

ENSEIGNEMENT • FORMATION • RESTAURATION • HÔTELLERIE
DIRECTEUR DE COLLECTION MICHEL MAINCENT-MOREL

SERVICE et COMMERCIALISATION

Clémence NADIRAS (LAPLANCHE)
Isabelle BOUSSANGE (MARTINA)



Sommaire



THÈME 1
La restauration
et son évolution

ARTS DE LA TABLE

- Évolution historique du marché
- Bouleversement du mode alimentaire et des prestations

P.06



THÈME 2
Réalisation d'une
prestation donnée

LOCAUX DE SERVICE ET ANNEXES

- Implantation des locaux de service
- Plans des locaux

P.22

MOBILIER ET MATÉRIEL

P.32



THÈME 3
Produits et boissons :
législation

PRODUITS

- La qualité des produits et des entreprises

P.54



THÈME 4
Produits :
origine et production

PAINS

PRODUITS DE LA MER

- Fruits de mer (généralités)
- Moule - Huître - Crevette
- Poissons fumés
- Œufs de poissons

P.66

P.68



THÈME 5
Généralités
sur le vin

**VITICULTURE
VINIFICATIONS**

P.118

P.121



THÈME 6
Bar :
boissons alcoolisées

BOISSONS ALCOOLISÉES

- Les apéritifs : A.B.A. - Les apéritifs : A.B.V.
- Distillation : les eaux-de-vie de vin et de cidre
- Distillation : les eaux-de-vie de grains
- Distillation : les eaux-de-vie de plantes
- Distillation : les eaux-de-vie de fruits

P.136

LIQUEURS ET CRÈMES

P.152



THÈME 7
Bar :
boissons sans alcool

BOISSONS NON ALCOOLISÉES ET EAUX

P.158



THÈME 8
Patrimoine
gastronomique
français

LA FRANCE DES RÉGIONS

NORMANDIE

P 174

NORD

P 175

PICARDIE

P 177

CHAMPAGNE-ARDENNE

P 179

ÎLE-DE-FRANCE

P 181

P 185



THÈME 9
Patrimoine
gastronomique
européen

EUROPE DES 27

EUROPE MÉDITERRANÉENNE

- Italie
- Espagne
- Portugal
- Grèce
- Malte, Chypre

P 240

P 241

CONCEPTS DE RESTAURATION

- La restauration collective
- La restauration commerciale

P.13**THÈME 1****TEXTILES ET SUBSTITUTS
DÉCORATION ET FACTEURS D'AMBIANCE****P.35
P.38****SUPPORTS DE VENTE
PERSONNEL DE SERVICE****P.41
P.47****THÈME 2****BOISSONS**

- La législation des vins et des boissons
- Approvisionnements : la cave

P.58**THÈME 3****CHARCUTERIES
FROMAGES ET PRODUITS LAITIERS**

- Les fromages
- Le beurre - La crème

FRUITS LOCAUX ET EXOTIQUES

- Les fruits locaux
- Les fruits exotiques

**P.85
P.90****P.97****CONDIMENTS
PRODUITS DE LUXE**

- Le foie gras
- Les truffes
- Le caviar

**P.109
P.110****THÈME 4****DÉGUSTATION DES VINS
HARMONIE DES METS ET DES VINS****P.126
P.131****THÈME 5****BOISSONS ALCOOLISÉES FERMENTÉES**

- Le cidre et la bière

P.154**THÈME 6****BOISSONS CHAUDES**

- Le café
- Le thé
- Les infusions
- Le chocolat

P.162**THÈME 7**

ALSACE P 188
LORRAINE P 191
FRANCHE-COMTÉ P 193
BOURGOGNE P 195
RHÔNE-ALPES P 199
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR P 203

LANGUEDOC-ROUSSILLON P 206
MIDI-PYRÉNÉES P 209
AQUITAINE P 212
POITOU-CHARENTES P 216
BRETAGNE P 218
PAYS DE LOIRE P 221

CENTRE P 224
AUVERGNE P 227
LIMOUSIN P 229
CORSE P 231
DOM-TOM P 234

THÈME 8

EUROPE DE L'OUEST P 256
 - Allemagne, Autriche, Suisse
 - Royaume-Uni
 - Belgique, Pays-Bas, Luxembourg

EUROPE DU NORD P 266
 - Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande

P.256**P.266****EUROPE CENTRALE ET ORIENTALE**

- Pologne, Hongrie, Slovaquie, République tchèque
- Roumanie, Slovaquie, République tchèque
- Les Pays baltes

P.269**THÈME 9**

Collection ENSEIGNEMENT - FORMATION

RESTAURATION - HÔTELLERIE

- **LA CUISINE DE RÉFÉRENCE**, Techniques et préparations de base et Fiches techniques de fabrication - version complète, par M. Maincent (parution 1993 ; mise à jour 2002)
- **LA CUISINE DE RÉFÉRENCE** - en deux tomes, par M. Maincent
Tome 1 : Techniques et préparations de base (parution 2001)
Tome 2 : Fiches techniques de fabrication (parution 2003)
- **CUISINE DE RÉFÉRENCE**, Préparations et techniques de base et Fiches techniques de fabrication - en un volume, par M. Maincent (parution 1993)
- **LA CUISINE EXPLIQUÉE**, par Gilles Charles (parution 2009)
- **TECHNOLOGIE CULINAIRE**, par M. Maincent (parution 1995)
- **TRAVAUX PRATIQUES DE CUISINE**, Fiches techniques de fabrication, par M. Maincent (parution 1984)
- **PRACTICAL KITCHEN WORK**, The basic arts of cooking, par M. Maincent, traduction M. Anker (parution 1988)
- **AIDE-MÉMOIRE DE L'APPRENTI CUISINIER**, par R. Labat (parution 1993 ; mise à jour 1999)
- **AIDE-MÉMOIRE DES CUISINES EUROPÉENNES ET DES CUISINES RÉGIONALES FRANÇAISES**, par R. Labat (parution 2006)
- **AIDE-MÉMOIRE DE LA GASTRONOMIE EN FRANCE**, par K. Stengel (parution 2006)
- **COMPRENDRE LA CUISINE POUR MIEUX LA MAÎTRISER**, par D. Béhague (parution 1991)
- **BONS GESTES EN RESTAURATION**, par M. Brunet (parution 2006)
- **LA TECHNOLOGIE APPLIQUÉE EN CUISINE**, par D. Béhague (parution 2001)
- **MODULES DE TECHNOLOGIE CULINAIRE** - en deux tomes + Fiches d'évaluation, par M. Faraguna et M. Muschert
Tome 1 : Les produits. Versions professeur et élève (parution 2001 ; mise à jour 2006)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2002)
- **LA CUISINE DE COLLECTIVITÉ**, par M. Grossmann et A. Le franc (parution 2006)
- **MODULES DE TECHNOLOGIE RESTAURANT - BEP/CAP** - en deux tomes, par I. Saujot, M. Strauss et M. Muschert
Tome 1. Versions professeur et élève (parution 2005)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2006)
- **CULTURE ET CONNAISSANCE CULINAIRE** - en deux tomes, par S. Ollivier
Bac Techno Hôtellerie Snd (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère} (parution 2003)
- **SAVOIRS ET TECHNIQUES DE RESTAURANT** - en deux tomes, par C. Ferret
Tome 1 : Un savoir professionnel pour un service de qualité (parution 2003)
Tome 2 : Organisation et technologie professionnelles (parution 2002)
- **TP RESTAURANT**, par C. Ferret (parution 2003)
- **CONNAISSANCE DES PRODUITS EN RESTAURATION**, par C. Ferret et J.-M. Framery (parution 1999 ; mise à jour 2003)
- **PRODUITS DE RESTAURANT**, Fiches d'exercices, par P. Boileau, D. Gautier, M. Grosgeorge et D. Herry (parution 2000)
- **TRAVAUX PRATIQUES DE RESTAURANT** - en deux tomes, par T. Boulicot et D. Jeuffrault (tome1) (parution 1987 et 1988)
- **LE VIN ET LES VINS AU RESTAURANT**, par P. Brunet (parution 1999 ; mise à jour 2005)
- **LE VIN ET LES VINS ÉTRANGERS**, par P. Brunet (parution 1987 ; mise à jour 2004)
- **VINS ET AUTRES BOISSONS - BEP/CAP**, par P. Brunet (parution 2008)
- **PRATIQUE DU BAR ET DES COCKTAILS**, par M. Cailhol et B. Grosselin (parution 1994)
- **PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL DE L'INDUSTRIE HÔTELIÈRE** (parution 2000 ; mise à jour 2006)
- **GESTION DE L'ENTREPRISE** - Bac Pro Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année - en deux tomes, - GESTION HÔTELIÈRE - en deux tomes, Bac Techno Hôtellerie 1^{ère}, par M.-N. Bontoux et F. Pierson (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie T^{ème} + Corrigé, par M. Leurion, T. Lautard et J.-J. Cariou (parution 2003)
- **CAS PRATIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE** - en deux tomes, Bac. Techno. Hôtellerie 1^{ère} + Corrigé, par J.-J. Cariou et F. Rey (parution 2001)
Bac. Techno. Hôtellerie T^{ème}, par F. Rey (parution 2002). Divisé en deux ouvrages :
- **TECHNIQUES ET MOYENS DE GESTION** - en deux tomes, par J.-C. Oulé
BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (parution 2000 ; mise à jour 2006)
BTS Hôtellerie-Restauration 2^{ème} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (parution 2002)
- **ÉCONOMIE ET DROIT** - Bac Techno Hôtellerie Snd, par R. Graglia et J.-L. Cordon (parution 1994)
- **ÉCONOMIE D'ENTREPRISE** - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-P. Barret (parution 2003)
- **DROIT** - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-C. Oulé et J.-J. Cariou (parution 2008)
- **DICTIONNAIRE D'HÉBERGEMENT ET DE MANAGEMENT HÔTELIER**, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2009)
- **MERCATIQUE HÔTELIÈRE ET TOURISTIQUE** - BTS Hôtellerie-Restauration et BTS Tourisme - en deux tomes, par C. Van der Yeught
BTS 1^{ère} année + Corrigé (parution 1999 ; mise à jour 2005)
BTS 2^{ème} année (parution 2000 ; mise à jour 2006)
- **L'EUROPE CONNAISSANCES EN GASTRONOMIE**, Versions professeur et élève, par R. Bruzzese et D. Tourneille (parution 2002)
- **HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE** - BTS Hôtellerie-Restauration, par J.-F. Coutelou et J. Hannedouchec (parution 2000)
- **ANIMATION D'UNE ÉQUIPE ET DYNAMIQUE COMMERCIALE** - Hébergement et BTS Hôtellerie-Restauration, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2008)
- **ACCUEILLIR, HÉBERGER, COMMUNIQUER** - en trois tomes, par M. Hartbrot et B. Leproust

- **INGÉNIERIE DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE**, Perspectives nouvelles, par Jean-Louis Simon (parution 2007)
- **¡ A SU SERVICIO !** - Bac Techno 1^{ère} et T^{ème} et TS mise à niveau, par M. Covain Gelliot (parution 2006)
- **BIENVENUE DANS LE MONDE DE L'HÉBERGEMENT** - CAP/BEP 1^{ère} année. Version professeur et élève + Corrigé, par G. Czapiewski, M.-C. Lefer et F. Mainot (parution 1998)
- **L'ALLEMAND EN 10 LEÇONS**, Serveurs - Cuisiniers, par É. Brikké traduction E. Cornalba (parution 1988)
- **L'ESPAGNOL EN 10 LEÇONS**, Serveurs - Cuisinier, par É. Brikké traduction M. Chazal Varela (parution 1990)
- **ANGLAIS Bac Pro**, Livret d'activités + Corrigé, par G. Raguin (parution 1997)
- **L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS**, Restaurant - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- **L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS**, Cuisine - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- **PRÉPARER LES ÉPREUVES D'ORAL ANGLAIS** - Bac Pro. Versions professeur et élève + CD audio (lecture des textes du livre), par Sylvie Bénétéau (parution 2008)
- **LA CONJUGAISON**, maîtrise les bases de la grammaire anglaise, par D. Zélé (parution 2003)
- **RESTAURATION ET GASTRONOMIE POUR LES PERSONNES ÂGÉES EN INSTITUTION**, par Yves van de Calseyde (parution 2009)
- **SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION ET À L'HYGIÈNE** - CAP/BEP, par D. Brunet-Loiseau (parution 1995)
- **SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION**, par D. Brunet-Loiseau (parution 1992 ; mise à jour 1999)
- **LA DÉMARCHE HQE® EN RESTAURATION**, par FCSI France, (parution 2007)
- **MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'HYGIÈNE ET À L'ALIMENTATION**. Version professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Paraguna, J. Di Léna Reiland et M. Muschert (parution 2003)
- **MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'ÉQUIPEMENT**. Version professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Paraguna, J. Di Léna-Reiland et M. Muschert (parution 2000)
- **NUTRITION-ALIMENTATION - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES** + Corrigé, par B. Rougier (parution 2000)
- **TECHNOLOGIE**, Équipement - entretien - alimentation - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- **TECHNOLOGIE**, Ergonomie - qualité - animation - technologie des produits - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES + Corrigé, par M.-F. Collombet et S. Goussé (parution 2003)
- **SCIENCES APPLIQUÉES** Bac Pro + Corrigé, par B. Rougier, A. Chrétien, D. Laprévotte et C. Thiébaud (parution 2000)
- **DÉCORS ET PRÉSENTATIONS**, par J.-P. Lebland et O. Dugabelle (parution 1990)
- **L'ART DES PRÉSENTATIONS**, par J.-P. Lebland (parution 1993)
- **RESTAURATION ET GASTRONOMIE POUR LES PERSONNES ÂGÉES EN INSTITUTION**, par Yves van de Calseyde (parution 2009)

Collection ENSEIGNEMENT - FORMATION - TOURISME

- **DROIT DU TOURISME**, par D. Rubio-Ayache (parution 2004)
- **L'ANGLAIS DU TOURISME EN 30 ESCALES**, par É. Brikké (parution 1992)
- **PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL DES AGENCES DE VOYAGES** (parution 2000 ; mise à jour 2006)
- **GÉOGRAPHIE DU TOURISME**, par J.-C. Dinety et É. Proust (parution 2002)
- **LES GRANDS BASSINS TOURISTIQUES MONDIAUX**, par Mme Cogen-Vermeesse, J.-C. Dinety et É. Proust (parution 1997)
- **LA FRANCE DES PATRIMOINES**, J.-C. Dinety, É. Proust et M. Rossi (parution 2003)

Collection BEP et CAP LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE LE NOUVEAU PROGRAMME COMPLET ILLUSTRÉ

- **BEP TECHNOLOGIE CULINAIRE**, par M. Maincent, R. Labat et R. Leman (parution 2002)
- **BEP TECHNOLOGIE RESTAURANT** + Cahier d'exercices, par C. Ferret (parution 2005)
- **BEP ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE** + Corrigé, par C. Balanger (parution 2005)
- **BEP SCIENCES APPLIQUÉES** + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- **CAP TECHNOLOGIE CULINAIRE**, par M. Maincent, R. Labat, R. Leman (parution 2003)

Collection CAP RESTAURANT - CUISINE - SERVICES HÔTELIERS FORMATION PAR ALTERNANCE

- **CAP RESTAURANT** - en deux tomes, par J.-F. Augé-Sartral (parution 2002 et 2003)
- **CAP SERVICES HÔTELIERS** - en deux tomes, par J.-F. Augé-Sartral et C. Balanger (tome 2) (parution 2002 et 2003)
- **CAP CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT** + Corrigé, par C. Balanger (parution 2009)

Collection BEP et CAP RESTAURANT - CUISINE

LE NOUVEAU PROGRAMME EN 100 PAGES

- **BEP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE**, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2004)
- **CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE RESTAURANT**, par O. Sapelkine (parution 1998 ; mise à jour 2006)
- **CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE**, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2002)
- **CAP SCIENCES APPLIQUÉES** + Corrigé, par B. Rougier, M.-F. Jan, O. Legrand (parution 2004)

© Editions BPI 2009 - ISBN : 978-2-85708-466-2

Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction par tous procédés réservés pour tous pays.

« Le code de la propriété intellectuelle et artistique n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article L.122.5, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1er de l'article L.122-4). « Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. »

THÈME 1

LA RESTAURATION
ET SON ÉVOLUTION

Arts de la table : évolution historique du marché

- OBJECTIFS :**
1. Situer dans le temps les périodes historiques.
 2. Repérer pour chaque période les événements déterminant l'évolution de l'art culinaire.
 3. Intégrer notre patrimoine gastronomique.

Mise en bouche



Miniature extraite de Valerius Maximus, France, XVI^e s. Bibliothèque nationale de France

1 - À quelle époque se déroule la scène ?

.....

.....

.....

2 - Décrivez l'organisation du repas :

Composition du repas :

.....

.....

.....

Description du matériel disposé sur la table :

.....

.....

.....

Connaissances

ILS ONT FAIT ET FONT LA CUISINE...

MOYEN ÂGE (XI - XV^{ème} siècle)

Guillaume TIREL dit TAILLEVENT (1310 - 1395), *Le Viandier* 1370. Premier livre manuscrit en français qui préconise l'utilisation d'épices et de sauces. Utilisation des premiers termes culinaires.

RENAISSANCE (XV^{ème} - XVII^{ème} siècle)

Platine de CRÉMONE (1450 - ?), *Le Livre de l'honeste volupté* 1474. Description des règles morales et esthétiques à respecter au cours du repas en y associant des principes de santé.

NAISSANCE DE LA GRANDE CUISINE (XVII^{ème} - XVIII^{ème} siècle)

Pierre François LA VARENNE, *Le Cuisinier François* 1651. Ouvrage présentant une organisation lisible et des recettes claires.

L.S.R. *L'art de bien traiter* 1674. Il critique les appellations fantaisistes et conseille pour l'implantation et l'équipement des cuisines.

LES FESTINS DE LA COUR (XVIII^{ème} siècle)

Vincent DE LA CHAPELLE (1690 - 1746), *Le Cuisinier moderne* 1739. Les aliments y sont traités avec plus de raffinement. Il met définitivement au point les bases de la cuisine. Il propose une cuisine plus internationale.

MASSIALOT, *Le Cuisinier royal et bourgeois* 1691 et *Le Nouveau cuisinier royal et bourgeois* 1712. Il faisait parti d'un groupe de cuisiniers qui n'appartenait à aucune maison et que l'on appelait uniquement pour les grands festins. Pour lui, la cuisine bourgeoise est plus simple mais peut se hisser au niveau de la noblesse. Sa cuisine est plus savante que celle de ces prédécesseurs.

LA RÉVOLUTION : L'ÂGE D'OR DE LA GASTRONOMIE (XVIII^{ème} - XIX^{ème} siècle)

Antoine BEAUVILLIERS (1754 - 1817), ouverture du premier restaurant rue Richelieu à Paris 1782.

Jean Anthelme BRITLAT - SAVARIN (1755 - 1826), *La Physiologie du goût* 1825. Gourmet, il propose une réflexion philosophique et scientifique de la gastronomie.

Alexandre Balthazar GRIMOD DE LA REYNIÈRE (1758 - 1837), *L'Almanach gourmand* 1802 premier guide gastronomique. Il crée en 1803 les « jurys dégustateurs » : réunions et critiques des préparations envoyées par les restaurateurs et boutiquiers.

Antonin CARÈME (1783 - 1833), « Le pâtissier royal » : maître des buffets gigantesques et spécialiste des pièces montées.

Nicolas APPERT (1749 - 1841), met au point un procédé révolutionnaire de conservation des aliments : la stérilisation (appertisation).

LES PALACES ET L'HÔTELLERIE MODERNE (XIX^{ème} - XX^{ème} siècle)

Auguste ESCOFFIER (1846 - 1935), *Le Guide Culinaire* 1901 codifie les recettes, simplifie le dressage, évite les découpages, met en place le menu au dépend de la carte.

LA NOUVELLE CUISINE (XX^{ème} - XXI^{ème} siècle)

CURNONSKI (1872 - 1956), gastronome qui classe la cuisine française. **Eugénie BRAZIER (1895 - 1977)** pour la première fois ***Michelin en 1933. **Alexandre DUMAINE (1897 - 1974)** ***Michelin en 1951, **Raymond OLIVER (1909-1990)** émission télévisée qui démocratise le métier. **Paul BOCUSE** Meilleur Ouvrier de France (MOF) en 1961, **Michel GUÉRARD** cuisine diététique et gastronomique, **Joël ROBUCHON** MOF en 1976, **Michel BRAS**. La relève : Thierry **MARX**, Philippe **BARBOT** et Christophe **ROHAT**, Yannick **ALLENO**, Anne-Sophie **PIC**.

ÉVOLUTION DES ARTS DE LA TABLE À TRAVERS LES ÂGES

MOYEN ÂGE (XI^{ème} - XV^{ème} siècle)

Époque des **troubadours** : musique et danse animent les festins entre différentes séries de plats : on parle alors d'**entremets**.

On utilise des **tranchoirs** (grosses tranches de pain) en guise d'assiettes. Ils servent de supports aux aliments. On les mange en fin de repas.

On boit dans des **calices** que l'on se transmet.

On utilise son arme personnelle pour découper les pièces de viandes (absence de couverts). Le service à la française s'organise en plusieurs tables garnies de mets.

Guillaume Tirel (dit Taillevent) portait l'épée et faisait office d'intendant militaire, il portait l'uniforme. L'organisation en **brigade** de la cuisine suit la **tradition militaire**.

On utilise de grandes nappes qui servent à s'essuyer les mains et une nef est disposée sur la table (bateaux d'orfèvrerie sur pied fermés à clé pour conserver les épices).

On ne parle pas de cuisine du goût mais de **cuisine symbolique**. Elle met en relief les grandes inégalités sociales. Le peuple se contente de potages de légumes, de racines mais mange peu de viande (animaux d'élevage). **La noblesse**, férue de chasses, déguste **des animaux sauvages** (cerf, cygne, paon, sanglier) : en les découpant à table, ils démontrent leur bravoure et leur force.

On utilise les **épices** qui permettent : de masquer le goût des aliments (problèmes de conservation), de se distinguer socialement (étymologiquement payer en espèce = épice).

Les sauces du Moyen Âge sont acides avec des éléments aromatiques (exemple : verjus, vinaigre, citron). Les cuisines sont composées d'un **foyer central** entourées de foyers secondaires. La brigade se compose d'écuyers de cuisine (nobles, chevaliers), de sommeliers, d'oublieurs (oublie = petit gâteau, pâtisseries), de cireurs (conservation des fruits, économes).

RENAISSANCE (XV^{ème} - XVII^{ème} siècle)

L'Italie est à son **apogée**. Grâce à sa **flotte**, la ville de Venise est le pôle du commerce des épices. Les Italiens inventent les **arts de la table** (fourchettes, assiettes, verres). Pour financer les guerres, on récupère l'**orfèvrerie** : à ce moment, la faïence vénitienne fait son apparition sur les tables des cours européennes. Autour de la table, **l'individu est une valeur forte : il a son verre et sa fourchette personnelle (cristal de l'île de Murano)**. **Catherine de Médicis** (épouse d'Henri III) influence l'art de la table à la Cour de France. L'amphitryon, celui qui invite, peut montrer symboliquement sa maîtrise des armes à travers la découpe des viandes. On utilise des **tables ovales, disposition asymétrique qui révèle les inégalités sociales** (les personnes les plus loin du centre ne peuvent accéder à tous les plats). Ce type de table dominera jusqu'à la Révolution française.

On connaît la glace mais elle ne sert qu'à rafraîchir les boissons et non à conserver les aliments. La découverte du **Nouveau monde** permet l'introduction de **produits** jusqu'ici inconnus (maïs) et les épices perdent de leur valeur (elles se démocratisent).

L.S.R. invente la technique de la liaison, permettant de développer les **sauces** (l'empois d'amidon). La création des **fonds** permet de faire ressortir le goût vrai de l'aliment d'où une complexification des saveurs. La cuisine se veut plus raffinée avec l'apparition des **mousses**.

Le **statut social du cuisinier est très élevé**. Ce ne sont pas des aristocrates mais ils s'en approchent. Le cuisinier est un organisateur et est considéré comme un artiste. Parmi eux, le célèbre Vatel (1635-1671), d'abord intendant auprès de Fouquet, passe au service de la maison de Chantilly où il est chargé de l'organisation, des achats, du ravitaillement. La pression était telle que de désespoir, parce que le poisson prévu au dîner n'était pas arrivé, il se transperça de son épée au cours d'un banquet offert au roi.

NAISSANCE DE LA GRANDE CUISINE (XVII^{ème} - XVIII^{ème} siècle) - LES FESTINS DE LA COUR (XVIII^{ème} siècle)

En 1674, ouverture du premier café le Procope par Francesco Capelli. Carême, maître des buffets monumentaux, développe les **appellations culinaires** en utilisant des noms d'hommes célèbres. L'alimentation prend alors un sens métaphorique. La bourgeoisie est très friande de cette symbolique (sorte d'anoblissement). **Le service à la française** prend sa forme classique pour devenir une référence mondiale. Il est composé de trois étapes et la géométrie règne sur l'organisation de la table.

La Révolution gêne les cuisiniers. En s'expatriant avec les aristocrates, ils deviennent la coqueluche de certaines Cours européennes ainsi que de celle de Russie. Apparaît alors le service à la russe. Cette modification dans la manière de servir aura une répercussion marquante sur le travail de cuisine, particulièrement en matière de décor.

Le repas se structure : entrée, poisson, viande, fromage, dessert. L'alimentation a des effets de raffinement sur ceux qui y goûtent. Les **règles de préséance** se fixent et font de la table un reflet de la société (c'est de la manière dont sont placés les convives que dépend tout le plaisir moral d'un repas). La symétrie règne toujours sur le décor de la table.

Les cafés se multiplient et connaissent un réel succès.

L'ÂGE D'OR DE LA GASTRONOMIE (XVIII^{ème} - XIX^{ème} siècle)

Les corporations qui interdisaient la création de restaurants ont été dissoutes en 1776 sous l'impulsion de Turgot. Il n'existait alors en France que des auberges, réels ancêtres des restaurants. En 1782, Antoine de Beauvilliers, ouvre le **premier restaurant de Paris : Le Beauvilliers** (près du Palais Royal).

Après la Révolution française, les **cuisiniers renommés** se mettent **au service de la bourgeoisie, des aristocrates européens ou à leur compte**. Le nombre de restaurants explose. Cette révolution change le statut de chef de cuisine en chef d'entreprise. **Le service à la russe fait son apparition dans les restaurants et entre en concurrence avec le service à la française. Le maître d'hôtel est un personnage central.** Il initie la bourgeoisie à l'art de vivre aristocratique. On assiste aussi à la naissance de la **presse culinaire**, Grimod de la Reynière publie l'Almanach Gourmand. Il est le père de la critique gastronomique et écrit le Manuel des amphitryons. Apparaît aussi la **transformation et la multiplication des appellations culinaires.**

LES PALACES ET L'HÔTELLERIE MODERNE (XIX^{ème} - XX^{ème} siècle)

La naissance des **palaces en bord de mer, des casinos et des stations thermales** réactualisent les fastes de la vie de château des cours de l'Ancien Régime. Les aristocrates voyagent sur des **paquebots**.

Les restaurants tels Maxim's, La Tour d'Argent, Le Grand Véfour ouvrent leurs portes et le tourisme gastronomique se développe.

La carte apparaît dans les restaurants. **Les maîtres d'hôtel** prennent de l'importance et facilitent à l'extrême le service pour leurs clients. On assiste à une codification (**le grand service à la russe s'impose incluant : le service à la française, le service au guéridon et le service à l'anglaise**). On vit **l'apogée** des techniques de **découpage et de flamage en salle**.

La fin du XIX^e siècle connaît de grands bouleversements technologiques : **la réfrigération, l'appertisation**, la technologie du froid, l'invention de la glace artificielle. L'industrie du sucre se développe à travers l'exploitation des betteraves sucrières.

LA NOUVELLE CUISINE (XX^{ème} - XXI^{ème} siècle)

Le service à l'assiette s'impose, les **cloches** posées auparavant sur les plats sont disposées sur les assiettes. **Le menu dégustation** propose un nombre important de plats en petites quantités et le découpage des viandes s'opère en cuisine. C'est le début de la presse gastronomique (Gault Millau).

Aujourd'hui, la **cuisine** est beaucoup plus **métissée** et vise à réinterpréter les plats classiques. La rhétorique des appellations est bousculée afin de **mettre à l'honneur le nom du produit, l'utilisation de termes a priori inconciliables est de plus en plus courante** (tatin de navets, crumble de canard).

La cuisine est de plus en plus **innovante** et les chefs **transgressent les habitudes alimentaires de leurs clients : il faut créer une image forte**. La gastronomie moderne s'appuie à la fois sur des bases classiques que sur **l'évolution scientifique** (redéfinition des modes de cuisson, utilisation de nouveaux ingrédients). Les valeurs du passé restent une tendance forte avec l'intégration systématique de **produits de terroir** (sécurité alimentaire, identité)... , la **cuisine régressive (les goûts de l'enfance) et la "slow food"** (clients locavores - clients consommant uniquement des produits locaux - par opposition au fast food) **par opposition au fast food** ayant elles aussi le vent en poupe.

Le p'tit plus : La gastronomie moléculaire contribuera-t-elle à la cuisine de demain ?

"Nous mangerons demain ce que nous décidons de manger et ce que certains auront eu l'audace de proposer, avec ténacité. Quels sont les développements culinaires actuels, et quelles seront les tendances de demain ?

Les développements actuels sont connus : que certains journalistes rédactionnaires le veuillent ou non, nous aurons demain de la cuisine moléculaire parce qu'elle s'impose. Même un jeune cuisinier à qui l'on parviendrait à faire penser que seule la cuisine française classique est "bonne" ne pourrait plus ignorer qu'il existe quelque chose d'autre, à côté... et que ce quelque chose d'autre attire le public et les journalistes.

Dans ce qui lui a été transmis, non pas seulement par sa formation culinaire, mais aussi par le bain culturel qu'il subit, il y a maintenant l'azote liquide qui fait de superbes glaces et sorbets en quelques secondes, il y a les divers gélifiants extraits des algues, qui se sont ajoutés ces dernières années à la gélatine, il y a l'induction qui s'est ajoutée à la flamme du feu, du gaz, à la chaleur des plaques électriques, il y a le "chocolat chantilly", mousse de chocolat sans œufs... Et nous ne sommes pas seuls : il y a les avancées de Ferran Adrià, de Heston Blumenthal et de tant d'autres, qui ne cessent d'innover, démontrant ainsi aux mêmes critiques gastronomiques réactionnaires que leur bataille est perdue. Pis encore, toute la cuisine d'Escoffier est perdue, comme l'avait été celle de Taillevent à la fin du Moyen Âge, puis celle de Carême peu après la Révolution française.

Il n'est plus temps de regretter le passé ; nous ne reviendrons pas plus à l'éclairage à la bougie ou aux voyages en char à bœufs que nous ne reviendrons au rôtissage au feu de bois (j'entends, tous les jours, exclusivement), et même si certains font encore les quenelles au tamis, je ne vois plus dans les restaurants que des robots qui hachent finement la chair, parce que la loi sur les 35 heures et un certain goût du confort ont imposé les machines."

Hervé This, L'Hôtellerie-Restauration n° 3000 Hebdo 26 octobre 2006

Arts de la table : bouleversement du mode alimentaire et des prestations

- OBJECTIFS :**
1. Repérer les facteurs d'évolutions de la consommation.
 2. Définir les principales catégories de clients.
 3. Appréhender le comportement des clients à travers leur mode de fonctionnement.

Mise en bouche

'Service attitude'

Le mauvais accueil fait fuir les clients, le bon les attire

« ...Toutes les enquêtes nous le rappellent et la réalité quotidienne nous le prouve : l'accueil dans les lieux de restauration est globalement médiocre. Si vous pensez que la personne qui pénètre dans votre restaurant est là juste pour consommer, vous avez tort. Si vous considérez qu'il suffit de lui servir ce qu'elle a commandé, vous avez doublement tort. Un client entre chez vous pour faire une pause, pour se détendre parce que se restaurer est - et a toujours été - un moment de plaisir. Même pour un déjeuner rapide. Il attend qu'on l'accueille dès son arrivée, qu'on lui propose de s'installer à une table propre et correctement dressée ou de se placer à un coin de comptoir net, qu'on prête attention à lui, qu'on ne le fasse pas attendre, qu'on lui souhaite un bon appétit en apportant le plat commandé, qu'on le remercie au moment où il paie et qu'on le salue à son départ. Cela fait au total cinq ou six petites phrases à prononcer naturellement, avec courtoisie, sans se forcer et, surtout, surtout, avec le sourire. Pour cela, inutile d'avoir fait une école, pas besoin de formation ni d'avertissement ; c'est une simple question de volonté et de discipline. Mais son importance est capitale. Et il faut garder présent à l'esprit les trois principes qui contribuent à la bonne qualité du service : primo, c'est au patron de montrer l'exemple. N'espérez pas de votre personnel qu'il soit accueillant si vous ne l'êtes pas vous-même, en toute circonstances. Secundo, avant de penser à la prestation, il faut penser à la relation parce qu'il est prouvé qu'un sourire met un client dans de bonnes dispositions pour commander et peut bien souvent rattraper une défaillance ou une erreur. Tertio, lors du recrutement de votre personnel vous devez être beaucoup plus attentif à ses qualités de contact qu'à son expérience ou ses aptitudes professionnelles. En effet, vous pourrez rapidement améliorer la technique d'un personnel motivé, alors qu'il vous sera impossible de changer la personnalité ou de modifier le comportement d'une serveuse ou d'un serveur acariâtre. »

Le restaurant où l'on ne sourit pas, où l'on ne communique pas son plaisir de servir perd des clients au profit de celui qui pratique au accueil et un service de qualité qui satisfont les siens, donc, qui les fidélisent. Et il est tellement plus facile de perdre un client que d'en gagner un nouveau ! À méditer chaque jour, dès l'ouverture, à chaque fois qu'une personne pousse la porte de votre établissement. »

Thierry Poupard, l'Hôtellerie-Restauration Hebdo, 04/10/2007.

Pourquoi un client passe-t-il la porte d'un restaurant ?

.....

Qu'attend-il exactement ? Citer six exemples.

- | | |
|----------|----------|
| 1/ | 4/ |
| 2/ | 5/ |
| 3/ | 6/ |

Qu'est-ce qui contribue à la bonne qualité d'un service ?

.....

LES FACTEURS D'ÉVOLUTION DE LA CONSOMMATION

L'évolution des techniques culinaires, les phénomènes de mode et le changement du mode de vie des Français ont eu une incidence directe sur la structure des repas des clients et sur leurs attentes. Quelles sont les principales causes de ces changements ?

FACTEURS SOCIAUX <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de l'espérance de vie et essor démographique : la restauration doit donc s'adapter aux besoins des différentes tranches d'âge (les enfants sont une nouvelle cible). • Augmentation du niveau de vie : toutes les couches de la population ont accès à la restauration (collective ou commerciale). 	FACTEURS ÉCONOMIQUES <ul style="list-style-type: none"> • Exode rural : la consommation est dissociée de la production. • Mise en place des 35 heures et de la journée continue : la loi prévoit l'implantation d'un réfectoire pour plus de 25 salariés. La restauration hors foyer est en plein essor (les Français ne rentrent plus chez eux pour déjeuner). • Crise du chômage et guerres du Golfe et d'Irak : les Français sont méfiants et se replient sur les valeurs fondamentales de la famille et du régionalisme. • Travail des femmes : nouvelle cible pour les restaurateurs. • Arrivée de l'euro : bouleversement des habitudes de consommation et des modes de paiement.
FACTEURS CULTURELS <ul style="list-style-type: none"> • Changement de mode de vie : davantage de temps libre pour sortir en famille, entre amis. • Démocratisation des transports (avion, TGV) : les Français voyagent plus, découvrent de nouvelles cultures et la gastronomie étrangère. • Association de l'alimentation à la forme, la santé et la beauté : recherche de produits biologiques, de terroir ou diététiques. Les intitulés des plats sur les cartes de restaurants sont plus significatifs. 	FACTEURS LÉGISLATIFS <ul style="list-style-type: none"> • Alertes alimentaires (dioxine, vache folle). • Les produits alimentaires sont moins naturels (pesticides, engrais) mais sanitaire plus sûrs. Progrès techniques : maîtrise de la liaison chaude et froide, multiplication des cuisines centrales. • Progrès de l'élevage : traçabilité des bêtes.

QUI SONT NOS CLIENTS ?

Aller au restaurant est devenu un acte banal : les Français sortent plus souvent et fréquentent différents types de restaurants. Ils sont devenus de véritables experts avec des critères précis. La qualité de la cuisine et du service est devenue primordiale. Aujourd'hui un client mécontent ne revient pas.

1 - Les sociaux-types

Le mode de vie des Français détermine chez eux une échelle de valeurs qui influence leur motivation. Ainsi, le C.C.A. (Centre de Communication Avancée) les classe en différentes catégories selon leurs besoins et leur psychologie.

Types de clients

LES NÉO-TRADITIONALISTES <ul style="list-style-type: none"> • Conservateurs. • Préférence des plats traditionnels. • Repas copieux. • Recherche du meilleur rapport qualité/prix. 	LES « INTÉGRISTES » <ul style="list-style-type: none"> • Pour eux, aller au restaurant est un vol. • Personnes attachés au repas dominical (rituel). • Clients de banquets (noces...).
LES « MUTANTS » <ul style="list-style-type: none"> • Déstructuration des repas (grignotage). • Fréquentation surtout de la restauration rapide. 	LES DÉCOUVREURS <ul style="list-style-type: none"> • Personnes non casanières. • Le restaurant est synonyme de retrouvailles. • Le prix est sans importance. • Les saveurs nouvelles et étrangères les attirent.

2 - La personnalité de nos clients

Les clients d'aujourd'hui ont un fonctionnement précis. En effet, ils sont :

- catégoriques** (ne reviennent pas quand ils sont déçus).
- multifidèles** (à deux ou trois enseignes).
- contradictaires** (attentes changeantes selon les circonstances).
- vagabonds** (fréquentent tous les types de restauration).
- documentalistes** (se renseignent dans les guides et la presse).

COMMENT AGISSENT LES CLIENTS ?

Trois éléments régulent la consommation des clients.

LE TEMPS du repas	LE RYTHME du repas	LE TYPE de repas
<p>Les clients gèrent leur temps comme leur argent. L'étude Girasic détermine quatre temps impliquant des comportements variés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le temps nié : grignotage, • le temps compté : lié à un emploi du temps ou un événement (séance de cinéma), • le temps densifié : repas de loisirs, de divertissement, • le temps occupé : consommer pour combler un vide. 	<p>La restauration du déjeuner est celle des achats ou du travail (cantines, cafétérias, brasseries, restauration rapide) alors que celle du dîner est liée au divertissement et à la détente.</p> <p>Les sorties le soir en semaine se font plus fréquentes. La majorité reste le samedi soir mais les clients n'ont plus les mêmes attentes.</p>	<p>La composition des repas est aujourd'hui composée de deux voire trois étapes (majoritairement une entrée et un plat principal). Les femmes consomment davantage un plat unique pour le déjeuner.</p> <p>Le ticket moyen dépensé au restaurant le midi est au maximum de 15 euros et est de 25 euros en soirée. On distingue donc différents types de repas au restaurant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le repas loisirs : recherche d'évasion i temps densifié, • le repas convivial : retrouvailles i temps occupé ou densifié, • le repas nutritif : besoin de s'alimenter i temps nié ou compté, • le repas d'affaires : budget conséquent i temps compté.

LE JUGEMENT DES CLIENTS

La restauration a une assez bonne image et elle est devenue une activité à part entière, en partie grâce à la médiatisation des grands chefs. Pour fidéliser la clientèle, à côté d'une bonne cuisine, les restaurateurs doivent réaliser un savant dosage des critères déterminés par les clients dans le choix d'un restaurant.

1 - Les critères de choix des clients

Qu'est-ce qui pousse un client à franchir la porte d'un restaurant ?

<p>Le goût Ils aiment les mets et les boissons traditionnels de qualité (A.O.C, labels...).</p>	<p>Le prix Meilleur rapport qualité/prix.</p>
<p>La rapidité du service Le service le plus répandu est celui à l'assiette. Les cafétérias ont un succès croissant et dynamisent leur distribution en îlots thématiques (scramble, free flow).</p>	<p>L'ambiance Concordance entre le thème et le concept (décoration, éclairage, musique, tenue du personnel, carte des mets et des boissons, prix).</p>

L'amabilité du personnel

Plutôt qu'un accueil trop professionnel et mécanique, les clients ont besoin de personnalisation.

Le choix dans la carte

Multiplication d'offres promotionnelles et de formules de menus attractives, renouvellement de la carte (saison, fêtes de fin d'année...).

L'hygiène

Les restaurateurs ont adopté les normes fixées par la loi (HACCP). Des efforts sont aujourd'hui portés sur la sécurité des établissements.

Le professionnel se doit donc d'être vigilant dans tous les domaines. Il doit impérativement veiller au bien-être de sa clientèle, c'est-à-dire la laisser se restaurer à son rythme et selon son état d'esprit.

2 - Les formules de restauration choisies par les clients

Les habitudes sont ancrées dans l'esprit des Français. À chaque type de restaurant correspond des occasions particulières. En outre, plus le lien d'attachement entre les clients est fort, plus leur niveau d'attachement à un restaurant sera élevé.

L'Institut Fournier a mené une enquête révélant que les français préféreraient :

- ' **La restauration traditionnelle (55 %)**
- ' **Les pizzerias, cafétérias, restauration rapide (3 fois 10 %)**
- ' **Les grills et restaurants à thème (2 fois 5 %)**
- ' **Les restaurants d'hôtels (3 %)**
- ' **Les restaurant d'entreprise (2 %)**

Concepts de restauration : la restauration collective

- OBJECTIFS :**
1. Définir le marché de la restauration sociale et ses caractéristiques.
 2. Repérer les modes d'organisation et de distribution.

Mise en bouche

La cantine d'entreprise, c'est fini. Place à l'Identité Culinaire® Sogeres pour l'entreprise. Au menu : plats du jour et vaiselle design. Pour rapprocher son offre restauration d'entreprise des Codes de la restauration commerciale, la société de restauration collective Sogeres, filiale de Sodexo Alliance, a fait appel à Alain Ducasse Formation. Objectif : créer un style Sogeres basé sur une prestation épurée et un choix réduit de plats, en rupture avec l'offre passée. D'où un seul mot d'ordre : simplification tant au niveau du processus de production en cuisine, de la mercuriale réduite et basculée sur des produits frais, que de la façon de travailler les produits, chacun d'entre eux étant associé à une seule technique de cuisson, une garniture et une sauce, du dressage des assiettes où toute décoration superflue est passée à la trappe. (...) Le prix d'un repas moyen dans un restaurant d'entreprise Sogeres (coût matières pour une entrée, un plat, un dessert) varie de 2,80 à 3,20 € en fonction des prestations fournies. Un prix qui ne change pas avec la mise en place du nouveau programme.

L'Hôtellerie-Restauration - N° 2911, 10/02/2005
CUISINE DU JOUR POUR LES CLIENTS DE SOGERES

Quels sont les moyens mis en place par la restauration collective pour fidéliser sa clientèle d'entreprise ?

.....

.....

.....

Connaissances

LE MARCHÉ DE LA RESTAURATION COLLECTIVE

La restauration sociale concerne une clientèle plus ou moins captive. En effet, elle s'adresse aux personnels et aux usagers des collectivités privées et publiques afin de leur permettre de déjeuner sur place à un prix réduit. Le marché se caractérise par la maîtrise des coûts, des techniques et des risques. Les domaines d'intervention sont **l'enseignement** (établissements scolaires et universitaires publics ou privés), le **monde du travail** (entreprises et administrations publiques ou privées), la **santé - social** (hôpitaux, maisons de retraite, cliniques...), le **loisir** (auberges de jeunesse, centres aérés...), **divers** (collectivités religieuses, armée, prisons).

La conception des menus en collectivité implique une **organisation dans le temps**, qui permet à la restauration collective de garantir une alimentation équilibrée à ses clients et de répondre à des **impératifs de gestion**. **Ce plan alimentaire est un acte prévisionnel** qui arrête à l'avance une liste de plats génériques (type de produits et modes de cuisson) qui composeront les différents repas d'un établissement pendant une période donnée.

La gestion des unités de restauration peut s'effectuer en interne ou passer par une société de restauration extérieure.



Ilot d'entrées d'un scramble

1 - La gestion autogérée

Dans de nombreux cas, les entreprises, **les collectivités locales** (mairies) ou **administrations** (éducation nationale) gèrent la totalité des contraintes et des prestations à fournir (achats, investissements, formation du personnel). **Il n'y a en général pas de but lucratif à l'exploitation du restaurant lorsqu'on est dans un secteur public.** Les collectivités qui ont fait le choix de la gestion directe revendiquent un service proche du convive.

2 - La gestion concédée

Les principales sociétés qui couvrent le marché français sont : Sodexho, Avenance, Eurest, Sogeres. Chacune est sur un secteur privilégié. **On est dans un cadre privé à but lucratif.**

- **Le forfait :** la société de restauration gère l'ensemble du travail (approvisionnement, production, distribution, gestion de l'exploitation). Le prix du repas est perçu par la société sachant que le montant a été fixé par l'entreprise cliente. Forme la plus répandue.
- **Le mandat :** le travail incombe à la société de restauration mais l'entreprise cliente garde un droit de regard et de contrôle sur le fonctionnement du restaurant. Une redevance est versée pour chaque repas servi à la société de restauration.
- **L'assistance technique :** la société de restauration apporte un savoir-faire et une logistique dans la gestion du restaurant. Tout est sous le contrôle de l'entreprise cliente. La société de restauration reçoit des honoraires pour les conseils apportés à chaque repas servi.

3 - Les modes de distribution

TYPES	EXPLICATIONS
RESTAURATION À LA PLACE	Le client ne peut pas se déplacer , on va donc le servir où il se trouve (plateau en milieu hospitalier).
RESTAURATION EN LIBRE-SERVICE	Les clients utilisent un plateau et font leur choix à l'aide des comptoirs mis en place (les clients se servent en autonomie).
RESTAURATION À TABLE	Ce service ressemble au service à table dans la restauration traditionnelle (en maisons de retraite ou centres de vacances).

LES SECTEURS D'INTERVENTION

1 - La restauration d'entreprise

En 1945, les cantines deviennent des restaurants d'entreprise avec la création de comités d'entreprise, qui participent à la gestion et à l'organisation de ces restaurants. Depuis les années 1990, l'offre est en pleine mutation car que ce soit **la réduction des horaires de travail, la flexibilité des horaires ou le vagabondage alimentaire**, la « commercialisation » de ces restaurants ne cesse de progresser **tant les attentes des salariés ont changé.** Les sociétés de restauration collective adoptent **le branding** : partenariat avec une unité de restauration commerciale implantée sur le site (Sodexho et La brioche Dorée par exemple).

BESOINS DE LA CLIENTÈLE		RÉACTIONS DE L'ENTREPRISE
TEMPS	Choisir le temps de son repas.	Offre diversifiée (distribution automatique, snacks, livraison de plateaux repas... qui permettent de ne plus se restaurer à table).
RYTHME	Ne plus attendre pour accéder au service.	Révision de la conception de l'espace, diversité des modes de distribution.
	Besoin de liberté et de prestations diversifiées.	Conception en scramble de l'espace (kiosques à thème).
	S'isoler en groupe.	Cassure de l'aménagement en ligne afin de créer des espaces plus intimes (cloisons et décoration). Proposition de tables en nombre restreint.
	Éviter des frais de restauration gastronomique (repas d'affaires pour cadres et dirigeants).	Espace restauration-séminaires, club de direction de niveau gastronomique.

PRODUIT	Manger des produits sains.	Plan alimentaire diététique , présentation fraîcheur, réapprovisionnement régulier , équipements adaptés (poste grillades adapté aux flux importants).
	Être sensible à l'hygiène.	Formation du personnel, contrôles qualité nombreux.
	Évolution des goûts.	Proposition variée de plats, développement du visuel, thématisation des repas.
PRIX	Dépenser librement.	Paiement de prestations réellement consommées : abandon du ticket repas au profit du paiement réel en monétique.

i Les tendances

- Engagement vers la certification.
- Informatisation des unités.
- Rigueur dans la gestion des approvisionnements.
- Innovation en terme de concept (concept pasta ou crêperie au sein du restaurant d'entreprise).
- Partenariat avec les grands chefs (Sodexo avec Marc Veyrat, Sogeres avec Alain Ducasse).

i La centralisation

La restauration collective peut être effectuée sur place mais elle évolue de plus en plus vers **une production différée** (en liaison froide positive, en liaison mixte, en liaison chaude mais plus rare). Dans ce cas, les aliments sont produits en **cuisine centrale** et distribués dans **des cuisines satellites**. Seule la centralisation permet de réaliser de nettes **économies d'échelles** et de limiter la pluralité des investissements.

2 - La restauration hospitalière

On parle de concept de collectivité fermée et renouvelée : en effet, tous les repas sont pris sur place et le séjour du malade est plutôt court. Les spécificités sont :

- une restauration sur un lieu de soin sans risques de **contaminations** (règles d'hygiène draconiennes),
- une demande variée contraignante dépendant de la **pathologie** des patients,
- une production adaptée à des critères **diététiques**.

La restauration hospitalière a évolué lorsqu'on a pris conscience que le repas avait non seulement une fonction physiologique mais également une fonction psychologique. Le client est passif dans son choix de menu mais le plan alimentaire prévoit de plus en plus la participation du client dans le choix de son plat.

On assiste depuis le début des années 1980 aux implantations plus nombreuses de cuisines centrales qui gèrent la conception des repas pour plusieurs hôpitaux et en parallèle pour d'autres collectivités (écoles, maisons de retraite...). Ce principe dissocie la production et la consommation.

3 - La restauration des seniors

Elle est en fort développement en ce qui concerne le portage à domicile et les maisons de retraite, dû à l'augmentation de la population des seniors.

Les différentes politiques menées par les gouvernements ne cessent de développer les programmes qui ont pour but :

- de prolonger l'insertion dans un cadre de vie habituel,
- de mettre en place des services à domicile,
- de favoriser l'implantation d'équipements de proximité (clubs et restaurants du troisième âge...).

La distribution des repas en portage à domicile s'effectue de diverses façons : en liaison froide ou en liaison chaude.

En maison de retraite, la production s'apparente à la restauration hospitalière. La distribution dépend du degré d'autonomie des personnes âgées : au plateau à la place ou service en salle de restaurant. Le plan alimentaire suit des règles strictes d'hygiène et de diététique.

4 - La restauration scolaire et universitaire

Le marché concédé (la sous-traitance) est en expansion dans le privé. **Certains responsables d'établissement préfèrent confier la gestion du restaurant à des spécialistes afin d'obtenir une meilleure rentabilité** (présence d'un cahier des charges, réflexion organisationnelle).

Dans le secteur public, la gestion directe reste la plus répandue.

Le public de la restauration scolaire est large : les écoles maternelles, primaires, les collèges, les lycées, les universités.

On note une fuite **des élèves de la demi-pension vers la restauration commerciale**. La restauration collective tente de baisser au maximum ses tarifs mais la qualité en pâtit souvent.

Le challenge est donc de proposer une restauration scolaire éducative et ludique afin de maintenir un bon rapport qualité/prix, de conserver la mission éducative et la fonction sociale du repas, d'assurer la garantie de l'équilibre nutritionnel, créer un climat de convivialité autour du repas.

La tendance est de travailler sur :

- ' **l'aménagement de l'espace** (scramble, cloisons),
- ' **la valorisation des présentoirs** (décoration),
- ' **l'offre culinaire** (menus à thème),
- ' **l'animation,**
- ' **l'attitude du personnel.**

La restauration universitaire a la particularité de proposer le CROUS (Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires) : il est à caractère administratif et sa mission est de favoriser l'amélioration des conditions de vie et de travail des étudiants. Les restaurants universitaires évoluent et proposent des pôles de restauration rapides au sein du restaurant, des restaurants aux formes variées sur un même site (restaurant classique au ticket, restauration avec paiement à la prestation, restaurant professeurs, cafétéria).

5 - La restauration à l'armée

La restauration des armées est **sous la responsabilité du Chef d'État Major des armées. Le marché reste peu porteur pour les sociétés de restauration collective, mais est cependant en pleine mutation.** La gestion directe est largement pratiquée. On assiste à l'essor de grosses unités autogérées sous forme de cuisines centrales.

Les mentalités évoluent et on considère davantage le soldat comme un client. Il ne s'agit plus d'un repas nutrition mais également d'un moment de détente.

La distribution est classique en self linéaire pour la majorité des mess (le scramble apparaît lentement).

Pour le **mess des officiers**, on retrouve quelquefois des **formules mixtes** (buffet pour les hors-d'œuvre et desserts, plat principal servi à table). Les menus sont élaborés entre le responsable des achats, le gérant du mess et le chef de cuisine et approuvés par le commissariat de la base en fonction des apports nutritionnels et de leur équilibre. **Pour les achats, le marché est centralisé (substance militaire)** et le complément se fait sur les marchés régionaux.



Concepts de restauration : la restauration commerciale

- OBJECTIFS :**
1. Définir le marché de la restauration sociale et ses caractéristiques.
 2. Repérer les modes d'organisation et de distribution.

Mise en bouche

Si vous deviez ouvrir le bar ou le restaurant de vos rêves lequel serait-il ?

Formule :

Décoration :

Clientèle visée :

Qualités du personnel recherché :

Cuisine proposée :

Connaissances

LE MARCHÉ DE LA RESTAURATION COMMERCIALE

Il existe un point commun important entre toutes les activités de restauration : il s'agit de **fidéliser** au maximum ses clients en leur garantissant une **qualité globale** constante **en parfaite adéquation avec la qualité attendue**.

1 - La notion de qualité globale regroupe à la fois :

- la qualité **gustative**,
- **la présentation** dans l'assiette,
- le choix **du temps** et du moment (déstructuration) du repas,
- **le décor** et le confort,
- l'ambiance et **le relationnel**,
- **l'hygiène** et la sécurité alimentaire,
- **le prix**.

Elle concerne les formules de restauration **ouvertes à tout public. Son but est exclusivement lucratif** (besoins de bénéfices). Elle est soumise à la loi de l'offre et de la demande, et ne cesse de se diversifier, tant par le produit (brunch, plateaux repas livrés, banqueting...) que par le marché abordé (restauration rapide, à thème...). La restauration commerciale est le domaine privilégié de la petite entreprise et des indépendants. Cependant, certains groupes sont largement implantés sur ce marché.

Pavillon Ledoyen, Paris 8

Restauration des transports



Restauration automatique



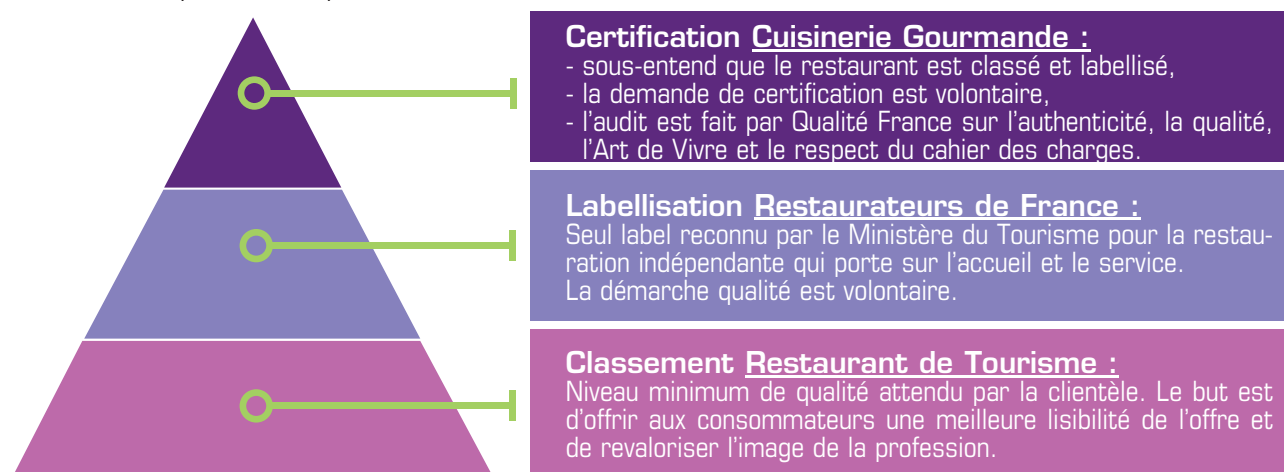
Photo : Éric Delamarre

2 - Classement de la restauration indépendante


L'arrêté du 27 Septembre **1999** instaure **la pyramide de la qualité** qui remplace le classement en étoiles de 1963 **(la confusion étant possible avec le classement du Guide Michelin)**.

Les moyens mis en place :

- la création de la catégorie « restaurant de Tourisme »,
- la signature d'une convention entre l'État et les professionnels les engageant à soutenir l'application du nouveau classement réglementaire,
- l'action de promotion auprès du consommateur de la démarche « Qualité ».



CATÉGORIE	FORMULES ET ENSEIGNES	DISTRIBUTION	CONSOMMATION
RESTAURATION TRADITIONNELLE	<p>RESTAURANT GASTRONOMIQUE</p> <p>Unité de restauration haut de gamme qui garantit un accueil, un confort, un service et une cuisine de grande qualité. Formule qui exploite au maximum la tradition et la créativité de la cuisine française.</p> <p>Frédéric ANTON le Pré Catelan à Paris 16^e, Michel BRAS à Laguiole (12), Pascal BARBOT l'Astrance à Paris 16.</p>	SERVICE À TABLE	SUR PLACE
	<p>FERME-AUBERGE</p> <p>Implantée en milieu rural, dans des zones touristiques. Propose une carte et un service simple avec surtout des produits de la ferme.</p> <p>Ferme-auberge Le Plat à Yzeron (69).</p>		
	<p>RESTAURANT D'HÔTEL</p> <p>Restaurant classique qui propose éventuellement des activités annexes (buffet, banqueting). La plupart des hôtels ont choisi d'intégrer un restaurant afin d'obtenir de nouveaux profits et atteindre une meilleure satisfaction de la clientèle.</p> <p>Campanile, Côté Jardin pour Novotel.</p>	Possibilité service au buffet	
RESTAURATION À THÈME	<p>RESTAURANT À THÈME</p> <p>Restauration à service traditionnel où la décoration présente un caractère typé. La carte est limitée, basée sur un produit ou un thème spécifique. C'est un concept qui repose sur des produits alimentaires (poissons, fromages...) ou cuisinés (pizzas, crêpes, tartines...), des exotismes (géographiques, historiques, styles de vie...) ou encore des ambiances (lounge...).</p> <p>Le Zébra Square Paris 16^e (coloniale moderniste), Le Paradis du Fruit, O Québec, Auberge Angevine Angers (Moyen Âge), Paris Fried Chicken (fast food halal autour du poulet).</p>	SERVICE À TABLE	
RESTAURATION À DISTRIBUTION SPÉCIFIQUE	<p>GRILL</p> <p>Restaurant spécialisé dans la viande, proposant une carte essentiellement de grillades.</p> <p>Buffalo Grill.</p>	SERVICE À TABLE	

RESTAURATION À DISTRIBUTION SPECIFIQUE (suite)	<p>BRASSERIE À la fois café et restaurant, elle propose à toutes heures de la journée un service de qualité autour d'une cuisine simple avec un ou deux plats. Le service est effectué dans un souci de rapidité et d'efficacité. Le renouvellement (turn over) est important. Brasserie Flo, Chez Clément, La Maison d'Alsace, Brasserie Paul Bert Paris 11^e.</p>	Service à table : - Possibilité de service au comptoir	SUR PLACE
	<p>PUB De style anglais avec un nombre de places limité, servant des mets simples chauds et froids avec une carte de bières et de cocktails. Pierre qui mousse à Nancy, The Frog (Paris, Bordeaux, Toulouse).</p>		
	<p>BAR À VINS Basé sur le service des plats du terroir avec une carte de vins associée (servis au verre ou à la bouteille, bouteilles ouvertes conservées sous azote). Bars à vins Nicolas.</p>		
	<p>CAFÉTÉRIA Grande unité de restauration généralement située en milieu urbain ou dans un centre commercial qui propose un assortiment assez important de prestations pour un rapport qualité prix maîtrisé. Ces prestations sont présentées directement au client qui se sert lui-même. Casino cafétéria, Flunch.</p>	Self service : - LINÉAIRE - SCRAMBLE (Free Flow) - FOOD COURT	
	<p>RESTAURATION AUTOMATIQUE Repas proposés par des appareils de distribution automatique fonctionnant à pièces ou carte magnétique. Permet de se restaurer à toute heure. Yatopartoo.</p>	MACHINES	
RESTAURATION RAPIDE	<p>FAST-FOOD (Restauration Rapide à l'Anglo-Saxonne : RRAS) Importé des États-Unis, il propose des mets simples (type hamburgers) et peu chers, présentés dans des emballages jetables. Ce sont des produits totalement standardisés. Ils sont servis à la caisse, à consommer sur place ou à emporter. McDonald's, Quick, KFC.</p>	AU COMPTOIR 	SUR PLACE ET À EMPORTER
	<p>SANDWICHERIE (Restauration Rapide à la française : RRAF) Formules de restauration simple (sandwichs, gâteaux, boissons...) et rapide situées soit dans les villes, soit dans les grandes surfaces. La Brioche Dorée, Lina's, Pomme de Pain.</p>		
RESTAURATION DES TRANSPORTS	<p>AXES ROUTIERS Située sur les grands axes et autoroutes, cette restauration se présente souvent sous la forme de cafétérias, grills, snacks ou distributeurs. Le Bœuf Jardinier, l'Arche.</p>	AU COMPTOIR SERVICE À TABLE - BUFFET	
	<p>TRANSPORT AÉRIEN Également appelé catering aérien, la restauration est assurée par des sociétés de restauration avec remise en température dans les avions. Les SRC (Sociétés de Restauration Collectives) fournissent les repas mais étant donné que la clientèle n'est pas maîtrisable on peut parler de prestation commerciale. Servair.</p>	AU PLATEAU	SUR PLACE
	<p>TRANSPORT FERROVIAIRE La restauration dans les trains se présente sous diverses formes : vente ambulante, wagon-restaurant, wagon-bar, restauration à la place, grill-express. Carlson Wagons-lits.</p>	AU COMPTOIR	SUR PLACE AU WAGON-BAR ET À EMPORTER
	<p>TRANSPORT MARITIME La restauration est assurée à bord du bateau ou différée. La qualité des prestations dépend du type de bateau : restaurant traditionnel, libre-service, snack, grill...</p>	AU PLATEAU SERVICE À TABLE - BUFFET	SUR PLACE ET À EMPORTER

LES MODES D'ORGANISATION ET DE DISTRIBUTION

MODE DE SERVICE	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
LE SERVICE À TABLE Réservée à une clientèle classique.	<ul style="list-style-type: none"> • Convivialité. • Échange avec le personnel. • Peu de participation du client. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessité d'un personnel qualifié.
LE LINÉAIRE (FRONT LINE) Le client compose lui-même son repas en se déplaçant face à une ligne de distribution.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix visuel des mets. • Diminution de la masse salariale. • Contrôle visuel qualitatif et quantitatif des produits. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'épanouissement du client. • Peu de choix et de temps. • Le débit des clients dépend du nombre de plats proposés (attente).
LE SCRAMBLE Dissociation des différents postes de distribution en comptoirs thématiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Liberté de circulation. • Liberté de composition du menu. • Décoration thématique des buffets. • Désengorgement des files d'attente. • Le cuisinier devient vendeur, meilleur relationnel avec les clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • Surface de la salle de restaurant plus importante. • Investissements plus lourds. • Organisation de la distribution plus rigoureuse.
LE FOOD COURT Réunion autour d'une salle à manger commune de plusieurs enseignes de restauration à thème, peu répandue en France.	<ul style="list-style-type: none"> • Service au comptoir rapide. • Large choix et liberté totale de restauration. • Prix attractifs dus aux faibles investissements partagés des enseignes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligation de régler à chaque kiosque. • Salle de restaurant peu personnalisée. • Formule qui s'adapte uniquement aux lieux de grande fréquentation (Carrousel du Louvre).
SERVICE AU COMPTOIR Formule utilisée en restauration rapide (conditionnements jetables), implantée dans zone de chalandise.	<ul style="list-style-type: none"> • Service rapide et durée du repas courte. • Personnel pas qualifié. • Amplitude horaire de service importante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Choix limité des prestations. • Repas peu équilibrés. • Files d'attente.
SERVICE AU PLATEAU Particulièrement adaptée à la restauration du transport aérien.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité de service. • Service à la place. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestation très réduite voire sans choix. • Qualité peu optimale.
DISTRIBUTION AUTOMATIQUE Formule d'auto-service.	<ul style="list-style-type: none"> • Le client choisit son mets, à toute heure. 	<ul style="list-style-type: none"> • Système peu convivial.

LES TENDANCES DE LA RESTAURATION COMMERCIALE

Les restaurateurs doivent s'adapter sans cesse à un monde en pleine mutation ou plutôt appréhender l'évolution de la consommation. On distingue plusieurs tendances :

- **justifier d'une valeur ajoutée réelle** : savoir-faire culinaire, accueil, service, qualité/prix satisfaisant,
- développement des **écoles de cuisine** au sein des restaurants : « savoir-faire comme un pro »,
- répondre à des **attentes antinomiques** (ex : cuisine diététique et gourmande),
- donner à l'établissement une réelle **identité**, fréquenter tel restaurant doit avoir un sens,
- proposer un **produit cohérent et régulier**,
- la **restauration aérienne prend des allures gastronomiques** (partenariat avec les grands chefs et les S.R.C. (Sociétés de Restauration Collective),
- **les enfants** sont des clients à part entière (menus-santé, jeux et cadeaux, animations, espaces à leur échelle, espace anniversaire),
- les restaurants proposent des produits adaptés aux particularismes alimentaires : traçabilité des aliments casher ou halal,
- la santé est une image forte : les cartes et les présentations doivent dorénavant imposer des critères de fraîcheur, de diététique, de forme et de bien-être,
- confirmation du système de **franchise** qui permet de pénétrer dans le secteur de la restauration avec une formation et une assistance garantie, s'appuyer sur des enseignes reconnues, rationaliser les achats, intégrer un réseau qui fournit assistance et échange,
- concrétisation du **Branding** (fait de regrouper sous une même enseigne différentes marques commerciales). Le « Dual branding » permet à 2 enseignes complémentaires de cohabiter, d'être exploitées simultanément sur un même lieu.