestre une réunion est organisée avec le client pour évaluer ses satisfactions, ses besoins et nos besoins.

3) Responsable de qualités (siège) : elle contrôle le site une fois par mois, en ma présence, généralement en fin de service la t° des réfrigérateurs, les plats témoins, les cahiers des charges HACCP….

Je suis rattachée directement au responsable de secteur.

Le cas échéant, vos fonctions de tutorat ou d'encadrement

Je manage une équipe de 4 personnes, dispatche les tâches, vérifie leur travail, les forme sur les normes HACCP, je participe aux évaluations annuelles.

Les changements importants qui ont marqué l'évolution de votre emploi, et comment vous y avez fait face

Je suis embauchée en 2011 sur un statut d'employée de service, pendant 3 mois, puis la direction m'offre la possibilité de prendre la gérance d'une crèche, 60 enfants et ce pendant 2 ans. Je gère toutes les tâches, la cuisine, la plonge, la gestion, la propreté.

En 2013, la direction me propose la gestion d'un site plus grand (180 repas environ) et la gestion d'une équipe composée d'un second de cuisine, 2 employées et d'une plongeuse.

Comment avez-vous fait face à ces changements ?

Je me suis appuyée sur les atouts et connaissances acquises sur mes expériences antérieures, d'autre part, l'équipe a une parfaite connaissance du restaurant, des clients, donc m'a facilité mon intégration au sein de ce site.

Les améliorations ou les changements que vous avez pu proposer sur votre poste de travail

J'ai modifié l'organisation des tâches et des postes. Chaque salarié occupe à tour de rôle les différents postes. Cela permet de casser une certaine redondance sur le travail à effectuer, et en cas d'absence, nous pouvons plus facilement nous remplacer.

Je prends souvent le poste de cuisinier le matin pendant qu'il prépare avec les employées, les entrées ou les desserts, ou suivant le menu, il nous avance pour le lendemain (éplucher les légumes).

Donnez un ou des exemple(s) de situation(s) imprévue(s) que vous avez rencontrée(s) et expliquez comment vous y avez fait face :

Situation n°1 — La gestion des absences

Une de mes employées de service m'appelle un matin à 7h pour me dire qu'elle ne pourra pas venir car elle est souffrante et me tiendra au courant de la journée pour la suite de son absence, je téléphone tout de suite à ma hiérarchie pour éventuellement un remplacement, soit par une employée tournante ou cuisinier tournant ou par un intérimaire qui la remplacera le temps voulu.

Fiche descriptive de l'activité 1
(Production culinaire)

Organiser, maîtriser et cuisiner, dresser et distribuer les préparations

Bloc couvert — *RNCP37910BC03 — Préparation et production de cuisine ; RNCP37910BC01 — Conception et organisation de l'activité de cuisine*

1. Présentation de l'activité (contexte, objectif(s), fréquence…)

La production culinaire, sert à l'organisation et le contrôle des achats de matières premières, la réalisation et la distribution des produits finis et gère l'ensemble des ressources humaines, économiques et techniques.

A la fois gastronome, créatif et manageur, mon rôle peut prendre différentes formes selon la taille de la collectivité qui m'emploie.

Cette activité est préparée dans une cuisine louée par notre client (entreprise XXXXX), le nombre de clients est de 180 personnes environ, le service est un service du Midi qui débute à 11h30 et finit vers 13h30.

En tant que gérante du restaurant, j'ai l'entière responsabilité de la production culinaire et de son organisation.

Les différentes zones de travail sont prévues en respectant les normes d'hygiène et de sécurité et permettent une organisation très compartimentée de la production.

Zones de déstockages et de stockages de la marchandise, réserve, un espace pâtisseries, un espace hors d'œuvres, une zone chaude, un local plonge, un local poubelle, des zones annexes vestiaire et toilettes et un espace bureau pour gérer toute l'organisation.

J'établis en fonction des saisons les propositions de menus à ma clientèle avec parfois des évènements comme des buffets de saisons et parfois des évènements demandés par le client (petit déjeuner, repas spéciaux) et chaque trimestre un thème est proposé (exemple le repas de Noël, en début d'été buffet froid ou barbecue…) + des thèmes sur des pays ou villes avec menus spécifiques 1 fois par trimestre aussi ; pour ces différents événements, j'établis des propositions avec devis, plus personnalisées suivant le client (CE, directions), je suis entièrement à l'écoute du client.

Fréquence de cette activité :

quotidienne ☒ fréquente ☐ assez fréquente ☐ exceptionnelle ☐

La place de cette activité dans mon emploi :

En tant que responsable du restaurant, mes supérieurs hiérarchiques me font confiance sur ce que je produis et de la qualité que je veux donner. Il est donc important pour moi que l'organisation et la production de la cuisine soit gérée dans les meilleures conditions.

Les quantités d'approvisionnements doivent être en relation avec l'activité afin de ne pas avoir trop de gaspillage ou perte de marchandises.

La connaissance des tarifs et la négociation avec les fournisseurs a également de l'importance, acheter avec un bon tarif permet de générer des prix de revient plus avantageux.

J'opère en régie, je maîtrise les recettes de base, les principes de cuisson et de conservation des aliments selon des normes strictes d'hygiène et de sécurité. A partir de ce savoir-faire, je suis la seule « maître à bord » et conçois tous les menus.

Cette activité me permet de mettre en avant mon esprit créatif, d'innover à travers des recettes pour personnaliser ma cuisine et partager mes connaissances avec mon équipe et ma clientèle.

2. En m'appuyant sur des situations vécues : comment je m'organise et comment je procède pour réaliser cette activité

Une situation vécue qui illustre cette activité :

Un matin, en arrivant, j'ai allumé et mis en route comme tous les matins tous les appareils de chauffe : fours, bain-marie, lave-vaisselle. J'ai constaté qu'un de mes fours ne fonctionnait pas, celui en vapeur.

J'ai prévenu tout de suite les employées, surtout celle qui travaillait aux entrées : si elle avait des cuissons à faire, ce serait avec des casseroles, comme pour moi en cuisine. J'ai adapté l'organisation des cuissons de la matinée en conséquence.

J'ai appelé la société chargée de la maintenance pour un passage urgent ; elle s'est occupée de la réparation et est passée au plus vite.

Comment je m'organise concrètement :

Journée type

J'arrive le matin vers 6h30-6h45, je me mets en tenue : pantalon, veste, charlotte, chaussures de sécurité.

Je fais le tour de la cuisine, note et vérifie les températures des chambres froides et négatifs, allume les fours, remplis le bain-marie du self, les bancs du froid pour les hors d'œuvre et desserts, la cellule de refroidissement.

Le personnel entre deux arrive, je planifie le travail à mes employées de service, une aux hors d'œuvres et l'autre aux desserts, mon second commence les préliminaires (épluchages des légumes), moi en cuisine.

Je réceptionne les livraisons du jour, contrôle la conformité avec les produits commandés.

Vérifie les DLC, contrôle la fraîcheur de certains produits comme là les filets de merlu.

Stockage en chambres froides.

Je me lave les mains.

Ensuite, je rejoins mon second pour commencer les cuissons du bœuf bourguignon, je prends la sauteuse amovible.

1. Je coupe la viande en cubes d'environ 5 cm de côté. Je pèle et émince les oignons. Pèle ensuite et coupe les carottes en rondelles. Écrase les gousses d'ail.

2. Dans la sauteuse, je fais chauffer de l'huile. Dépose les morceaux de viande et laisse saisir quelques minutes, sans remuer. Retourne et je fais saisir quelques minutes la viande.

3. J'ajoute les oignons, l'ail et les carottes, sale légèrement, mélange bien et laisse cuire 5 min. J'ajoute la farine, et le fond de veau, je mélange bien l'ensemble puis mouille avec le vin rouge. Je complète avec de l'eau pour couvrir la viande. J'ajoute le bouquet garni, je finis par porter le mélange à ébullition puis je referme la sauteuse avec le couvercle et je laisse mijoter 2h30 à 3h sur feu moyen. Je remue et surveille de temps en temps et ajoute un peu d'eau si besoin ; en attendant mon second prépare les carottes Vichy, il émince les carottes avec le robot et les met en gastro à trous pour mettre en four à vapeur 100° pendant 20 minutes.

Je nettoie mon plan de travail, me lave les mains.

Je pars en préparation froide pour faire les quiches lorraines.

Une de mes employées avait sorti le beurre et laissé à température ambiante environ une heure 30 à l'avance.

Je mets la farine dans un cul de poule, j'y ajoute le sel.

J'ajoute le beurre en pommade en le travaillant du bout des doigts afin d'obtenir un sable grossier.

Puis termine par l'eau afin de former une boule de pâte. Farine légèrement pour ne pas qu'elle colle.

Je la laisse se reposer, en attendant je prépare l'appareil à quiche lorraine.

Je me suis assurée que le four était à 180°C (th.6), je commence par tailler la poitrine fumée en petits dés puis je les fais cuire, je les mets au four 5 mn, je les récupère une fois cuits, je les mets en cellule de refroidissement en attendant de préparer l'appareil, je me lave les mains.

Je fouette dans un cul de poule avec un fouet, les œufs avec la crème liquide, la muscade, du sel et du poivre et incorpore ensuite les lardons refroidis. Je mets la préparation en chambre froide. Je sors la pâte brisée du réfrigérateur, et je prépare les fonds en les disposant dans des tourtières de 16 cm de diamètre recouvertes de papier cuisson, je la pique de quelques trous de fourchette, puis la nappe avec l'appareil aux lardons. Je parsème tout le dessus avec l'emmental râpé. J'enfourne les quiches pendant plus ou moins 40 min, dès la fin de la cuisson, je les mets en cellule de refroidissement, 1h à 1h30 (3°), après je les couperai et les mettrai en présentation sur le buffet.

Je me relave les mains, pars préparer le potage.

Je découpe les légumes du potage, prends un faitout, j'y mets les légumes, sel, poivre, de l'eau, et fais cuire sur le fourneau.

Ensuite je me mets sur les filets de merlu :

- Je mélange le beurre avec la chapelure, le parmesan et le persil haché. Je mixe le tout.
- Je dispose les filets de poisson dans une plaque huilée.
- Je parsème du mélange chapelure/parmesan, de façon à créer une croûte.
- Je les mets au frais et les enfourne 20 mn avant le service.

En attendant, mes employées font le reste des hors d'œuvres et les desserts qui sont sur le menu du jour en respectant les fiches techniques et proportions.

Vers 10h45 nous disposons les hors d'œuvres et les desserts sur le self, ce qui est en trop va dans les petites chambres froides en dessous du self, moi-même je prépare le chaud et dispose les plaques gastro, le bœuf bourguignon, le poisson, les carottes et polenta, je leur prépare les ustensiles pour le service, la caisse est ouverte, je prépare ma monnaie pour être prête quand les clients arrivent.

Nous prenons notre pause entre 11h et 11h30.

Avant le service les prélèvements plats témoins sont faits ainsi que la prise des températures des différentes parties du self et notés sur les fiches HACCP.

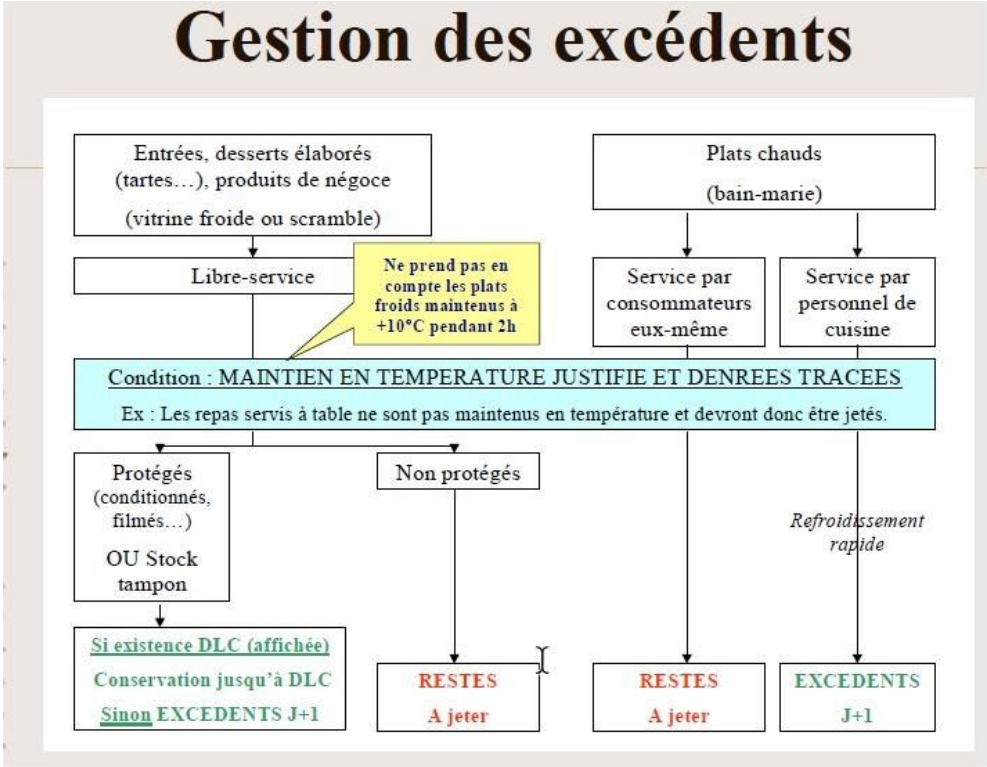
Le service démarre, moi-même à la caisse, je peux apercevoir tout ce qui se passe pendant le service, mon second sert avec une des employées, qui recharge aussi le self, pendant que l'autre nettoie derrière la cuisine (les parties préparations froides, la réserve), et ma plongeuse commence son poste.

Le service débute à 11h30 et finit à 13h30.

A la fin du service, je ferme la caisse et dispatche le travail, les entrées et desserts sur le self sont jetés et ceux qui restent en chambre froide sont rangés, filmés et étiquetés pour pouvoir les remettre ; les plats chauds (si un plat par exemple de poissons n'a pas été présenté au self et est resté en cellule chaude), le second de cuisine le remet en cellule de refroidissement, et nous pourrons nous en servir le lendemain pour faire une entrée ou une terrine chaude.

Moi je pars au bureau faire mon administration, mon second nettoie la cuisine et le self, mon employée nettoie les tables de la salle et le côté cafétéria, et ma seconde employée et la plongeuse finissent la plonge et le rangement de la vaisselle et nettoient le sol de la plonge.

(Voir annexes 2-3-4-5-6-7-8-9 : exemples de fiches techniques)



Gestion des excédents



Épicerie



Chambre froide beurre, œufs, fromage



Chambre froide viandes



Chambre froide positifs et négatifs



La cuisine



Hors d'œuvre et desserts



Hors d'œuvre et desserts



Desserts

Les ressources disponibles — matériels, outils et produits :

Outil informatique : saisie du menu et impression des documents (WORD et EXCEL)

La mercuriale avec le matériel informatique de mon établissement

Communication : fax, téléphone, mail, connexion internet

Stockage : chambre froide et locaux dans la cuisine

Confection des plats : ustensiles de cuisine (four vapeur, sauteuse, chariots, gril, tunnel de refroidissement, autocuiseur vapeur Hobart et le petit matériel de cuisine)

Hygiène : produits d'entretien utilisés sur place (savon liquide, désinfectant)

Les fiches techniques

Les ressources disponibles — connaissances mobilisées :

Je maîtrise les recettes de base, les principes de cuisson et de conservation des aliments, selon des normes strictes d'hygiène et de sécurité.

Je connais les règles HACCP : relevés de températures, plats témoins, refroidissement rapide en cellule (de plus de 63°C à moins de 10°C en moins de deux heures), températures de présentation au self.

Je sais utiliser et adapter les fiches techniques : quantités, procédure, matériel, ingrédients.

Je connais les tarifs des produits et je sais calculer un prix de revient.

Les ressources disponibles — habiletés et savoir-faire :

- Être créative pour proposer des menus de saison et des repas à thème
- Savoir organiser la production pour tenir les horaires du service
- Être rigoureuse sur l'hygiène (lavage des mains entre chaque préparation)
- Savoir diriger et communiquer avec mon équipe
- Être à l'écoute des clients

Les ressources disponibles — informations traitées :

Quelles informations ?	Comment je les utilise ?	Je les transmets ?
Absences et congés du personnel : -second de cuisine 35hrs -les 2 employées de service 35hrs -la plongeuse 20hrs -moi-même 35hrs	Je prends compte dès mon arrivée, si toute mon équipe est au complet	J'informe mon responsable de secteur s'il manque quelqu'un
Les références des différents fournisseurs imposés par l'entreprise	-Par une mercuriale -J'effectue toutes mes commandes auprès des fournisseurs référencés	Je transmets des infos si problème en faisant une fiche de non-conformité si le livreur est arrivé en retard ou produits périmés etc.
Heures de livraisons (en règle générale le matin)	-J'organise mes différents menus en fonction des livraisons programmées	
Les fiches techniques du matériel	-En arrivant le matin, je relève les températures de toutes les chambres froides -Mets en route les fours et brûleurs et la hotte et le lave-vaisselle	Sur des fiches de relevés de températures pour tout ce qui est chambres froides, cela nous permet de vérifier le bon fonctionnement au niveau différence de températures -Je les transmets au responsable de secteur -Au client pour qu'il puisse donner ses idées, ses suggestions
Menu du jour que j'établis en fonction du nombre de clients et du thème arrêté	Proposition de menus Hors d'œuvre : -entrée chaude : quiches / potage -entrées froides : salades bars Plats chauds : -Bœuf bourguignon -Filet de merlu en croûte de parmesan Desserts : -Salade de fruits -Crème renversée au caramel -Tarte aux pommes	Chaque idée, documents sont consultables pour tous
Classeur de recettes et de fiches techniques	Les fiches nous aident à respecter la quantité pour chaque production, la procédure, le matériel, les ingrédients	Chaque information, technique ou recette m'apporte des idées nouvelles, je classe ou photocopie les documents qui m'intéressent et lorsque j'ai besoin je puise dans ma documentation pour enrichir quelques idées
Heures de service 11h30 à 13h30	J'organise la production en tenant compte des heures de service	Aux clients à l'entrée du restaurant
Nombres de repas (clients)	180 couverts environ	
Accord cadre	-Je manage et organise toutes les tâches en tenant compte du cahier des charges pour satisfaire les clients	

Mes relations internes :

Avec qui (fonction, rôle) ?	Pour faire quoi ?
Responsable de secteur	Aide à ma gestion du personnel -Gestion administrative

Le second de cuisine Les employées de service La plongeuse	-Contact important avec l'ensemble du personnel, se réunit régulièrement pour discuter sur les menus, pour échanger les idées, les créations. Je leur donne mes directives et les solutions à tous problèmes que l'on peut rencontrer. Je mets un point important à la communication avec mon équipe

Mes relations externes :

Avec qui ?	Pour faire quoi ?
Les clients	Je suis en relation avec les clients lors de notre réunion trimestrielle pour voir leurs suggestions, leurs désirs, leurs plaintes, et aussi pour toutes commandes spéciales. Un cahier de suggestions est d'ailleurs à disposition à l'entrée afin de faire évoluer notre travail.
Les fournisseurs	-Quotidiennement en relation avec les fournisseurs, suivant les commandes que je passe, je choisis le fournisseur qui répondra au mieux à mes demandes même si les fournisseurs sont imposés par ma direction (la mercuriale)
Les services de maintenance	Je fais appel aux services de maintenance pour tous problèmes importants avec le matériel.
Organismes de contrôle de sécurité et d'hygiène (Silliker)	Ils interviennent régulièrement pour établir des contrôles d'hygiène et de sécurité.

Les contraintes existantes — sécurité, délais, hygiène, réglementation :

Les contraintes que je peux rencontrer afin de gérer au mieux la production culinaire et son organisation, sont dans un premier temps la surveillance des conditions d'hygiène lors de la production.

Les délais de livraison ou jours de livraison non flexibles pour certains fournisseurs peuvent être aussi une contrainte.

L'arrivée imprévue de clients en dernière minute peut également bouleverser la gestion du temps.

3. Comment est évaluée cette activité ?

Mon travail est évalué par le responsable de secteur, qui vient régulièrement sur le restaurant contrôler la gestion et l'organisation, et par la responsable qualité, qui contrôle le site une fois par mois (températures, plats témoins, cahiers des charges HACCP).

La satisfaction des clients est évaluée lors de la réunion trimestrielle avec le client et grâce au cahier de suggestions. Je suis aussi la maîtrise des ratios et des coûts.

4. Ce qui pourrait être amélioré, et comment

Je pourrais formaliser davantage les fiches techniques adaptées au site, pour que chaque préparation soit réalisée de la même façon par toute l'équipe.

Je voudrais aussi développer encore la communication avec l'équipe sur les créations et les adaptations de recettes.

Fiche descriptive de l'activité 2
(Entretenir des relations professionnelles)

Formation et encadrement d'apprentis

Bloc couvert — *RNCP37910BC02 — Gestion de l'activité de restauration*

1. Présentation de l'activité (contexte, objectif(s), fréquence…)

Cette activité consiste à encadrer et former un apprenti en première année, ceci dans le cadre d'une formation de CAP cuisinier, afin de lui permettre d'acquérir les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour exercer ce métier.

L'objectif est qu'à l'issue de cette formation, ses acquis et ses compétences soient validés par un diplôme au bout de deux ans.

Fréquence de cette activité :

quotidienne ☒ fréquente ☐ **assez fréquente** ☒ exceptionnelle ☐

Fréquence de la formation : 2 semaines en entreprise et 1 au centre de formation (CFA). 13 semaines de formation au CFA par an.

La place de cette activité dans mon emploi :

En tant que responsable de mon unité, l'activité de maître de stage tient une place importante dans mon emploi, cela me permet d'évaluer si ma méthode de travail et ma gestion d'équipe est professionnelle.

L'intégration d'un apprenti au sein de mon équipe ne doit pas déstabiliser toute l'organisation, je me dois de lui dispenser une formation lui permettant un gain rapide d'autonomie pour assister au mieux le personnel dans leurs différentes tâches. Ceci par rapport à sa capacité individuelle.

- L'apprenti : la qualification qu'il vise dépend en partie de la qualité de son stage en entreprise.
- Moi : plus il monte en compétence et plus il peut nous seconder dans notre travail.
- Mon employeur : la qualité du travail de l'apprenti influe sur la bonne marche du restaurant et donc de l'entreprise.

2. En m'appuyant sur des situations vécues : comment je m'organise et comment je procède pour réaliser cette activité

Une situation vécue qui illustre cette activité :

Un de mes apprentis avait des notes de pratique insuffisantes au centre de formation. J'ai cherché avec lui à comprendre les difficultés qu'il avait rencontrées, puis je lui ai apporté des conseils pour y remédier.

Avec l'accord de mon employeur, je lui ai fait réaliser au restaurant des préparations culinaires figurant dans son manuel « travaux pratiques », en me tenant à proximité pour contrôler et rectifier ses gestes. Sa production a ensuite été distribuée au personnel.

Lors d'un problème de comportement, j'ai également téléphoné à ses parents et à l'école pour en parler ensemble.

Comment je m'organise concrètement :

Objectifs de la formation

L'objectif de cette formation en entreprise est de lui transmettre l'ensemble des connaissances théoriques et pratiques nécessaires pour exercer la profession de cuisinier. Cette formation vient compléter celle enseignée au centre de formation.

Ainsi, à l'issue de la période d'apprentissage, le jeune doit être capable de :

- Prévoir les produits nécessaires à la production
- Réceptionner, contrôler et stocker les denrées
- Organiser son poste de travail en tenant compte des impératifs de production
- Réaliser les préparations préliminaires des denrées brutes
- Réaliser des cuissons et des remises en températures
- Réaliser des appareils, des fonds, et des sauces de base
- Réaliser des hors d'œuvres froids, chauds et à base de pâtes, des pâtisseries et desserts
- Dresser et mettre en valeur des préparations culinaires et participer à la distribution
- Entretien des locaux et du matériel

- Effectuer l'ensemble de ces activités dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité des denrées alimentaires.

Plan et méthodes d'apprentissage

1/ Journée d'accueil et de présentation

Lors de cette journée d'accueil, je cherche d'abord à connaître sa motivation pour exercer ce métier (pourquoi avoir choisi le métier de cuisinier ?), puis après m'être présentée, je lui fais part de mes attentes (rigueur, ponctualité, respect des collègues et du matériel, tenue vestimentaire et présentation soignée).

Cette journée est également destinée à lui présenter l'entreprise (histoire, organisation, production culinaire proposée), à avoir un premier contact avec l'ensemble du personnel et visiter les locaux. J'explique à l'apprenti et aux parents le métier de cuisinier en collectivités (bien différent de cuisinier en milieu traditionnel), ses avantages et ses contraintes. Il faut avoir une bonne forme physique et mentale.

2/ Présentation des règles de vie dans une cuisine

a/ Présentation et tenue vestimentaire

L'exercice de ce métier exige une certaine rigueur en termes d'hygiène corporelle et vestimentaire et d'avoir une présentation soignée.

Lavages des mains rigoureux et fréquents, les ongles propres (utilisation d'une brosse), cheveux courts ou attachés sous le calot ou la charlotte et barbe rasée.

Tenue vestimentaire irréprochable : veste, calot ou charlotte, et tablier changés quotidiennement, pantalon changé tous les jours ou deux jours, et chaussures de sécurité propres.

b/ Règles et sécurité

Travailler dans une cuisine présente des dangers ; aussi, pour éviter tout accident, il est indispensable de respecter des règles de sécurité fondamentales :

- Port de chaussures de sécurité antidérapantes
- Liens du tablier noués sous le revers
- Les queues des poêles et casseroles ne doivent jamais dépasser du piano
- Manipulations des couteaux : lors de leurs utilisations, recroqueviller légèrement les doigts de façon à ce que la lame glisse légèrement sur la deuxième phalange. Prendre soin de poser un couteau avec la lame vers le sol. Et après utilisation, les laver soi-même et les ranger.
- Lors des déplacements en cuisine, avec des plats chauds, prévenir ses collègues en criant « chaud devant » et surtout ne jamais courir dans n'importe quelle circonstance.

3/ Méthodes d'apprentissage

Pour réaliser cette activité, je suis d'abord amenée à identifier et à hiérarchiser les connaissances que je dois lui transmettre.

L'apprentissage se déroule progressivement en adaptant des situations formatives à son niveau et je m'assure que l'accomplissement des sujets abordés antérieurement soit acquis. Au fur et à mesure, les tâches qu'il est amené à réaliser sont de plus en plus complexes. L'objectif étant de lui permettre ainsi d'évoluer en parfaite autonomie.

Convaincue que l'accompagnement est une des clés de la réussite, je me contrains à lui consacrer le temps nécessaire pour le former à chaque nouvelle activité.

Ainsi, tout en lui expliquant (manipulation du matériel, des denrées, la technique), je commence par lui montrer ma façon de procéder, puis, après m'être assurée qu'il a compris, je lui demande de pratiquer tout en me tenant à proximité pour pouvoir contrôler et rectifier quand cela est nécessaire.

En tant que maître de stage, je tiens particulièrement à cœur de conduire cet apprenti à la réussite.

Aussi, afin de parfaire sa connaissance et sa compétence, il m'arrive régulièrement, lors de sa deuxième année d'apprentissage, de lui demander de réaliser une production culinaire figurant sur son manuel de formation ou de l'interroger sur le vocabulaire culinaire (en me référant au lexique du livre de travaux pratiques du centre).

A l'issue de cette formation, ma plus grande satisfaction est que l'apprenti ait son examen.

Les ressources disponibles — matériels, outils et produits :

Pour réaliser cette activité, je suis amenée à utiliser :

- L'ensemble des équipements de cuisine, ainsi que l'ensemble du matériel de cuisine, les ustensiles ;
- Les produits et matériels destinés à l'entretien des locaux ;
- Des équipements vestimentaires (veste, pantalon, chaussures) ;

- Des manuels : le classeur des fiches techniques et mes livres de cuisine mis à disposition du personnel.

Les ressources disponibles — connaissances mobilisées :

Accomplir cette activité demande de faire preuve de connaissances en :

- sciences appliquées : techniques de productions culinaires, de présentation et de distribution ;
- réglementation sur la sécurité des aliments (stockage, conservation) ;
- français pour l'expression écrite et orale ;
- mathématiques dont le calcul mental (coût de revient d'un produit) ;
- techniques de management et de communication pour accompagner l'apprenti.

Les ressources disponibles — habiletés et savoir-faire :

Réaliser cette activité nécessite :

- De maîtriser l'ensemble des activités requises pour exercer la profession de cuisinier.
- De faire preuve d'habileté manuelle et d'un sens de l'organisation.
- De posséder une grande capacité d'écoute.
- De faire preuve de confiance et de respect envers l'apprenti.
- De créer un climat de travail qui favorise la communication.
- D'être désireuse de partager son savoir.
- D'être capable de mettre en place des situations formatives adaptées.
- D'avoir un esprit pédagogique assez développé, surtout actuellement où les jeunes sont assez difficiles.

Les ressources disponibles — informations traitées :

Quelles informations ?	Comment je les utilise ?	Je les transmets ?
J'ai besoin d'avoir connaissance du contenu de son programme de formation. Je me procure ces informations dans son manuel et le livret du jeune apprenti et fais appel à mes souvenirs en tant que stagiaire	Je mets en place les situations formatives adaptées. Si ses notes en pratique sont insuffisantes, je cherche à connaître les difficultés qu'il a pu rencontrer et essaie de lui apporter conseils pour y remédier	Quelquefois, je téléphone aux parents lors de problèmes de comportement de l'apprenti et à l'école

Mes relations internes :

Avec qui (fonction, rôle) ?	Pour faire quoi ?
Avec mon employeur	-Pour obtenir son accord de faire réaliser par l'apprenti des préparations culinaires figurant dans son manuel « travaux pratiques » afin de lui permettre de s'exercer. Sa production est ensuite distribuée au personnel. Pour le suivi de l'apprenti (bilan de compétence, son comportement…)
Avec le personnel	-Pour former l'apprenti au mieux à l'activité de production et distribution

Mes relations externes :

Avec qui ?	Pour faire quoi ?
Avec les fournisseurs	Lorsque l'apprenti m'accompagne de temps en temps pour effectuer l'approvisionnement (fruits, légumes, épicerie, viande)
Avec les livreurs	Lors des réceptions et le contrôle des marchandises
Avec le chef de cuisine du centre de formation de l'apprenti	Qui venait une fois par an pour faire le point

Les contraintes existantes — sécurité, délais, hygiène, réglementation :

La principale difficulté à laquelle je dois faire face est la gestion du temps.

En effet, compte tenu du fait que je suis à la fois responsable du restaurant et des employés qualifiés très occupés, comme beaucoup de cuisines, avec beaucoup de travail, la prise en charge et la formation d'apprenti nécessite que je m'organise pour pouvoir accomplir l'ensemble de mes activités.

Former et encadrer nécessite beaucoup de temps, surtout en début d'apprentissage où il a tout à apprendre. Aussi, pour pallier cette contrainte, il m'arrive d'amplifier mes horaires de travail afin de pouvoir me dégager du temps à lui consacrer.

Lui apprendre la sécurité et l'hygiène, souvent même inconnues dans les tâches de tous les jours.

Se laver les mains après avoir été aux toilettes, travailler proprement, ne pas mélanger les produits ménagers et alimentaires etc.

3. Comment est évaluée cette activité ?

L'apprenti est évalué par son centre de formation, et le chef de cuisine du CFA vient une fois par an faire le point au restaurant.

Avec mon employeur, je suis sa progression : bilan de compétences, comportement. Pour moi, la meilleure évaluation de cette activité est la réussite de l'apprenti à son examen.

4. Ce qui pourrait être amélioré, et comment

Je pourrais mettre en place une grille de suivi de l'apprenti, pour noter ce qu'il a appris à chaque période en entreprise et mieux faire le lien avec le centre de formation.

Fiche descriptive de l'activité 3
(Animation et gestion d’équipe en restauration)

Animer une équipe

Bloc couvert — *RNCP37910BC02 — Gestion de l’activité de restauration*

1. Présentation de l'activité (contexte, objectif(s), fréquence…)

J’anime une équipe en la motivant, en développant un esprit d’équipe, en anticipant et en gérant les conflits de personnes, en suivant et en améliorant les performances individuelles et collectives et en réalisant des analyses collectives en impliquant le personnel.

Fréquence de cette activité :

quotidienne ☒ fréquente ☐ assez fréquente ☐ exceptionnelle ☐

La place de cette activité dans mon emploi :

Je dirige une équipe au quotidien, cela demande une organisation personnelle efficace pour mieux collaborer, et cela a toujours été pour moi un challenge. Cela demande aussi une certaine expérience.

2. En m'appuyant sur des situations vécues : comment je m'organise et comment je procède pour réaliser cette activité

Une situation vécue qui illustre cette activité :

Des clients avaient laissé des commentaires sur le cahier de suggestions mis à disposition à l’entrée du restaurant.

J’ai organisé un débriefing avec l’équipe, au moment de la pause de 14h30, pour lire ensemble ces remarques et voir ce que nous pouvions faire évoluer dans notre travail. Chacun a pu donner son avis, et j’ai rappelé à chaque poste ce que j’attendais de lui.

Comment je m'organise concrètement :

L’équipe se compose de :

- 1 chef gérant : temps complet
- 1 second de cuisine : temps complet
- 2 employées de service : temps complet
- 1 plongeuse : mi-temps, arrivée à 11h

Le matin, arrivée à 6h45 dans les vestiaires où chacun se change et se met en tenue : pantalon, veste, chaussures de sécurité, et coiffe ou calot pour le commis ; je contrôle les tenues, si tout est convenable et propre.

Nous nous retrouvons à la cafétéria, et c’est là que je dispatche le travail de chacun.

7h00 : chacun va à son poste, de temps en temps je passe pour voir si tout va bien, conseille, réponds aux questions.

10h15 : je contrôle si les préparations sont finies ou presque.

10h30 : début de la mise en place du self par le personnel et moi-même pour le chaud, explique à mon commis et à l’employée chargés du service, le menu chaud, le détail des sauces etc.

11h00 : pause repas ; la plongeuse qui vient d’arriver, je lui dis ce qu’elle a à faire avec l’employée qui reste avec elle derrière, le nettoyage à faire.

11h30 : début du service, chacun est à son poste, le commis et l’employée au service, et moi à la caisse ; pendant le service, l’employée qui aide au service recharge le buffet ainsi que moi quand il y a des moments plus calmes, et ceux de la plonge s’assurent que la vaisselle ne manque pas.

13h30 : fin du service, je dispatche le travail, le commis range le self et le nettoie côté chaud, l’employée qui a aidé au service nettoie le côté banc d’hors d’œuvres et desserts, l’employée qui a aidé à la plonge s’occupe de commencer à nettoyer les tables et la cafétéria, moi je ferme ma caisse et pars au bureau faire mon administration.

14h30-14h45 : pause avec le débriefing du service.

15h00 : travail fini.

Les ressources disponibles — matériels, outils et produits :

- Coordonnées de l'inspection du travail, de la médecine du travail et des services de secours

- Convention collective et accords applicables
- Textes relatifs à l'égalité salariale entre les hommes et les femmes
- Jours de repos hebdomadaires, départs en congés, horaires collectifs de travail

Les ressources disponibles — connaissances mobilisées :

Mon évolution professionnelle durant ces 29 ans de métier, je maîtrise des règles de base pour bien manager, c'est :

- Faire ce qu'on dit et dire ce qu'on fait, mais ne pas tout dire à tous
- Chaque collaborateur doit savoir ce qu'on attend de lui
- Vérifier l'adéquation entre le but et les moyens
- Ne pas court-circuiter la hiérarchie
- La connaissance de la convention collective n°3225
- Connaissance des divers contrats

CDD

Un contrat à durée déterminée (ou CDD) est un contrat de travail par lequel un employeur (société, entreprise...) recrute un salarié pour une durée limitée. Un tel contrat n'est possible que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire et seulement dans les cas énumérés par la loi.

CDI

Le contrat de travail à durée indéterminée (CDI) est la forme normale et générale de la relation de travail. Par définition, il ne prévoit pas la date à laquelle il prend fin.

Rupture conventionnelle

La rupture conventionnelle d'un contrat à durée indéterminée (CDI) est un moyen contractuel légal qui offre, à l'employeur et au salarié, la possibilité de mettre un terme au contrat de travail, et ce, dans le respect des limites fixées communément dans le cadre d'une convention homologuée.

Contrat d'apprentissage

Qu'est-ce que c'est ?

Le certificat d'aptitude professionnelle (C.A.P.) donne une qualification de niveau V c'est-à-dire 'ouvrier' ou 'employé qualifié'. Pendant la formation professionnelle, vous suivez des cours uniquement dans la dominante que vous avez choisie (cuisine, restaurant ou services hôteliers).

Il se prépare en lycée professionnel, en CFA par la voie de l'apprentissage, ou encore par la validation des acquis de l'expérience.

La formation comporte une majorité d'heures d'enseignement technique et professionnel (beaucoup de travaux pratiques) et une minorité d'heures d'enseignement général (français, maths, histoire-géographie).

Durée de la formation

La formation dure en principe 2 ans, mais si vous êtes déjà titulaire d'un BEP, d'un premier CAP ou en formation continue adulte, le diplôme peut s'obtenir en 1 an.

Il permet d'acquérir une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme technologique ou professionnel, ou un titre homologué (niveau V, IV, III, II et I).

- Concerne les jeunes de 16 à 25 ans ou 15 ans issus de la classe de 3ème ou de plus de 26 ans avec une dérogation (certains cas).
- CDD en alternance de 1 à 3 ans selon le cycle de formation. Il peut être de 4 ans si l'apprenti est reconnu travailleur handicapé.
- Période d'essai de deux mois.
- La date de fin du contrat ne peut être supérieure au 31 août de la dernière année de formation.
- Le contrat peut être signé dans les 3 mois qui précèdent ou qui suivent la rentrée scolaire.
- Un maître d'apprentissage salarié peut superviser 2 apprentis.
- Un maître d'apprentissage employeur peut superviser 2 apprentis et 1 redoublant.

La procédure à suivre

1. Renseigner à l'écran intégralement le contrat à l'aide de la notice.

2. Imprimer en trois exemplaires et faire signer le contrat par l'apprenti (ou son représentant légal s'il est mineur) et par l'employeur.

3. Envoyer les trois contrats à l'EPMTTH avec les pièces demandées : documents concernant l'apprenti (fiche d'aptitude médicale et copie du dernier diplôme obtenu par l'apprenti) ; documents concernant les maîtres d'apprentissage (copie des diplômes avec les justificatifs d'au moins 3 ans d'expérience ou justificatifs d'au moins 5 ans d'expérience professionnelle) ; documents dans les cas particuliers (autorisation de l'Inspection du Travail pour l'utilisation de machines dangereuses si

l'apprenti est mineur ; les autres cas particuliers concernent des dérogations accordées par le Rectorat : réduction ou allongement de la durée du contrat...). Ces documents vous seront envoyés par l'EPMTTH dès réception de la fiche préalable à la signature du contrat (fiche verte).

4. Le CFA prend en charge l'envoi du dossier à l'organisme d'enregistrement (Chambre de Commerce ou Chambre de Métiers).

La rémunération de base du contrat d'apprentissage

Conformément à l'avenant n° 16 du 10 janvier 2013 étendu par un arrêté publié au Journal officiel du 28 mai 2013 et par conséquent applicable à partir du 1er juin 2013, le taux horaire minimum conventionnel niveau 1 échelon I est fixé à 9,52 € uniquement en Hôtellerie-Restauration, alors que le taux légal du SMIC est toujours de 9,43 €.

Âge de l'apprenti	1ère année	2ème année	3ème année	Formation complémentaire 1 an après 2 ans de contrat
De 16 à 17 ans	25 % du SMIC	37 % du SMIC	53 % du SMIC	52 % du SMIC
De 18 à 20 ans	41 % du SMIC	49 % du SMIC	65 % du SMIC	64 % du SMIC
A partir de 21 ans	53 % du SMIC	61 % du SMIC	78 % du SMIC	76 % du SMIC

Les cas particuliers

- Une formation inférieure ou égale au niveau du diplôme obtenu par l'apprenti est considérée comme une 2ème année de formation.
- Un apprenti qui change de tranche d'âge se voit attribuer le nouveau pourcentage de rémunération au plus tard le 1er jour du mois suivant son anniversaire.
- En cas de succession de contrats d'apprentissage par l'apprenti, sa rémunération ne peut être inférieure à celle qu'il percevait à la fin de son contrat précédent.
- Une formation connexe ajoute 15 % au pourcentage minimum de rémunération (exemple : un apprenti qui a fait un CAP Pâtisserie et qui poursuit en CAP Chocolatier).
- Le Bac Techno 1 an : rémunération de 3ème année
- Le CAP Cuisine 1 an : rémunération de 2ème année
- Le Bac Pro 2 ans : rémunération de 2ème et 3ème année

Aides financières pour les employeurs

- Exonération totale des charges patronales et salariales pour les entreprises artisanales ou de moins de 11 salariés. Pour les autres : exonération des cotisations patronales et salariales de sécurité sociale.
- Exonération de la Taxe d'apprentissage pour les entreprises qui ont une masse salariale inférieure à 6 fois le SMIC annuel (96.751 €) et qui ont employé au moins un apprenti présent au 31 décembre 2010. Ces entreprises n'ont pas de déclaration à souscrire.
- Un crédit d'impôt de 1 600 € par apprenti présent au moins six mois par an dans l'entreprise. Cette somme est portée à 2 200 € lorsque l'apprenti bénéficie d'un accompagnement personnalisé (CIVIS) ou si la qualité de travailleur handicapé lui est reconnue.
- Prime Régionale aux employeurs d'apprentis : une prime de base de 1 000 € à laquelle s'ajoutent le cas échéant des majorations cumulables pour soutenir les très petites entreprises et les employeurs recrutant des apprentis dans les premiers niveaux de qualification.

L'employeur n'a aucune démarche à effectuer pour le calcul. C'est la Région qui s'en charge et envoie un courrier informant du droit à la prime. Le versement de la prime a lieu à chaque fin d'année du cycle de formation, à partir des informations fournies par le CFA.

Les conditions générales d'attribution : contrat enregistré par la Chambre de Commerce ou la Chambre de Métiers ; confirmation de l'embauche à la fin de la période d'essai ; la prime régionale n'est pas versée à l'employeur dès lors que le directeur du CFA déclare plus de 10 % d'absences injustifiées aux enseignements du centre de formation durant l'année de formation.

Calcul des absences et des congés

En premier lieu, déterminer la rémunération annuelle. Pas de maison sans solides fondations, pas de calcul de l'indemnité sans une bonne base !

Pour déterminer la rémunération annuelle, vous devez retenir plusieurs éléments :

- Le salaire brut y compris les majorations pour heures supplémentaires, heures complémentaires ou encore heures de nuit ;
- L'indemnité de congés payés de l'année précédente ;
- Les avantages en nature ;
- Les pourboires ;
- La contrepartie financière de la clause de non-concurrence ;

- Les indemnités versées en contrepartie obligatoire au repos compensateur ;
- Les indemnités pour le repos d'un jour férié ;
- Les rémunérations versées pour certaines absences comme le congé maternité, absences pour accident du travail ou maladie professionnelle (dans la limite d'une année !), les jours de RTT ;
- Certaines primes si elles sont obligatoires pour l'employeur ou encore permanentes. Ces primes doivent en outre être affectées par le départ en congé. Citons en exemple de primes devant être retenues, l'indemnité d'astreinte et la prime de hauteur ou d'insalubrité si elles sont liées à une servitude permanente de l'emploi, la prime de résultat…

Une fois le préalable de la définition de la rémunération annuelle réalisé, rentrons dans le vif du sujet…

Première méthode : la règle du dixième

L'indemnité est égale au 1/10° de la rémunération annuelle perçue par votre salarié entre le 1er juin de l'année précédente et le 31 mai de l'année en cours.

Le montant de l'indemnité correspond à la totalité des congés acquis par votre salarié soit 30 jours de congés pour un salarié ayant travaillé la totalité de la période de référence. Bien entendu, il faut proratiser selon les jours de congés réellement pris !

Exemple : votre salarié prend 24 jours de congés. L'indemnité se calcule ainsi : (Rémunération annuelle/10) x (24 jours pris/30 jours de congés).

Dans le cas d'un salarié entré au cours de l'année dans l'entreprise, il faut également appliquer la règle du dixième mais en tenant compte du temps de présence.

Exemple : votre salarié perçoit une rémunération mensuelle de 1 500 €. Il n'a travaillé que 6 mois au cours de la période de référence. Il prend 15 jours ouvrables de congés payés. L'indemnité se calcule ainsi : (1 500 € de rémunération mensuelle x 6 mois de présence) /10 = 900 euros.

Deuxième méthode : la règle du maintien de salaire

Le maintien de salaire est simple dans son principe. Il ne s'agit ni plus ni moins de la rémunération que le salarié aurait perçue pendant la période de congés s'il avait été présent à son poste.

Pour calculer ce salaire théorique prenez en compte : le salaire brut de la période précédant immédiatement le congé (voir la détermination de la rémunération annuelle ci-dessus pour connaître les éléments à inclure) ; l'horaire de travail réel qui aurait été celui du salarié pendant la période du congé. Vous devez inclure les heures supplémentaires qui auraient été effectuées.

La méthode préconisée par la jurisprudence pour le calcul de l'indemnité de congé payé en maintien de salaire est celle de l'absence.

Exemple : votre salarié part 15 jours en septembre 2015. Il travaille habituellement 7 heures/jour pour 1 500 euros. Le mois de septembre 2015 compte 22 jours réellement travaillés (attention, ce nombre varie tous les mois !). Ces 22 jours correspondent à 154 heures (22 jours x 7 heures de travail par jour). Votre salarié aura donc pour ce mois : 7 jours travaillés soit 49 heures (7 jours x 7 heures de travail par jour) ; 15 jours de vacances soit 105 heures (15 jours x 7 heures de travail par jour). La rémunération du salarié sera de : pour les jours travaillés (1 500 € x 49)/154 = 477,27 euros ; en indemnité de congé (1 500 € x 105)/154 = 1 022,73 euros.

Les deux méthodes appliquées, vous n'avez plus qu'à privilégier celle qui sera la plus favorable à votre salarié.

Bon à savoir

La méthode du dixième s'avère souvent la plus favorable. Elle peut, dans certains cas, conduire à un montant d'indemnité plus élevé que si le salarié avait travaillé, notamment par le biais de la prise en compte des heures supplémentaires éventuelles… Elle est systématiquement plus intéressante pour le salarié quand celui-ci est passé d'un temps plein à un temps partiel pendant la période de référence.

La méthode du maintien de salaire, quant à elle, est systématiquement plus favorable au salarié qui serait passé d'un temps partiel à un temps plein pendant la période de référence ou qui aurait bénéficié d'une augmentation de salaire avant de prendre ses congés.

Les ressources disponibles — habiletés et savoir-faire :

- Communiquer : assurer une animation auprès de l'équipe.
- Savoir convaincre : réguler le travail de l'équipe : informer, expliquer.
- Anticiper : analyser les informations. Savoir exprimer des remarques. Savoir communiquer dans un langage adapté.
- Animation : animer son équipe en la motivant, en développant un esprit d'équipe, en anticipant et en gérant les conflits de personnes, en suivant et en améliorant les performances individuelles.

- Gestion du personnel : apporter des éléments d'appréciation du personnel de son équipe : augmentation, absences, formation, sanctions, etc. Évaluer les besoins en effectif et les compétences. Donner son avis sur l'organisation et l'amélioration de son travail.
- Formation : accueillir les nouveaux, organiser leur intégration et suivre leur progression. Former les nouveaux venus au poste de travail. Réaliser les bilans intermédiaires de compétences. Valider les formations réalisées.
- Rendre compte auprès de son supérieur hiérarchique.

Les ressources disponibles — informations traitées :

Quelles informations ?	Comment je les utilise ?	Je les transmets ?
Les fiches du personnel avec leurs identités, les horaires, le statut, le type de contrat	Je planifie les interventions en fonction du nombre d'heures et du type de contrat	
Règlement interne à l'entreprise (tenue exigée, temps de pause…)	Je l'utilise au quotidien et en cas de conflit, j'applique la loi	
Les objectifs de performance fixés par le siège	Je dispatche à chaque salarié des objectifs à réaliser	
Le calendrier des formations	Je programme les formations HACCP obligatoires	Je transfère cette programmation à la responsable qualité
Les différentes formations sur le management	J'applique dans la gestion de mon équipe ce que j'ai acquis en formation	Les salariés bénéficient du contenu de mes formations
Les différentes dates de nos réunions	Je prépare la réunion avec des points bien définis à traiter	
Les évaluations annuelles	Nous faisons le point sur les améliorations à apporter	Je transmets les évaluations au responsable et aux salariés

Mes relations internes :

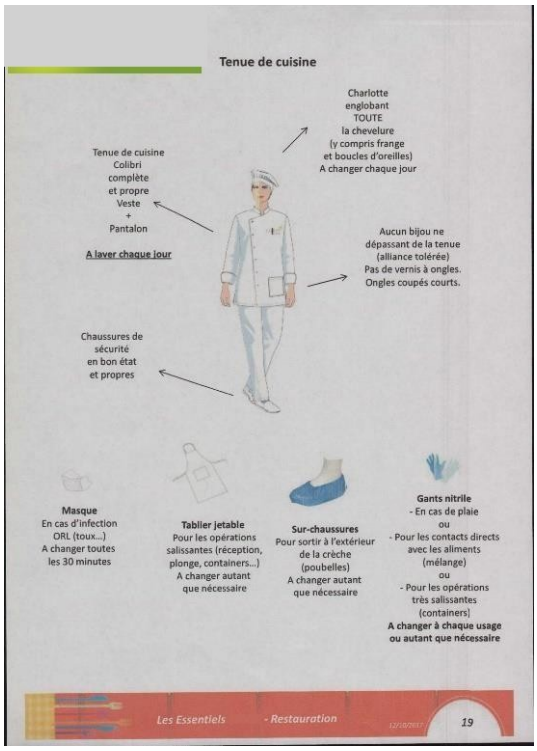
Avec qui (fonction, rôle) ?	Pour faire quoi ?
La DRH	Elle réalise le planning que j'adapte en fonction des besoins, des congés, des absences
Le responsable de secteur	En cas d'absentéisme, et de conflits avec le personnel, nous élaborons le planning horaire
Le personnel	Je remets dès l'embauche une tenue professionnelle dont je contrôle régulièrement l'état Je transmets les plannings au personnel Plannings poste Règlement intérieur de l'entreprise

Mes relations externes :

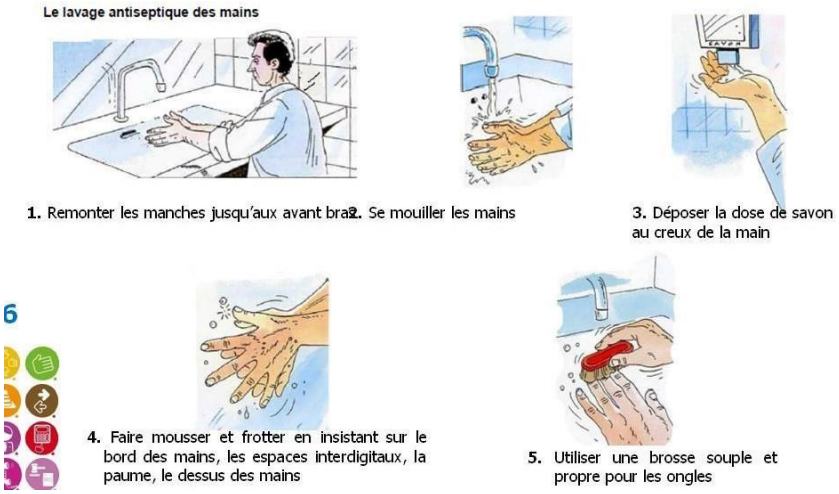
Avec qui ?	Pour faire quoi ?
Les clients	En fonction des commentaires laissés sur le cahier de suggestions, j'organise un débriefing avec l'équipe

Les contraintes existantes — sécurité, délais, hygiène, réglementation :

Des contraintes particulières : il faut toujours être entière, toujours à l'affût au niveau sécurité, pour ne pas que le personnel se blesse ou glisse, et au niveau hygiène qui doit être irréprochable, leur rappeler sans cesse en cas d'oubli.



La tenue de cuisine



Le lavage antiseptique des mains

3. Comment est évaluée cette activité ?

Je participe aux évaluations annuelles de mon équipe, où nous faisons le point sur les améliorations à apporter. Le responsable de secteur contrôle l'organisation du restaurant.

Les objectifs de performance fixés par le siège et les commentaires du cahier de suggestions me permettent aussi de voir si l'équipe fonctionne bien.

4. Ce qui pourrait être amélioré, et comment

Je pourrais formaliser davantage les plans de formation interne et les procédures de remplacement en cas d'absence.

Fiche descriptive de l'activité 4
(Gestion de l'approvisionnement et d'exploitation)

Bloc couvert — *RNCP37910BC02 — Gestion de l'activité de restauration*

1. Présentation de l'activité (contexte, objectif(s), fréquence…)

C'est une des activités principales et primordiales afin de déterminer les besoins, pour procéder aux demandes d'approvisionnements, s'assurer de leurs réceptions et de leurs stockages et de la bonne gestion des stocks selon les normes en vigueur ainsi que de leurs saisies dans le logiciel.

En tant que gérante, je suis tenue d'assurer la continuité de l'activité de mon établissement, ceci implique d'anticiper et de savoir gérer l'approvisionnement et la gestion des stocks de marchandises.

Fréquence de cette activité :

quotidienne ☒ fréquente ☐ assez fréquente ☐ exceptionnelle ☐

La place de cette activité dans mon emploi :

Elle tient une place importante puisqu'elle occupe près du tiers de mon temps de travail. Elle est une des origines de l'existence et de la viabilité de l'activité du restaurant et des salariés, c'est aussi elle qui me permet de mettre en application et de développer mes compétences de gestionnaire.

2. En m'appuyant sur des situations vécues : comment je m'organise et comment je procède pour réaliser cette activité

Une situation vécue qui illustre cette activité :

Je réceptionne ma commande de produits frais un lundi matin et je constate qu'il me manque les poulets entiers pour le menu du lendemain mardi.

Je téléphone à mon fournisseur pour le faire constater, je lui demande de me livrer le lendemain.

Je vais voir ma cliente et lui suggère de changer le menu : je reporte le poulet rôti prévu le mardi au mercredi, car je ne sais jamais à quelle heure les fournisseurs livrent ; pour une marge de sécurité je préfère le mettre au mercredi.

Comment je m'organise concrètement :

Dans ma fonction, je suis amenée à planifier les menus de la semaine et à organiser les approvisionnements nécessaires à leurs réalisations :

1) Déterminer les besoins — nature des besoins

J'élabore les menus 1 mois à l'avance.

J'effectue le choix des plats en fonction de la période afin de privilégier l'utilisation des produits de saison.

Je suis cohérente avec l'attente de nos clients et réponds aux besoins métaboliques : des plats consistants et chauds en hiver et des plats plus légers et rafraîchissants en été ; c'est une clientèle quotidienne, il est donc nécessaire de proposer des menus variés.

2) Effectuer les commandes auprès des fournisseurs

(Annexe 10 : protocole organisation des commandes)

Chaque après-midi, après le service, j'effectue les commandes chez mes fournisseurs d'après la mercuriale, par téléphone directement, les fruits et légumes en général et les poissons frais pour livraison le lendemain matin. Un télévendeur m'appelle deux fois par semaine, pour me demander s'il n'y a rien à ajouter sur la future livraison. Concernant l'épicerie c'est par email, ainsi que les produits d'entretien.

3) Réception des marchandises

(Annexe 11 : protocole de contrôle à réception)

Lors de la livraison, je commence par :

* Remettre mon bon de réception des marchandises sur lequel il renseigne les conditions de transport. A l'aide d'un thermo sonde, je contrôle inopinément la température des produits :

- viandes, BOF, et poissons : ces produits doivent être entre 3° et 6°C
- surgelés à -20°C
- fruits et légumes entre 10° et 12°C

J'effectue un contrôle avec le livreur en me référant au bon de commande :

* Conformité des quantités livrées : je compte et coche toutes les marchandises sur le bon de livraison.

* Contrôle de l'intégrité des conditionnements, exemple : emballages sous vide non percés, boîtes de conserve non cabossées, emballages papier et cartons non ouverts ou éventrés.

* Contrôle visuel de la fraîcheur des produits : exemple, les fruits et légumes doivent être bien fermes et sans tache de pourriture et de coup, les poissons frais ne doivent pas dégager une odeur excessive, les yeux brillants, les ouïes bien rouges et fermées, dans des boîtes en polystyrène cerclées et dans de la glace.

Tout en effectuant ces contrôles, je relève sur le bon de réception les quantités livrées et les DLC et DLUO.

4) Stockage des marchandises

(Annexe 12 : protocole stockage en chambre froide)

Afin de ne pas briser la chaîne du froid, je procède dès la livraison, au stockage des marchandises (dans les chambres contrôlées quotidiennement sur une fiche) en commençant par le :

* Stockage des surgelés, en chambre froide à température négative -20°C contrôlée quotidiennement. Je les décartonne, puis je les stocke de façon à assurer la rotation des produits aux DLUO les plus courtes.

* Stockage des viandes, charcuterie, poissons frais et BOF, en chambres froides à température comprise entre 0 et 4°C contrôlées quotidiennement aussi ; j'effectue le même procédé de décartonnage, place les marchandises dans les bacs de rangement plastique puis je les dispose dans les frigos respectifs, en veillant à ordonner et à ne pas mélanger les catégories de produits.

* Stockage des fruits et légumes, en chambre froide à température comprise entre 8 et 10°C : après les avoir décartonnés, je les range dans des caissettes en plastique (nettoyées après chaque utilisation), par catégorie de produits, puis les entrepose dans la chambre froide prévue à cet effet, en séparant de part et d'autre les fruits et les légumes et en veillant à placer toujours les livraisons précédentes devant, les plus terreux en bas et en vérifiant tous les jours s'il n'y en a pas d'abîmés.

* Stockage des produits d'épicerie : après contrôle et décartonnage, les produits sont stockés dans la réserve sèche en prenant soin de mettre les produits les plus anciens devant pour la rotation de ceux-ci.

* Stockage des produits d'entretien : placés dans un local spécial, pour ne pas les mélanger avec l'alimentaire.

Je complète les fiches de températures des réfrigérateurs, je les dispose sur les portes de ceux-ci et je relève la température matin et soir avant de partir ; je me lave les mains après chaque manipulation, j'utilise aussi des gants jetables.

5) Saisir les factures dans le logiciel de gestion de stocks

Afin que je puisse suivre le stock, je rentre toutes les données dans le logiciel (tous les produits que j'utilise en cuisine), cela me permet aussi de faire mes prix de vente ; dans la société nous effectuons 3 décades (le 10 du mois, le 20 du mois et le dernier le 30 ou 31 selon le mois) dans le mois, ce qui nous permet d'être normalement très précis sur notre stock.

Les ressources disponibles — matériels, outils et produits :

Cette activité nécessite l'utilisation de moyens :

- Informatiques : consultation des denrées sur la mercuriale, saisie dans le logiciel des factures, la caisse en fin de service, des entrées et sorties journalières des produits, et impressions des documents
- De communication : fax, téléphone, connexion internet
- De stockage : chambres froides, locaux
- De manutention : chariots inox
- D'agencement et de rangement : étagères et bacs plastiques
- Spécifiques : un thermo sonde pour contrôler à la réception

Les ressources disponibles — connaissances mobilisées :

Pour mener à bien cette activité, je dois faire preuve de connaissances :

- En français afin de savoir m'exprimer à l'écrit et à l'oral dans le cadre de mes échanges avec les fournisseurs, mes salariés, ma hiérarchie
- En mathématiques et comptabilité : pour le calcul des quantités, les conversions des unités de poids, le calcul des prix de revient et de vente et le ratio en fin de mois et d'année

- En informatique : pour effectuer les saisies de données dans le logiciel approprié et les impressions des documents
- Des sciences appliquées pour garantir la sécurité alimentaire : températures de conservation, définition de DLC et DLUO, des protocoles de stockage, connaissances des bactéries alimentaires. Mettre en place les protocoles HACCP dédiés à cette activité ainsi que la réglementation en vigueur

Les ressources disponibles — habiletés et savoir-faire :

Elle nécessite :

- D'être méthodique pour ne pas oublier d'effectuer les demandes d'approvisionnement en temps voulu pour pouvoir faire les réalisations en relation avec les produits commandés
- D'être organisée dans la gestion et l'archivage des documents informatiques et dans l'agencement et le stockage des marchandises afin de ne pas mélanger les produits et d'assurer leur rotation
- D'être rigoureuse pour effectuer cette activité en respectant l'ensemble des règles et les consignes de sécurité des aliments
- De savoir communiquer, ce qui implique d'avoir de bonnes relations internes et externes à mon organisation afin d'en tirer le meilleur rendement et profit, que ce soit au niveau financier ou humain

Les ressources disponibles — informations traitées :

Quelles informations ?	Comment je les utilise ?	Je les transmets ?
Avant d'effectuer toute demande d'approvisionnement, je commence par : -regarder dans les chambres froides les produits disponibles en stock -consulter le tableau mis à disposition pour le personnel -et contrôler tous les jours avec les entrées et les sorties mon stock global sur mon logiciel informatique	Une fois informée de ce mouvement : J'établis tous les jours une liste en fonction des jours de livraison J'adapte les quantités à commander en fonction et en application de mes menus	Commandes aux fournisseurs soit par téléphone, fax ou email
Je suis tenue de connaître les normes HACCP afin de garantir la sécurité des aliments	J'applique strictement les normes en vigueur	Dans le cadre d'un contrôle sanitaire, je peux être amenée à fournir tous les documents relatifs à la traçabilité des aliments (provenance, conditions de transport, feuilles de températures du matériel froid de stockage et de transformation)

Mes relations internes :

Avec qui (fonction, rôle) ?	Pour faire quoi ?
Mes collaborateurs	-Inscriptions sur un tableau en cuisine des produits terminés afin de les commander. -Le stockage soit en épicerie sèche ou dans les réfrigérateurs ou congélateurs.
Responsable d'achats	Il m'adresse la liste des fournisseurs pour chaque denrée (les prix sont négociés en début d'année).

Mes relations externes :

Avec qui ?	Pour faire quoi ?
- Boulanger - Centrale d'achats - Épicerie - BOF - Produits d'entretien - Fruits et légumes	Pour effectuer les commandes afin de garantir l'approvisionnement en marchandises.

Les contraintes existantes — sécurité, délais, hygiène, réglementation :

Lors de la réalisation de cette activité, je dois à chaque étape veiller à la sécurité alimentaire. Cette règle fondamentale implique des contraintes en termes :

De délais de stockage :

Stocker très vite, surtout l'été, afin de ne pas rompre la chaîne du froid.

D'hygiène :

Chambres froides maintenues en état de propreté : sol lavé régulièrement avec une désinfection complète 2 fois dans le mois.

Bacs de stockage plastiques et matériels nettoyés après chaque utilisation.

3. Comment est évaluée cette activité ?

La gestion est contrôlée par le responsable de secteur. Les inventaires des 3 décades du mois (le 10, le 20 et en fin de mois) me permettent de vérifier mon stock, mes ratios et mes prix de revient.

En cas de contrôle sanitaire, je dois pouvoir présenter tous les documents de traçabilité des aliments.

4. Ce qui pourrait être amélioré, et comment

Je pourrais optimiser encore les quantités commandées pour réduire le gaspillage, tout en sécurisant les stocks.

Fiche descriptive de l'activité 5
(Démarche qualité en restauration)

Appliquer la démarche qualité

Bloc couvert — *RNCP37910BC02 — Gestion de l'activité de restauration*

1. Présentation de l'activité (contexte, objectif(s), fréquence…)

Une démarche qualité est un système qui désigne une organisation opérationnelle permettant d'atteindre les objectifs fixés par une politique qualité. Cette politique doit traduire les attentes des usagers que la structure désire satisfaire.

La démarche qualité en restauration collective

Depuis l'année 2001, de nombreuses actions de promotion en faveur d'une alimentation plus saine sont mises en place par les pouvoirs publics et relayées par les professionnels de la petite enfance, du corps médical et paramédical, ainsi que par l'ensemble de la filière alimentaire. De ce fait, la restauration collective prend vraiment part à ce dispositif en s'y inscrivant pleinement et se trouve désormais engagée dans une démarche qualité selon la norme ISO 9001.

Fréquence de cette activité :

quotidienne ☒ fréquente ☐ assez fréquente ☐ exceptionnelle ☐

La place de cette activité dans mon emploi :

Cette activité a une place importante dans ce métier, car le client s'attend toujours à recevoir un plat de qualité. Cette qualité est définie par la saveur, la santé, la sécurité, le service.

- (Qualité organoleptique) saveur : on peut vérifier cet aspect de la qualité par des enquêtes
- (Qualité nutritionnelle) santé : on peut vérifier cet aspect de la qualité par l'analyse sensorielle ou analyse organoleptique
- (Qualité sanitaire) sécurité : on peut vérifier cet aspect de la qualité par l'analyse bactériologique, par l'analyse chimique et par le contrôle visuel
- (Qualité de service) service : on peut vérifier cet aspect de la qualité par l'analyse biochimique

2. En m'appuyant sur des situations vécues : comment je m'organise et comment je procède pour réaliser cette activité

Une situation vécue qui illustre cette activité :

Une fois par mois, la responsable qualité vient contrôler le site en ma présence, généralement en fin de service.

Elle vérifie la température des réfrigérateurs, les plats témoins et les cahiers des charges HACCP. Je lui présente les fiches de relevés de températures, les fiches de traçabilité des denrées et les boîtes de plats témoins de la semaine, et nous faisons le point ensemble sur ce qui doit être amélioré.

Comment je m'organise concrètement :

Je m'organise avec de la rigueur dès le matin à mon arrivée : vérification des chambres positives et négatives en relevant les températures, ensuite je mets en route la cellule de refroidissement qui servira jusqu'à au moins la fin de matinée, voire après le service, vérification des vitrines du self pour les hors d'œuvre et desserts. Je contrôle régulièrement ce que fait le personnel (fabrication, service, mise en place…) et si les procédures sont respectées.

Toutes les fins d'après-midi, je vérifie si les plats témoins (voir exemple) et les préparations en cuisine (les hors d'œuvre, les desserts, fromages et plats chauds) ont bien été réalisés en respectant les normes. (Excepté pour les aliments pré-emballés, les fruits non transformés et le pain, des plats témoins (portions de 80 à 100 g) doivent être systématiquement prélevés en fin de service, puis conservés entre 0 et 3°C pendant au minimum 5 jours après consommation en chambre froide dans des boîtes fermées. Ces plats témoins sont mis à la disposition de la DDPP en cas de suspicion de toxi-infection alimentaire collective.)

Avec le menu du jour et la traçabilité des origines bovines quand c'est la viande hachée, je contrôle leurs fiches de sorties pour voir si le personnel et moi-même avons bien marqué la traçabilité de chaque produit.

1. Les documents à conserver

Réception : annexe 12

Fiches de contrôle à la réception mentionnant au minimum :

- Date de livraison
- Nom du fournisseur
- Nature des denrées
- Température des denrées
- Les numéros de lots

Stockage / Préparation / Distribution

- Étiquette des denrées pour chaque numéro de lot différent
- Les étiquettes conservées doivent correspondre aux denrées utilisées pour les différents plats du menu proposé

2. Délais de conservation des informations

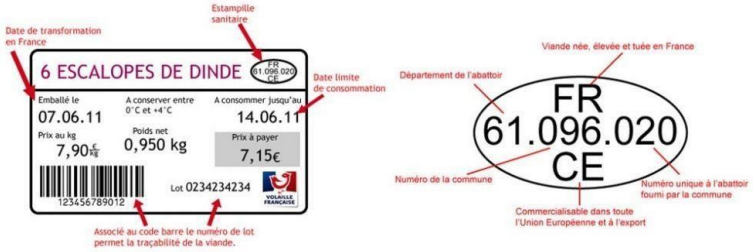
Les différents documents concernant les denrées alimentaires doivent être conservés au minimum 6 et aussi à la fin de chaque journée si le plan de nettoyage a bien été effectué et noté.



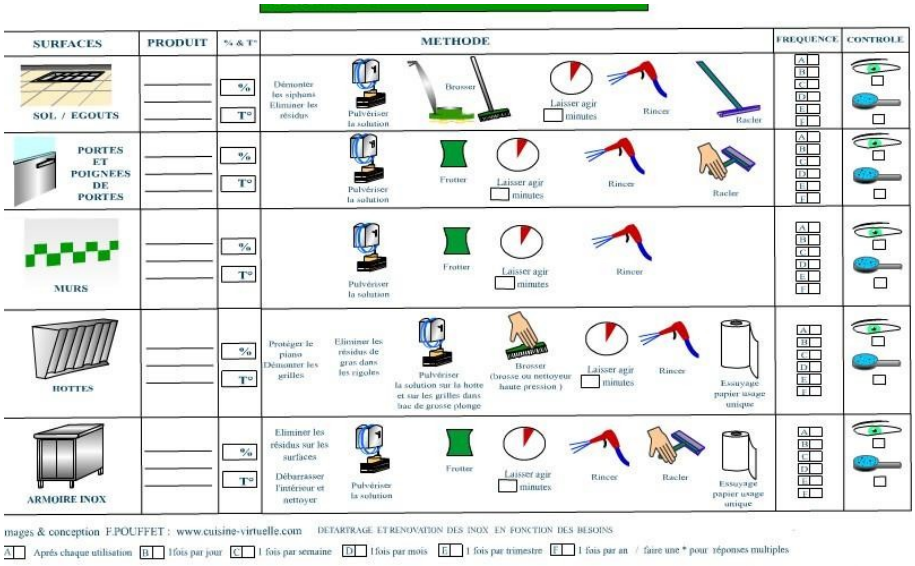
Exemple de : boîtes hermétiques de plats témoins



Exemple d'étiquette de plat témoin



Exemple de : traçabilité, les renseignements à relever

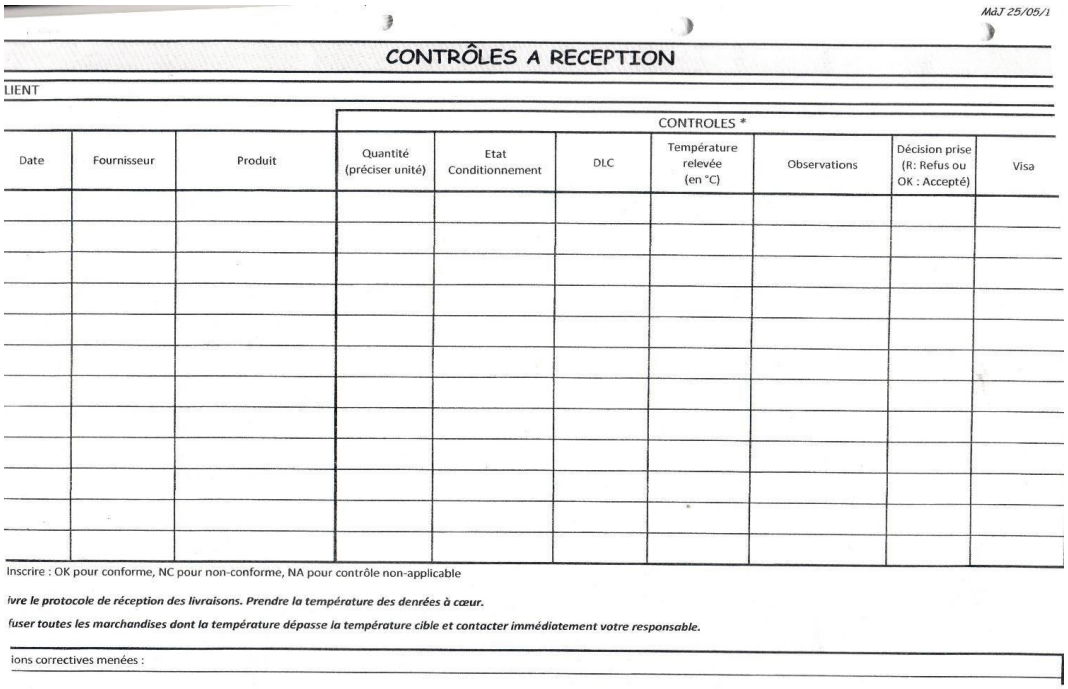


SURFACES	PRODUIT	% & T°	METHODE	FREQUENCE	CONTROLE
SOL / EGOUTS		% T°	Démonter les siphons Eliminer les résidus · Pulvériser la solution · Brosser · Laisser agir ☐ minutes · Rincer · Racler	A B C D E F	
PORTES ET POIGNEES DE PORTES		% T°	Pulvériser la solution · Frotter · Laisser agir ☐ minutes · Rincer · Racler	A B C D E F	
MURS		% T°	Pulvériser la solution · Frotter · Laisser agir ☐ minutes · Rincer	A B C D E F	
HOTTES		% T°	Protéger le piano Démonter les grilles · Eliminer les résidus de gras dans les rigoles · Pulvériser la solution sur la hotte et sur les grilles dans bac de grosse plonge · Brosser (brosse ou nettoyeur haute pression) · Laisser agir ☐ minutes · Rincer · Essuyage papier usage unique	A B C D E F	
ARMOIRE INOX		% T°	Eliminer les résidus sur les surfaces Débarrasser l'intérieur et nettoyer · Pulvériser la solution · Frotter · Laisser agir ☐ minutes · Rincer · Racler · Essuyage papier usage unique	A B C D E F	

mages & conception F.POUFFET : www.cuisine-virtuelle.com DETARTRAGE ET RENOVATION DES INOX EN FONCTION DES BESOINS

A ☐ Après chaque utilisation B ☐ 1fois par jour C ☐ 1 fois par semaine D ☐ 1fois par mois E ☐ 1 fois par trimestre F ☐ 1 fois par an / faire une * pour réponses multiples

Exemple de plan de nettoyage



MàJ 25/05/1

CONTRÔLES A RECEPTION

LIENT

			CONTROLES *						
Date	Fournisseur	Produit	Quantité (préciser unité)	Etat Conditionnement	DLC	Température relevée (en °C)	Observations	Décision prise (R: Refus ou OK : Accepté)	Visa

Inscrire : OK pour conforme, NC pour non-conforme, NA pour contrôle non-applicable

ivre le protocole de réception des livraisons. Prendre la température des denrées à cœur.

fuser toutes les marchandises dont la température dépasse la température cible et contacter immédiatement votre responsable.

ions correctives menées :

Annexe 12 : contrôles à réception

Les ressources disponibles — matériels, outils et produits :

Thermomètre

Chaque chambre froide est équipée d'un thermomètre à l'intérieur pour plus de sécurité en cas de panne du thermomètre central de la chambre froide, ainsi que dans les chambres négatives.

1ère sonde

Sert à contrôler la température des marchandises à l'arrivée.



Thermo sonde

2ème sonde (dans la cuisine)

Sert à contrôler les températures quand on les sort du four et quand on les passe en cellule de refroidissement : en moins de deux heures cela doit passer de plus de 63° à en dessous de 10° ; et aussi avant le service, relever les températures des hors d'œuvres et desserts (température comprise entre 3° et 10°) et des plats chauds (63° et au-dessus), que nous notons dans les fiches HACCP faites à cet usage.

Cellule de refroidissement

Pour attester qu'un plat a bien subi un refroidissement rapide, dans les règles imposées par la législation, un relevé des températures avant et après refroidissement doit être effectué par un membre du personnel de cuisine sur un document de référence à archiver.

Nota : ces documents peuvent vous être réclamés lors d'un contrôle des services d'hygiène. A conserver minimum 3 mois.



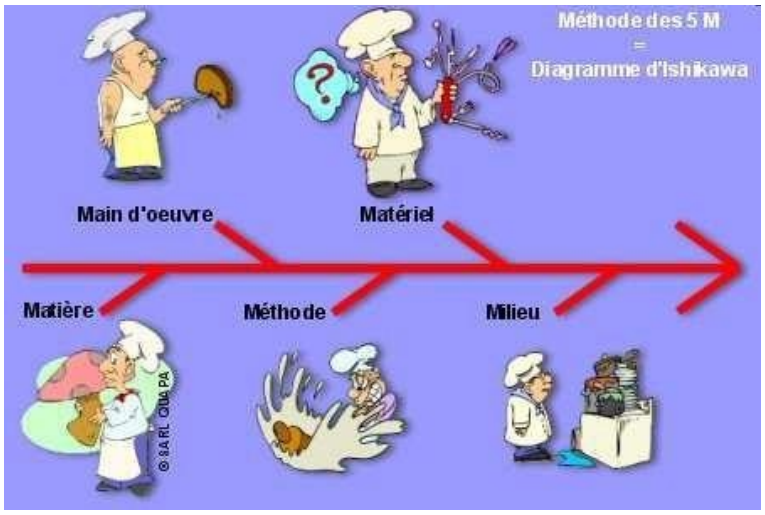
Cellule de refroidissement

Les ressources disponibles — connaissances mobilisées :

Les connaissances sont de connaître l'ensemble des procédures HACCP et ISO pour la démarche qualité, et de reconnaître quand il y a problème et réagir en cas de doute et de suspicion.

Connaître la règle des 5M

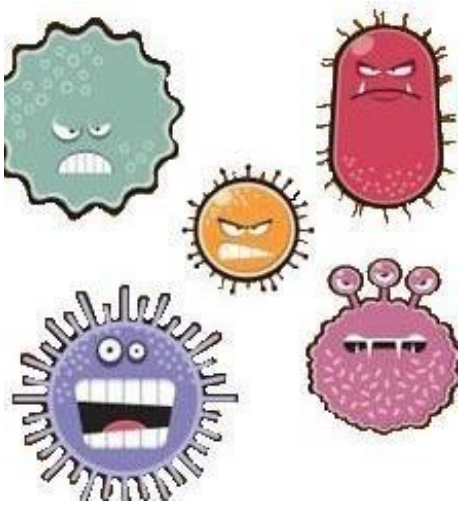
Moyens préalables pour réduire la manifestation des dangers : possibilité de s'appuyer sur des guides — plan de nettoyage-désinfection, gestion des températures, formation du personnel, lutte contre les nuisibles, etc.



Méthode des 5M — diagramme d'Ishikawa

Avoir quelques notions de microbiologie pour en connaître les risques

Qu'est-ce qu'un micro-organisme ? C'est un organisme vivant microscopique, invisible à l'œil nu. Il se trouve partout : sur les aliments, sur les vêtements, dans l'air, sur les humains, sur les ustensiles de cuisine, sur les animaux, sur les emballages.



Micro-organismes

Les familles de micro-organismes

Les champignons : on distingue deux familles de champignons, les moisissures et les levures. Pour le nettoyage des locaux, on se débarrasse des champignons avec un fongicide.

Les virus : ils ont un pouvoir infectieux. Ils parasitent les cellules de l'organisme, comme le virus du SIDA ou de la grippe. Des aliments infectés peuvent contenir le virus de l'hépatite A. Un produit qui inactive un virus s'appelle un virucide.

Les bactéries : dans les métiers de l'alimentation, les bactéries sont les micro-organismes les plus importants à connaître. La plupart des bactéries sont inoffensives pour l'être humain : on les qualifie de saprophytes. Certaines bactéries sont utiles et utilisées pour élaborer certains aliments : yaourts, saucissons, beurre, choucroute, etc. D'autres bactéries sont dangereuses si leur nombre est trop important dans l'aliment que l'on mange. En effet, certaines se multiplient dans un aliment sans en modifier le goût, ni l'aspect ou la couleur… Un produit nettoyant qui tue les bactéries s'appelle bactéricide.

Les bactéries pathogènes

Une bactérie pathogène est un organisme vivant qui peut rendre malade, voire tuer.

Pathogène : organisme vivant = rendre malade ou tuer. Toxique : organisme non vivant = rendre malade ou tuer.

Les professionnels sont civilement et pénalement responsables des problèmes subis par leurs clients après avoir consommé des aliments achetés dans leur établissement. Tous les aliments vendus doivent être sains et non contaminés.

Les ressources disponibles — habiletés et savoir-faire :

Nous devons être formés : chaque personne embauchée a l'obligation de passer par la formation HACCP, même si je suis autorisée à former le personnel, pour avoir une sécurité au niveau hygiène alimentaire, et un comportement responsable, et posséder des instructions précises pour bien manipuler les denrées :

- La mise à jour de ces procédures
- Établir des procédures
- La mise en œuvre
- Le respect

Avoir aussi un certificat médical qui mentionne être « apte à manipuler des denrées alimentaires ».

Une personne atteinte d'une maladie susceptible d'être transmise par les aliments, porteuse d'une telle maladie, ou souffrant, par exemple, de plaies ou de diarrhée n'est pas autorisée à manipuler les denrées alimentaires. Il est de son devoir de prévenir l'exploitant.

La formation

La formation aux règles d'hygiène à appliquer en restauration est obligatoire. La nouvelle réglementation stipule dans son règlement 852/2004 que les exploitants du secteur alimentaire doivent veiller à ce que les manutentionnaires de denrées alimentaires soient encadrés et disposent d'instructions et/ou d'une formation en matière d'hygiène alimentaire.

Les ressources disponibles — informations traitées :

Quelles informations ?	Comment je les utilise ?	Je les transmets ?
Des règles d'hygiène HACCP	Au quotidien	Je transmets les informations soit au personnel, soit à la cliente
Des règles ISO 9001	Au quotidien	Cette certification assure la qualité des produits et services de l'entreprise ainsi que son image.
Traçabilité des produits utilisés renseignée sur les étiquettes	Je reporte chaque traçabilité sur une feuille	Justificatifs à fournir en cas d'intoxication ou de contrôle du service qualité (Silliker) ou des services vétérinaires

Mes relations internes :

Avec qui (fonction, rôle) ?	Pour faire quoi ?
Responsable de qualité	Contrôle régulier de la bonne marche de la qualité sur le restaurant
Le personnel	Sur l'HACCP, sur l'ISO 9001, pour qu'ils puissent travailler dans de bonnes conditions et respecter surtout les normes

Mes relations externes :

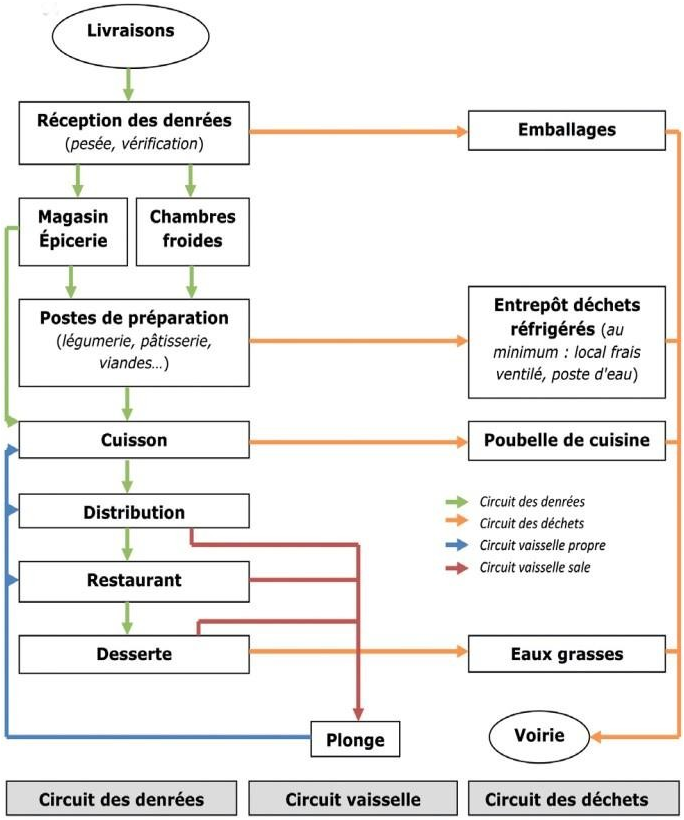
Avec qui ?	Pour faire quoi ?
Les clients	Qualité de la prise en compte des remarques de la clientèle, des comportements de la consommation
Les fournisseurs	Qui respectent surtout les normes HACCP au moment des livraisons (chaîne de froid)

Les contraintes existantes — sécurité, délais, hygiène, réglementation :

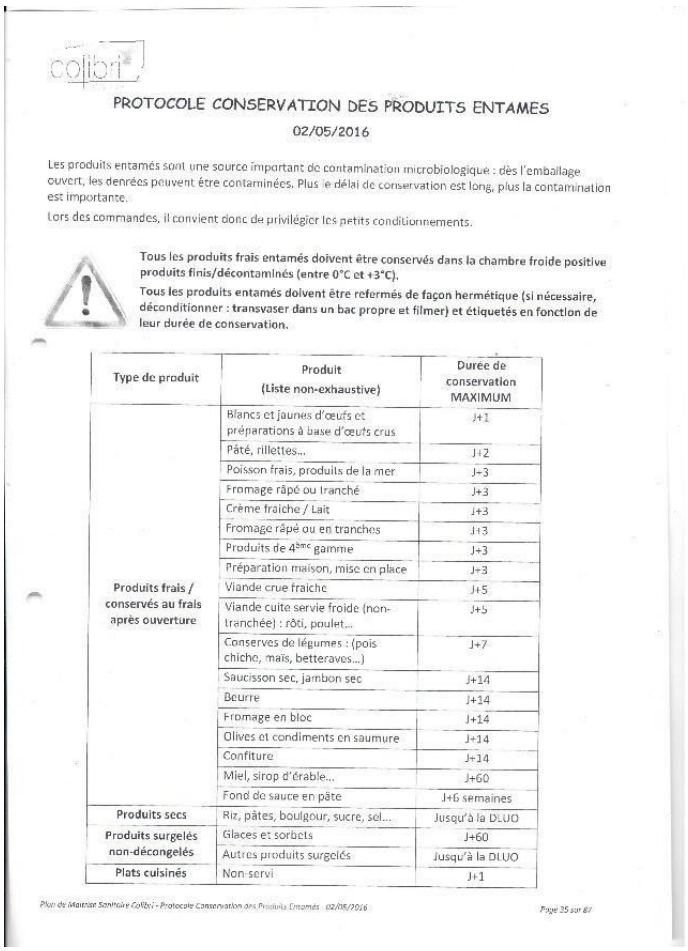
Les contraintes sont de toujours être vigilante à tout, que ce soit sur :

- La tenue vestimentaire propre
- La réception des marchandises (respecter la chaîne du froid, c'est assurer le maintien constant des aliments réfrigérés ou surgelés à une température, positive ou négative selon le cas, conforme à la réglementation ou à leur étiquetage. Ce processus permet de conserver aux produits leurs qualités hygiéniques, nutritionnelles et de les garder sains, du stade de la production jusqu'à la cuisine).
- Le respect de la marche en avant (les denrées propres ne doivent pas croiser des produits sales ou souillés : déchets, emballages, produits terreux, vaisselle sale…), voir annexe 10.
- Tout noter sur nos documents normes HACCP quotidiennement, c'est-à-dire températures des chambres froides et négatives, les températures lors des réceptions de marchandises, les traçabilités des denrées sorties, et tout étiqueter les sorties avec la DLC (annexe 11), le cycle au niveau nettoyage, la traçabilité origine viande et renseigner le client, tous les jours, ne pas oublier les plats témoins de chaque fabrication, mis dans des boîtes de chaque jour de la semaine.

- Pour la norme ISO 9001 : la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance qualité, l'amélioration de la qualité, pour satisfaire au mieux notre client.



Annexe 10 : la marche en avant



colibri

PROTOCOLE CONSERVATION DES PRODUITS ENTAMES

02/05/2016

Les produits entamés sont une source important de contamination microbiologique : dès l'emballage ouvert, les denrées peuvent être contaminées. Plus le délai de conservation est long, plus la contamination est importante.

Lors des commandes, il convient donc de privilégier les petits conditionnements.

Tous les produits frais entamés doivent être conservés dans la chambre froide positive produits finis/décontaminés (entre 0°C et +3°C).

Tous les produits entamés doivent être refermés de façon hermétique (si nécessaire, déconditionner : transvaser dans un bac propre et filmer) et étiquetés en fonction de leur durée de conservation.

Type de produit	Produit (Liste non-exhaustive)	Durée de conservation MAXIMUM
Produits frais / conservés au frais après ouverture	Blancs et jaunes d'œufs et préparations à base d'œufs crus	J+1
	Pâté, rillettes…	J+2
	Poisson frais, produits de la mer	J+3
	Fromage râpé ou tranché	J+3
	Crème fraiche / Lait	J+3
	Fromage râpé ou en tranches	J+3
	Produits de 4ème gamme	J+3
	Préparation maison, mise en place	J+3
	Viande crue fraiche	J+5
	Viande cuite servie froide (non-tranchée) : rôti, poulet…	J+5
	Conserves de légumes : (pois chiche, maïs, betteraves…)	J+7
	Saucisson sec, jambon sec	J+14
	Beurre	J+14
	Fromage en bloc	J+14
	Olives et condiments en saumure	J+14
	Confiture	J+14
	Miel, sirop d'érable…	J+60
	Fond de sauce en pâte	J+6 semaines
Produits secs	Riz, pâtes, boulgour, sucre, sel…	Jusqu'à la DLUO
Produits surgelés non-décongelés	Glaces et sorbets	J+60
	Autres produits surgelés	Jusqu'à la DLUO
Plats cuisinés	Non servi	J+1

Plan de Maîtrise Sanitaire Colibri - Protocole Conservation des Produits Entamés - 02/05/2016 Page 25 sur 87

Annexe 11 : conservation des produits entamés

3. Comment est évaluée cette activité ?

La responsable qualité contrôle le site une fois par mois. Le laboratoire de contrôle (Silliker) et les services vétérinaires peuvent aussi réaliser des contrôles.

Le respect des procédures HACCP et de la norme ISO 9001, et l'absence de non-conformité lors de ces contrôles, montrent que la démarche qualité est bien appliquée.

4. Ce qui pourrait être amélioré, et comment

Je pourrais renforcer encore la traçabilité documentaire et la sensibilisation continue de l'équipe aux règles d'hygiène.

Annexes

Les annexes de ce dossier comprennent les documents suivants :

- Annexes 2 à 9 — Classeur de fiches techniques, exemples (fiche activité 1) : bœuf bourguignon, quiche lorraine, potage cultivateur, filet de merlu en croûte de parmesan, tarte normande, crème renversée au caramel, salade de fruits, carottes Vichy
- Protocoles de l'entreprise (fiche activité 4) : réception des livraisons, organisation du stockage, relevés de température des chambres froides, stockage en chambre froide (2 fiches)

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

Bœuf bourguignon

Denrées utiles	Quantités	Technique de réalisation
Éléments de base		1 Préparer les légumes de la G.A. 2 Marquer en cuisson l'estouffade. 3 Préparer la garniture bourguignonne. 4 Hacher le persil. 5 Décanter et terminer l'estouffade.
Paleron, gîte de noix de bœuf	15 kg	
Farine	625 g	
Huile	15 cl	
Gros sel - Poivre	P.M.	
Garniture aromatique		
Carottes	1.875 g	
Ail	250 g	
Oignons	1.875 g	
Bouquet garni	3	
Sauce		
Fond de veau brun clair	1 l	
Sel fin	P.M.	
Vin rouge	3 l	
Garniture bourguignonne		
Poitrine de porc salée	3.125 kg	
Champignons	3.750 kg	
Petits oignons	3.15 kg	
Persil	P.M.	
Beurre	0.625 g	
Sel fin	P.M.	
Sucre	P.M.	

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

Quiche lorraine

50 personnes — 5 tartes

Phases techniques	Denrée	U	Pâte	Garniture	Appareil	Total
REALISER LES FONDS DE TARTES	CHARCUTERIE					
Confectionner la pâte brisée. Foncer 5 cercles à tarte de 16 cm de diamètre.	Poitrine fumée	KG		1.875		1.875
PREPARER LA GARNITURE	CREMERIE					
Détailler les lardons	Beurre	KG	1,25			1,25
Sauter les lardons	Crème double	L			1.25	1.25
Tailler le gruyère en lamelles	Lait	L			1.25	1.25
	Gruyère	KG		0.625		0.625
CONFECTIONNER L'APPAREIL	Œufs	0.5	0.5		0.25	0.75
Réaliser un appareil à crème prise salé	ECONOMAT					
CUIRE LES QUICHES	Huile	L		0.125		0.125
Garnir les quiches avec les lardons, les lamelles de gruyère et l'appareil à crème prise	Farine	KG	1.560		PM	1.560
	Sel fin	PM	0.030			0.030
Cuire les quiches	Poivre de Cayenne	PM				
	Noix de muscade	PM				
DRESSER, ENVOYER : dresser sur plats ronds, garnir d'un papier gaufré chacun.						

Annexe 4

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

Potage cultivateur

Nombre de portions : 50

Denrées utiles	Quantités	Technique de réalisation
Éléments de base		1 - Éplucher les légumes 2 - Émincer en paysanne : poireaux - carottes - navets - céleri branche 3 - Mettre le potage à cuire 4 - Préparer la garniture : le gruyère râpé 5 - Terminer la taille des légumes 6 - Terminer la cuisson du potage 7 - Débarrasser le potage 8 - Dresser, servir le potage dans la soupière et préparer la garniture dans des récipients à côté Dressage et présentation : en soupière
Carottes	900 g	
Céleri branche	625 g	
Chou vert	625 g	
Haricots verts	350 g	
Navets	625 g	
Petits pois écossés	300 g	
Poireaux	1.250 kg	
Pomme de terre	3.00 kg	
Cerfeuil	1/6 botte	
Beurre	200 g	
Gros sel	PM	
Garniture		
Gruyère râpé	625 g	
Pain baguette	125 g	
Finition		
Beurre	50 g	
Sel fin	PM	

Annexe 5

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

Filet de merlu en croûte de parmesan

Nombre de portions : 70

Denrées utiles	Quantités	Technique de réalisation
Filet de merlu	70 pièces	1- Mélanger le beurre avec la chapelure, le parmesan et le persil haché. Mixer le tout. 2- Disposer le filet de poisson dans une plaque huilée. 3- Parsemer du mélange chapelure/parmesan, de façon à créer une croûte. 4- Mettre au frais.
Parmesan	1,050 kg	
Chapelure	1,050 kg	
Beurre	350 g	
Persil	3 bottes	

Annexe 6

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

Tarte normande

Pour 5 tartes de 24 cm de diamètre

Denrées utiles	Quantités	Technique de réalisation
Pâte à foncer		Pâte à foncer : 1. Préparer et peser les ingrédients 2. Sabler la farine et le beurre 3. Former une fontaine 4. Ajouter jaune d'œuf 5. Ajouter sel et sucre 6. Mélanger et fraser 7. Laisser poser 30 min 8. Précuire la pâte foncée 12 à 14 min et ajouter les pommes et l'appareil normand Appareil normand : 1. Mélanger l'ensemble des ingrédients au fouet 2. Utiliser aussitôt Pommes : 1. Éplucher les pommes 2. Couper les pommes en dés 3. Faire fondre le beurre dans une poêle 4. Poêler les pommes 5. Ajouter le sucre et caraméliser 6. Mettre au four 7. Cuite, mettre en cellule de refroidissement 8. Découper en 10 parts chacune et dresser sur assiette
Farine	1.250 g	
Beurre	625 g	
Lait	200 g	
Jaunes d'œufs	5 U	
Sucre semoule	60 g	
Sel	15 g	
Appareil normand		
Crème fleurette	625 g	
Lait entier	625 g	
Œufs	750 g	
Sucre	200 g	
Pommes		
Pommes	10 U	
Sucre	200 g	
Beurre	150 g	

Annexe 7

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

Crème renversée au caramel

Nombre de portions : 20

Denrées utiles	Quantités	Technique de réalisation
Éléments de base		1 - Préparer le caramel 2 - Caraméliser les moules 3 - Préparer l'appareil à crème prise 4 - Cuisson des crèmes caramel 5 - Mettre en cellule de refroidissement 6 - Mettre au self
Lait	2.5 L	
Œufs	15	
Sucre	500 g	
Vanille	P.M.	
Caramel		
Sucre	500 g	
Eau	P.M.	

Annexe 8

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

Salade de fruits

Nombre de portions : 50

Denrées utiles	Quantités	Technique de réalisation
Éléments de base		1 Faire tremper les fruits 2 Découper les fruits 3 Terminer la salade de fruits 4 Dresser en coupe et les mettre en vitrine
Ananas au sirop	6 pièces	
Bananes	1 kg	
Kiwis	12 pièces	
Oranges	4 kg	
Pommes	2.5 kg	
Poires	1 kg	

Annexe 9

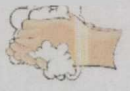
FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

Carottes Vichy

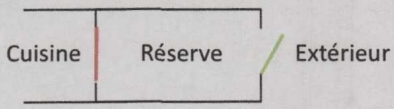
Nombre de portions : 70

Denrées utiles	Quantités	Technique de réalisation
Carottes	11 kg	- Faire suer les carottes dans le beurre - Mouiller presque aux ¾ - Assaisonner de sel et de sucre - Couvrir d'un papier beurré - Cuire les carottes à feu vif jusqu'à évaporation presque complète Dressage et présentation : en gastro
Beurre	1.050 kg	
Sucre semoule	350 g	
Persil	350 g	

Réception des livraisons

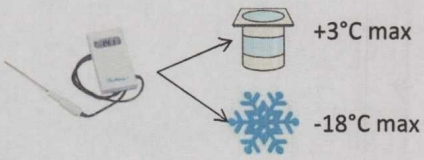
①  Se laver les mains.
Mettre un tablier jetable.

② La réception se déroule **UNIQUEMENT** en réserve.
Fermer la porte allant vers la cuisine avant d'ouvrir la porte extérieure



③ **Prendre la température** :
- d'un produit frais
- d'un produit surgelé

En choisissant les produits les plus sensibles (faible inertie).
Jeter le produit frais percé.
Ne pas percer un produit sous-vide.



④ Contrôler la conformité et remplir la fiche de contrôle à réception

CONTRÔLES A RECEPTION

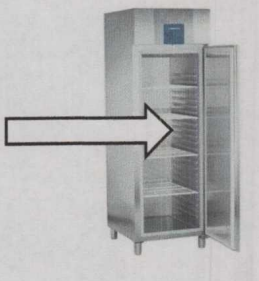
CRECHE les Petits Colibris

Date	Fournisseur	Produit	CONTROLES * Quantité (préciser unité)	Etat Conditionnement	DLC	Température relevée (en °C)	Observations	Décision prise (R: Refus ou OK : Accepté)	Visa
05/09/14	Paysan Frais	Haricots Verts	2,5 kg	OK	OK	-19°C	—	OK	
"	"	Yaourt	48 p.	OK	OK	+2°C	—	OK	

⑤  Refuser toute marchandise non-conforme (non-commandée, emballage abîmé, odeur suspecte, température trop élevée...).
L'inscrire sur les deux bons de livraison (client et fournisseur).
Appeler votre responsable.

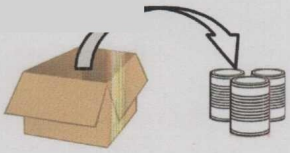


⑥ Fermer la porte extérieure de la réserve.
Stocker rapidement au bon endroit et par priorité :
Le surgelé, puis le frais puis le sec.



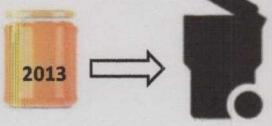
⑦  Se laver les mains
Enlever le tablier jetable

Organisation du stockage

①  Décartonner en réserve

② 

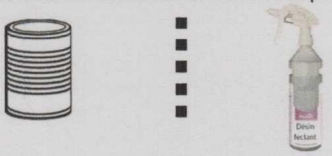
Classer les produits en fonction de leur DLC/DLUO :
Ranger devant ceux dont la DLC/DLUO est la plus proche.

③  Vérifier la conformité des produits en stock.
Jeter les produits périmés ou abimés


④ Séparer les matières premières, les plats en cours de fabrication et les produits finis.



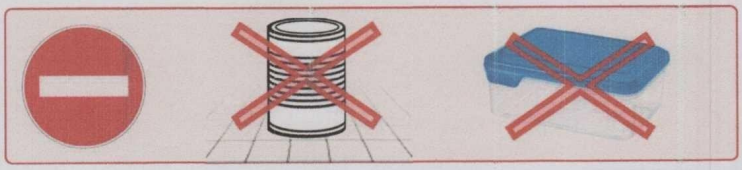
⑤ Séparer les denrées alimentaires des autres produits.



Les produits d'entretien doivent être stockés à part, dans le local/placard prévu à cet effet.

⑥ Ne jamais transvaser de denrées (farine, sucre…) dans des contenants à remplir au fur et à mesure, type boîte hermétique ou pot.
Une contamination peut avoir lieu et les denrées étant conservées longtemps sans que le contenant ne soit lavé, le nombre de bactéries peut être très élevé.

⑦ Ne **jamais** stocker de produits au sol.



Relevés de température des chambres froides

Toutes les chambres froides doivent faire l'objet d'un relevé de température 2 fois par jour, à l'arrivée et au départ du cuisinier.
Cela permet de contrôler leur bon fonctionnement.

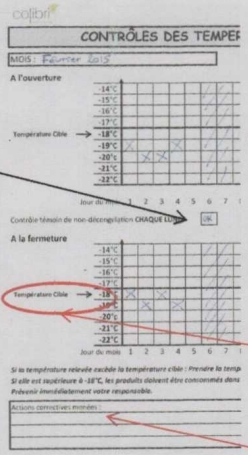
① Relever la température de chaque chambre froide à l'aide de l'affichage extérieur ou du thermomètre intérieur (qui doit rester en permanence accessible).

Pour les chambres froides négatives, contrôler chaque lundi le témoin de non-décongélation (glace toujours au fond du verre) et l'inscrire sur la fiche.

② Vérifier que la chambre froide est bien fermée.

Penser à contrôler régulièrement quand vous passez devant dans la journée.

③ Inscrire sur la fiche de relevé (présente sur la porte) la température observée.



Contrôle témoin de non-décongélation Chaque lundi

Le matin à l'arrivée

Le soir au départ

Contrôler que la température observée correspond à la température cible.

④ En cas d'anomalie, contacter votre responsable et l'inscrire sur la fiche.



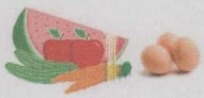
Stockage en chambre froide

…bres froides des réserves sont des zones « sales », les denrées doivent donc être décontaminées avant de passer en zone de préparation.

Toutes les chambres froides doivent être dotées un système de contrôle de leur température : thermomètre à affichage extérieur ou thermomètre mobile à l'intérieur, rangé de façon à être facilement consulté.

① **Légumerie** (chambre froide positive fruits et légumes + **ŒUFS en coquille**):

Pour les fruits et légumes frais et les œufs en coquille



En haut :
Les produits les plus propres et les plus fragiles (tomates, herbes fraiches…)



+8°C
+4°C

Température cible :
Entre +4°C
Et +8°C

Au milieu :
Le œufs en coquille

En bas:
Les produits les plus sales (carottes, courge…)

Les légumes de 4ème gamme (sous-vide) doivent être stockées en chambre froide crèmerie

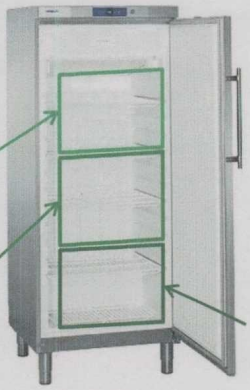
② **Crèmerie** (chambre froide positive Crèmerie):

Pour :
- les produits laitiers **non-entamés**
- Les légumes de 4ème gamme



En haut :
Les plus sensibles: fromage râpé, fromage frais, beurre…

Au milieu :
Les yaourts et fromages blancs



+4°C
0°C

Température cible :
Entre 0°C
Et +4°C

En bas:
Les moins sensibles : crème, légumes de 4ème gamme (sous-vide)…

Ne rien stocker dans la porte : température trop haute.

Les Essentiels - Restauration 12/10/2017 33

Stockage en chambre froide

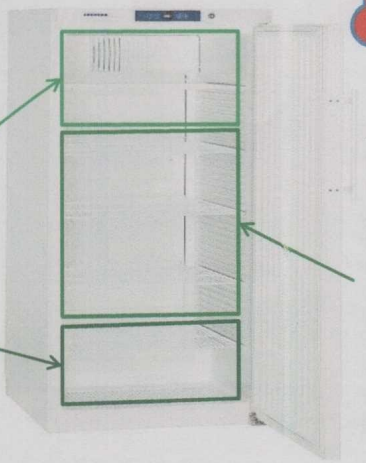
③ **Produits finis** (chambre froide positive produits finis et déconditionnés):

Pour :
- les produits finis avant service
- Les produits en décongélation
- les matières premières entamées
- Les lames et ustensiles sensibles
- Les plats témoins

+3°C
0°C

Température cible :
Entre 0°C
Et +3°C

En haut :
Les produits entamés fermés/filmés et étiquetés



En bas :
Les plats témoins dans des barquettes par jour.

Au milieu :
Pendant le service :
Les produits finis avant service
Puis le soir :
Les lames et ustensiles sensibles (couteaux, cuve et lame thermomix, planche...) dans un bac couvert ou filmé.
Et les produits en décongélation

Tous les produits stockés (finis ou déconditionnés) doivent être filmés et étiquetés.

Ne pas stocker de denrées dans la porte.

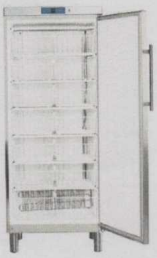
④ **Congélateurs** (chambre froide négative):

Pour :
- Les produits surgelés
- Les glaces
- Le pain

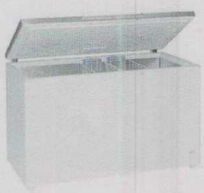
-18°C

Température cible :
Inférieure à -18°C

Ne pas le laisser givrer (surtout la porte).
Si possible, stocker dans des chambres froides négatives différentes les légumes et les protéines.
Un témoin de décongélation (verre d'eau prise en glace retourné) doit toujours être présent et vérifié.



ou



La température est homogène.

Les Essentiels - Restauration 12/10/2017 34

Déclaration sur l'honneur

Information sur les risques encourus en cas de fraude

Les services académiques se réservent la possibilité de vérifier l'exactitude de vos déclarations.

En cas de fausses déclarations, l'obtention du diplôme vous sera refusée, et l'administration sera tenue de déposer plainte contre vous.

La loi punit quiconque se rend coupable de fausses déclarations :

"Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques. Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 euros d'amende." (Code pénal, art. 441-1)

"Le fait de se faire délivrer indûment par une administration publique ou par un organisme chargé d'une mission de service public, par quelque moyen frauduleux que ce soit, un document destiné à constater un droit, une identité ou une qualité ou à accorder une autorisation, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30.000 euros d'amende." (Code pénal art. 441-6).

Le plagiat, qui consiste à intégrer dans son travail (copie, dossier...) l'intégralité ou des extraits d'une autre œuvre dont on n'est pas l'auteur, sans mention de la source, est une contrefaçon constitutive d'une fraude, en applications des articles L335-2 et L335-3 du code de la propriété intellectuelle ;

- la substitution d'identité lors du déroulement des épreuves ;

- tout faux et usage de faux d'un document délivré par l'administration (falsification de relevé de notes ou de diplôme, falsification de pièce d'identité…).

- corruption ou tentative de corruption d'un agent de la fonction publique en vue d'obtenir des documents confidentiels. »

Cette liste n'est pas exhaustive.

Deux types de sanction peuvent vous être appliqués

1. Les sanctions administratives

Un candidat suspecté de fraude présentera sa défense lors d'une audition devant une émanation du jury ou par écrit, afin de respecter le principe de la procédure contradictoire L'éventail des sanctions est variable selon la gravité des faits reprochés et s'étend de l'annulation de l'examen, jusqu'à une interdiction de se présenter à tout examen et concours de l'enseignement technique durant une période maximale de deux ans.

2. Les sanctions pénales

Les fraudes commises dans les examens et les concours publics constituent un délit et sont réprimées par le Code pénal.

Exemples de sanctions pénales possibles :

- la substitution d'identité lors du déroulement des épreuves peut entraîner des sanctions pénales : peine d'emprisonnement et amende pouvant aller jusqu'à 45 000 euros selon les cas.

- l'usurpation d'identité dans un document administratif ou dans un document authentique est punie de 6 mois d'emprisonnement et de 7500 euros d'amende.

- enfin, tout faux et usage de faux d'un document délivré par l'administration sont punis de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende.

Pour plus d'information, veuillez consulter :

- le Code pénal et notamment les articles 313-1, 313-3, 441-1, 433-19, 441-2

- l'arrêté du 19 mai 1950 relatif aux fraudes aux examens et aux concours de l'enseignement technique.

Je déclare sur l'honneur :

☐ avoir pris connaissance des informations relatives aux fraudes en VAE ;

☐ attester de l'exactitude de toutes les informations figurant dans le présent livret ;

☐ autoriser la communication de mes résultats en termes de validation au Dispositif académique de validation des acquis (DAVA) pour bénéficier d'un conseil post-Jury.

Fait à ……, le …… / …… / 20……

Nom, prénom : XXXXX XXXXX

Signature :

Ministère de l’Education nationale
Direction générale de l’enseignement scolaire
VAE- Dossier de validation - Livret 2 - Edition 2018