

**CAP
& CQP**

PRODUCTION
&
SERVICE
**EN
RESTAURATION**

LE MANUEL DE
L'AGENT POLYVALENT

HÉLÈNE **BAUMERT** | CLAIRE **SPANNAGEL** | ÉRIC **WISNIEWSKI**



SOMMAIRE

1

LES SAVOIRS ASSOCIÉS

CONNAISSANCE DES MILIEUX PROFESSIONNELS

LA CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE

I. LE SECTEUR DE LA RESTAURATION	12
1. La restauration hors-foyer	12
2. Le fonctionnement des entreprises ou des services de restauration	14
II. LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE	27
1. Les principes de la communication interpersonnelle	27
2. La clientèle	28
3. Le comportement du professionnel avec le client	29
4. Le service et la vente	30
5. Le traitement des demandes et des réclamations	31
6. La signalisation du lieu de vente ou de la distribution	32
III. LA GESTION APPLIQUÉE	34
1. Les principes de gestion des stocks	34
2. Les coûts et les prix de vente	35
3. Le paiement des prestations et des repas	35
IV. L'ORGANISATION DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES	37
1. L'organisation du travail	37
2. L'organisation des postes de travail	38
3. Les techniques de travail	39
4. Les documents techniques de communication professionnelle	40
V. LA QUALITÉ DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES	41
1. La qualité dans l'entreprise	41
2. Les critères de qualité	43
3. Les mesures de la qualité	45
VI. LA PRÉVENTION ET LA SÉCURITÉ	49
1. Les principes généraux de prévention (d'après le Code du Travail)	49
2. La protection collective et les Équipements de Protection Individuelle (E.P.I.)	49
3. Les principaux risques dans le secteur professionnel	50
4. La conduite à tenir en cas d'accident: protéger et alerter	52

L'ORGANISATION DES LOCAUX

VII. L'IMPLANTATION ET L'AMÉNAGEMENT DES LOCAUX

DE PRODUCTION ET DE SERVICE 55

1. Les différents locaux de production et du secteur service. 55
2. Les matériaux utilisés pour l'aménagement et l'équipement de ces locaux 57

VIII. LES APPAREILS ET LES OUTILS 59

1. Les couteaux et le petit outillage 59
2. Le petit matériel électrique 60
3. Les appareils de cuisson. 62
4. Le matériel de restauration rapide. 64
5. Les matériels de refroidissement et de stockage. 64
6. Le matériel de présentation 65

IX. LES EMBALLAGES 66

1. Définitions. 66
2. Les fonctions marketing de l'emballage 66
3. Les emballages des produits conditionnés 67
4. Les grandes catégories d'emballages actifs/intelligents 67
5. Les emballages et le matériel de service dans la restauration rapide 68
6. Les logos sur les emballages 68
7. La valorisation des déchets d'emballage 69

X. LES FACTEURS TECHNIQUES D'AMBIANCE 70

1. L'air 70
2. L'ambiance thermique 72
3. L'ambiance lumineuse 74
4. L'ambiance acoustique 77

XI. LE MATÉRIEL D'ENTRETIEN 78

1. Le matériel d'entretien de la vaisselle. 78
2. Le matériel d'entretien des locaux 78

XII. L'ENTRETIEN DES LOCAUX ET DES MATÉRIELS 84

1. Les salissures 84
2. La prévention des animaux nuisibles 84
3. Les produits d'entretien 85
4. Le plan de nettoyage et de désinfection et la réglementation relative à l'entretien. 87

Suite page suivante ►

MICROBIOLOGIE APPLIQUÉE

I. LA DIVERSITÉ DU MONDE MICROBIEN	89
1. Les différentes catégories de microorganismes	89
2. Les microorganismes présents dans l'environnement professionnel	90
3. Les différentes cibles des produits d'entretien	91
II. LE DÉVELOPPEMENT ET LA CROISSANCE DES MICROORGANISMES	92
1. Les facteurs de la croissance microbienne	92
2. Maîtriser le développement des microorganismes	95
3. Les méthodes de conservation limitant la multiplication microbienne	98
III. LE POUVOIR PATHOGÈNE DES MICROORGANISMES	99
1. Les facteurs du pouvoir pathogène	99
2. Les Toxi-Infections Alimentaires Collectives (T.I.A.C)	101
3. La gestion des invendus	103
4. Les critères microbiologiques réglementaires	105
IV. LES AGENTS ANTIMICROBIENS	107
1. Les agents physiques antimicrobiens	107
2. Les agents chimiques et biochimiques antimicrobiens utilisés en bionettoyage	109
3. La résistance des bactéries aux agents antibactériens	110
V. LES BIOCONTAMINATIONS DANS LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES EN RESTAURATION ET EN SERVICE	111
1. La nature et l'origine des biocontaminations	111
2. Les biocontaminations dans les zones à risques des secteurs professionnels	113
3. La prévention et le traitement des biocontaminations	113
VI. LE PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE	121
1. Les grands principes du Paquet Hygiène	121
2. Les Guides de Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH)	122
3. La démarche HACCP	123
4. La traçabilité	127
5. Les alertes alimentaires	128

SCIENCES DE L'ALIMENTATION

I. LE RISQUE ALIMENTAIRE	129
1. Toxicité d'origine exogène et prévention	129
2. Toxicité d'origine endogène et prévention	130
3. Parasitologie	130
4. Les nuisibles	131
II. LES CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS ALIMENTAIRES	133
1. Caractéristiques d'un produit reconnu comme aliment	133
2. Classification des aliments	133
3. Risques d'altération et maintien des caractéristiques des produits alimentaires	133
4. Formes de commercialisation	134
5. Circuits de distribution	139
6. Étiquetage des denrées alimentaires	140

III. L'ÉTUDE DES CONSTITUANTS ALIMENTAIRES	144
1. Rôle dans l'organisme	144
2. Propriétés et modifications physico-chimiques des constituants alimentaires	152
IV. L'ALIMENTATION RATIONNELLE	158
1. Qu'est-ce qu'une alimentation équilibrée ?	158
2. Ration alimentaire	159
3. Modes alimentaires	163
4. Conséquences des déséquilibres alimentaires	163
5. Alimentation hypo-énergétique	166
6. Alimentation hyposodée	166
7. Équivalences alimentaires	167
V. LES COMPORTEMENTS ALIMENTAIRES	168
1. Le goût	168
2. L'offre alimentaire	172
3. La satisfaction des clients	175

TECHNOLOGIE DES PRODUITS ALIMENTAIRES

I. LES PRODUITS LAITIERS	177
1. Classification	177
2. Le lait	177
3. Les yaourts	178
4. Le beurre	179
5. La crème	179
6. Les fromages	179
II. LES ŒUFS	182
1. Coupe d'un œuf de poule	182
2. Étiquetage des œufs	182
3. Calibrage : normes européennes	183
4. Contrôle de fraîcheur	183
5. Utilisation	183
6. Conservation	183
7. Les ovoproduits	184
III. LES VIANDES	185
1. Les viandes de boucherie	185
2. Les abats	186
3. Les animaux de basse-cour	186
4. Les charcuteries	188
IV. LES PRODUITS DE LA PÊCHE	190
1. Le poisson	190
2. Les Mollusques, les crustacés	191
V. LES VÉGÉTAUX FRAIS	192
1. Les légumes	192
2. Les fruits	193

Suite page suivante 

VI. LES VÉGÉTAUX SECS	195
1. Définition	195
2. Classification	195
3. Stockage	195
4. Utilisation	195
VII. LES PRODUITS CÉRÉALIERS	196
1. Les céréales	196
2. Les pâtes	198
3. Le riz	198
VIII. LES CORPS GRAS	200
1. Les huiles	200
2. Les margarines	201
3. Les graisses de coprah et de noix de coco	201
4. Les graisses animales	201
IX. LES SUCRES ET LES PRODUITS SUCRÉS	202
1. Le sucre	202
2. Les confiseries	203
3. Le miel et autres produits de la ruche	203
4. Le sirop d'érable	203
5. Le chocolat	203
X. LES BOISSONS	205
1. Classification (Article L3321-1)	205
2. Les eaux de consommation	205
3. Les boissons sucrées	206
4. Les boissons à partir de fruits ou de légumes	207
5. Les boissons aromatiques	207
6. Les boissons alcoolisées	209
XI. LES CONDIMENTS, AROMATES, ÉPICES, ASSAISONNEMENTS	211
1. Les condiments	211
2. Les aromates	211
3. Les épices	212
4. Les sauces	213
XII. LES PRODUITS PERMETTANT UNE CUISINE D'ASSEMBLAGE	214
1. Rappel: classification des gammes de produits alimentaires	214
2. Les produits semi-élaborés	214
3. Les produits élaborés ou prêts à l'emploi	214
4. Les Préparations Culinaires Élaborées à l'Avance (P.C.E.A.)	215

2

LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

FONCTION DE PRODUCTION

P. 1	L'hygiène du personnel - Le vestiaire	218
P. 2	L'hygiène du personnel - Le lavage des mains	220
P. 3	L'hygiène du personnel - La tenue professionnelle, les interdictions	221
P. 4	L'hygiène du personnel - Les gants et les masques à usage unique	222
P. 5	Le diagramme de fonctionnement	223
P. 6	La commande	224
P. 7	L'hygiène des denrées - Les températures à respecter	225
P. 8	L'hygiène des denrées - La prise de température	226
P. 9	La réception de la marchandise - Les contrôles des denrées	227
P. 10	Le décartonnage et le stockage des denrées	229
P. 11	Les gammes d'aliments	231
P. 12	Sortir, contrôler et déconditionner les produits avant leur utilisation	232
P. 13	Le déconditionnement et la traçabilité des denrées emballées	233
P. 14	Les fruits et les légumes frais - Procédures de lavage, de désinfection	235
P. 15	Les fruits et les légumes frais - Procédure d'épluchage	236
P. 16	Les fruits et légumes frais - Procédures de râpage, de taillage	237
P. 17	Taillages en bâtonnets, en cubes	240
P. 18	Émincer, ciseler	241
P. 19	La mise en place	242
P. 20	La procédure de décongélation	243
P. 21	La préparation des viandes hachées	244
P. 22	La préparation des charcuteries	245
P. 23	La préparation des fromages	246
P. 24	La préparation des œufs (étude du batteur-mélangeur)	247
P. 25	Les types et les modes de cuisson	251
P. 26	Les cuissons à l'eau, à la vapeur	252
P. 27	Rôtir (étude du polycuiseur)	253
P. 28	Griller (étude de la salamandre)	255
P. 29	Frir (étude de la friteuse)	257
P. 30	Cuire sur plaques - Le gril panini	260
P. 31	Cuire sur plaques - La crêpière, le gaufrier	262
P. 32	Les préparations du commerce	263
P. 33	Les pâtes prêtes à l'emploi - Abaisser et foncer une pâte à tarte	264
P. 34	Opérations connexes - Utiliser un glaçage, un nappage, un coulis	265
P. 35	Opérations connexes - Réaliser un sirop, un caramel	266
P. 36	L'assemblage	267
P. 37	L'assemblage de produits - Production sérielle	268
P. 38	Le refroidissement rapide	269
P. 39	Le thermoscellage	270
P. 40	Le sous vide	272

FONCTION DE SERVICE ET DE COMMUNICATION

S. 1	L'affichage obligatoire	273
S. 2	La qualité nutritionnelle des repas servis en restauration scolaire	274
S. 3	La cuisson - Le maintien en température - La remise en température	276
S. 4	Le dressage des préparations froides en vue de leur distribution	277
S. 5	La distribution - Les affichages obligatoires	278
S. 6	Les modes de distribution	279
S. 7	Le libre service linéaire - Les activités de distribution.	280
S. 8	La restauration traditionnelle - Le nappage et la mise du couvert.	281
S. 9	La restauration traditionnelle - Les principaux services.	282
S. 10	La restauration traditionnelle - Les étapes du service à table	283
S. 11	Les excédents - Les invendus	284
S. 12	Les excédents - Les invendus - La traçabilité	285
S. 13	L'encaissement des prestations.	286
S. 14	La communication- Liste des activités	287

FONCTION D'ENTRETIEN

E. 1	Consignes générales.	288
E. 2	L'entretien manuel des surfaces	289
E. 3	Le balayage humide d'un sol	290
E. 4	Le nettoyage par aspiration	291
E. 5	Le lavage manuel d'un sol - Méthode avec les 2 seaux	292
E. 6	Le lavage mécanisé d'un sol avec la monobrosse - Entretien périodique.	293
E. 7	Le lavage mécanisé d'un sol avec l'autolaveuse	294
E. 8	Le lavage des surfaces avec la centrale d'hygiène	295
E. 9	Le lavage des surfaces à la vapeur	296
E. 10	Le lavage mécanisé à haute pression	297
E. 11	Le nettoyage avec le canon à mousse.	298
E. 12	L'entretien courant du poste de travail.	299
E. 13	L'entretien courant d'un lavabo, d'un lave-mains	300
E. 14	L'entretien courant des toilettes (WC).	301
E. 15	L'entretien courant d'un escalier.	302
E. 16	L'entretien d'un couloir	303
E. 17	L'entretien d'une salle à manger.	304
E. 18	L'entretien des vitres - Méthode à la française.	305
E. 19	L'entretien des vitres - Méthode à l'américaine	306
E. 20	L'entretien d'un mur, d'une porte.	307
E. 21	Le bionettoyage des appareils (stockage, production, distribution)	308
E. 22	La plonge.	309
E. 23	La gestion des déchets.	310

FONCTION DE GESTION DE LA QUALITÉ

G. 1	Les contrôles de la qualité	311
G. 2	Les contrôles de la qualité - Liste des activités	313
G. 3	Le plat témoin.	314
G. 4	T.I.A.C. : Toxi-Infection Alimentaire Collective.	315

ANNEXES	316
-------------------	-----

AGENT POLYVALENT DE RESTAURATION

Arrêté du 22 juillet 1999

<p>Définition</p> 	<p>Le titulaire du CAP Agent Polyvalent de Restauration est un professionnel qualifié qui, sous l'autorité d'un responsable, exerce son métier dans les établissements de production culinaire et/ou de distribution alimentaire :</p> <p>Il assure des activités de préparation, d'assemblage et de mise en valeur des mets simples en respectant les consignes et la réglementation relatives à l'hygiène et à la sécurité. Il réalise la mise en place des espaces de distribution ou de vente et leur réapprovisionnement au cours du service. Il assure des activités de nettoyage et d'entretien des locaux, des matériels, de la vaisselle.</p> <p>Il conseille le client et lui présente des produits prêts à consommer sur place ou à emporter. Il procède éventuellement à l'encaissement des prestations.</p> <p>Par ces activités, il contribue à l'image de marque de l'entreprise.</p>
<p>Activités et tâches</p>    	<p>1 - Fonction de production</p> <p>Réception et stockage des denrées et des marchandises Réception et entreposage des plats préparés à l'avance Réalisation des opérations préliminaires sur les denrées nécessaires pour l'élaboration d'une production culinaire Réalisation de cuissons préliminaires ou de finitions Réalisation, par assemblage, de mets destinés à être consommés froids ou chauds Conditionnement en vue d'une distribution différée dans le temps ou dans l'espace Remise en température des plats cuisinés à l'avance en vue d'un service immédiat Mise en place des espaces et des matériels de distribution et de vente</p> <p>2 - Fonction de service et de communication</p> <p>Mise en valeur des produits, des espaces de distribution et de vente Accueil, information, conseil et service du client ou du convive Encaissement des prestations Transmission d'informations</p> <p>3 - Fonction d'entretien</p> <p>Entretien des locaux et des équipements Lavage et rangement</p> <ul style="list-style-type: none">- de la vaisselle,- des matériels et ustensiles de production <p>4 - Fonction de gestion de la qualité</p> <p>Pratique de la qualité dans les activités de production, d'entretien Pratique de la qualité dans les activités de service et de communication</p>

Suite page suivante ►

AGENT POLYVALENT DE RESTAURATION [SUITE]

<p>Secteurs d'activités</p> 	<p>Le titulaire du CAP Agent Polyvalent de Restauration exerce son métier dans différents secteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services de restauration collective autogérée ou concédée dans les structures publiques, privées, associatives relevant <ul style="list-style-type: none"> - du secteur des administrations et des entreprises - du secteur de la santé (hôpitaux, établissements pour personnes âgées, handicapées...) - du secteur scolaire et universitaire ... • Nouvelles formes de restauration commerciale (consommation sur place, vente à emporter, livraison à domicile) <ul style="list-style-type: none"> - restauration en libre-service (cafétéria.....) - restauration rapide (vente au comptoir, en conditionnements jetables) : sandwicherie, viennoiserie, hamburgers... - restauration à thèmes • Entreprises de fabrication de plateaux conditionnés <p>Transports : aérien, ferroviaire, fluvial...</p>
	<p style="text-align: center;">FICHE ROME</p> <p>ROME : Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois de Pôle Emploi. Pour la recherche d'un emploi sur internet, il est intéressant de connaître le code ROME du métier. Un diplôme permet d'exercer plusieurs métiers. Pour chaque métier, il existe une fiche ROME avec les explications (définition du métier, conditions d'accès, activités et compétences...).</p> <p>G 1603 - PERSONNEL POLYVALENT EN RESTAURATION</p> <p>Agent/agent de restauration rapide Commis/Commise de self Employé/employée de cafétéria Employé/employée de cantine Employé/employée de friagerie Employé/employée de restauration collective Employé/employée de snack-bar Employé polyvalent/employée polyvalente de restaurant Employé polyvalent/employée polyvalente de restauration Employé polyvalent/employée polyvalente de restauration rapide Préparateur livreur/préparatrice livreuse en restauration rapide Préparateur-vendeur/préparatrice-vendeuse en restauration rapide Préparateur-vendeur/préparatrice-vendeuse de plats à emporter Préparateur-vendeur/préparatrice-vendeuse de sandwiches Préparateur-vendeur/préparatrice-vendeuse en point chaud Préparateur-vendeur/préparatrice-vendeuse en terminal de cuisson Steward/hôtesse de train Vendeur/vendeuse de glaces Vendeur/vendeuse de sandwichs</p> <p style="text-align: center;">FICHES ROMES PROCHES</p> <p>D 1106 - VENTE EN ALIMENTATION G 1604 - FABRICATION DE CRÊPES OU PIZZAS G 1702 - PERSONNEL DU HALL G 1801 - CAFÉ BAR BRASSERIE G 1803 - SERVICE EN RESTAURATION J 1301 - PERSONNEL POLYVALENT DES SERVICES HOSPITALIERS</p>

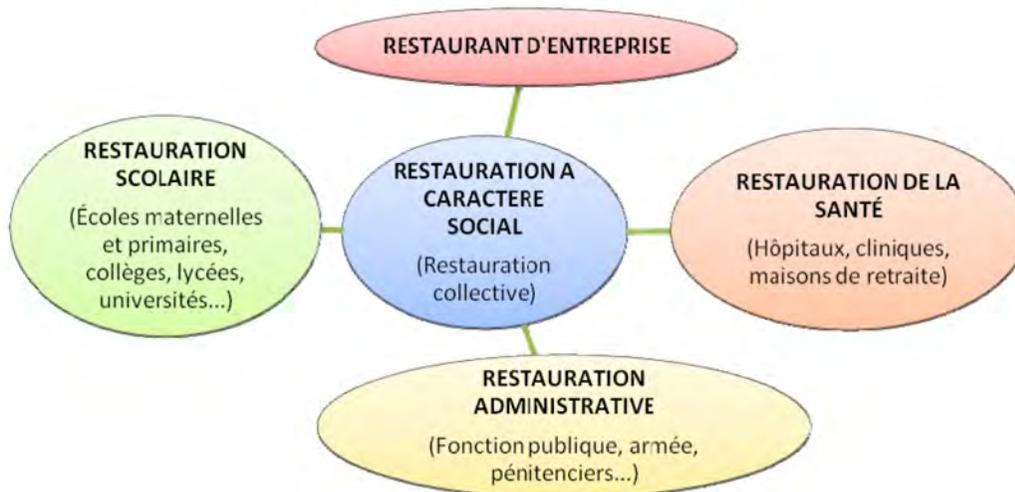
1

Les savoirs associés



I. LE SECTEUR DE LA RESTAURATION

1. La restauration hors-foyer

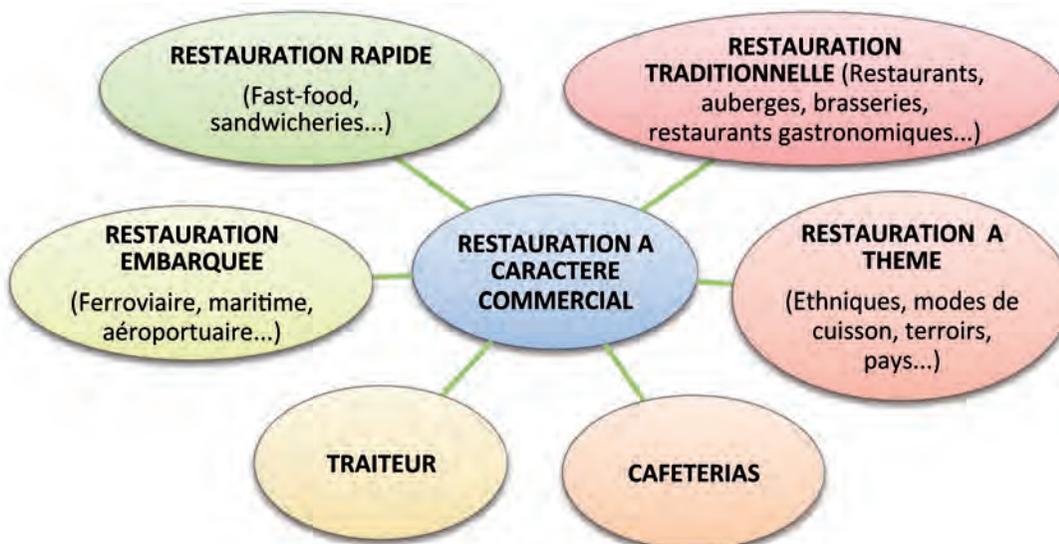


On distingue deux systèmes de fonctionnement pour assurer la restauration des bénéficiaires :

- La restauration collective en autogestion : confier la responsabilité de la confection des repas à une structure interne. Une entreprise gère totalement le restaurant (achat, production, distribution des repas...).
- La restauration collective concédée : déléguer à une entreprise de restauration collective spécialisée qui intervient alors comme un prestataire extérieur.

La restauration collective doit reposer sur trois facteurs caractéristiques :

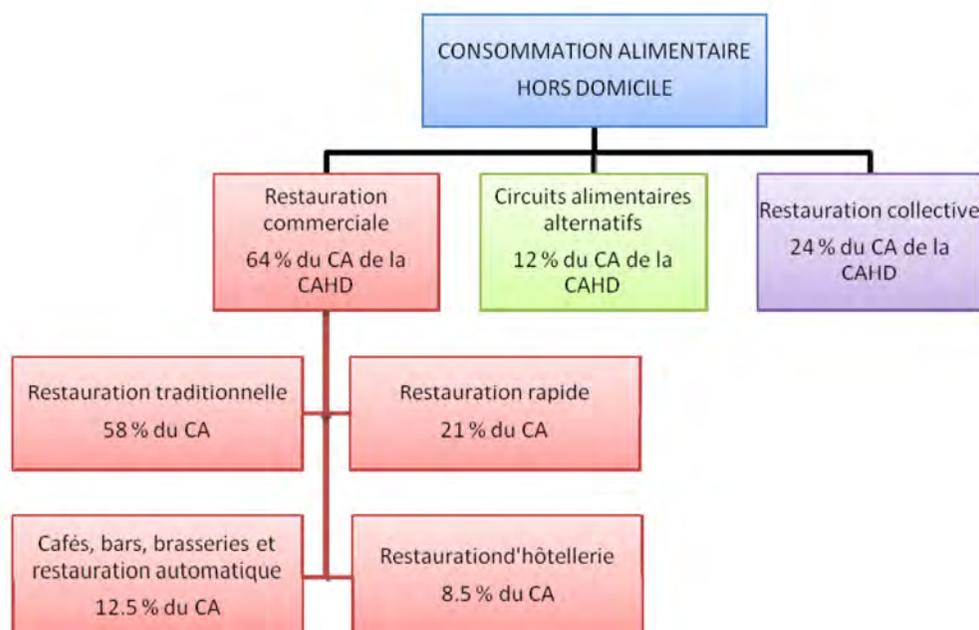
- Être en mesure de nourrir un nombre important de convives en collectivité en tenant compte de l'âge et de l'état de santé.
- Assurer un apport nutritionnel en adéquation avec l'entreprise ou l'établissement.
- Proposer un prix social.



1.1 Différents types de repas

Types de repas 	Caractéristiques 	Temps consacré 	Budget 	Formules de restauration 
Repas nutritifs	<ul style="list-style-type: none"> • seul • avec des collègues de travail 	30 à 45 min	Faible	Restauration de collectivité ou restauration rapide, self, cafétéria, snack-bar, grill, restauration rapide, automatique, ferroviaire...
Repas loisirs	<ul style="list-style-type: none"> • avec des amis • avec la famille 	1 h à 1 h 30	Moyen	Grill, brasserie de moyenne et de haute catégorie, restauration à thème, classique, gastronomique...
Repas conviviaux	<ul style="list-style-type: none"> • avec des amis • avec la famille 	+ 2 h	Important	Restauration à thème haut de gamme et restauration classique haut de gamme.
Repas d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> • avec des clients (négociations et signature de contrat) 	+ 2 h	Très important	Brasserie haut de gamme et restauration classique haut de gamme.

1.2 Évolution quantitative et qualitative de la restauration hors foyer



Légende:

CA: chiffre d'affaire et CAHD: consommation alimentaire hors domicile.

Circuits alimentaires alternatifs: offres de restauration rapide en boulangeries-pâtisseries, charcuteries et grandes surfaces.

D'après Eurogroupconsulting

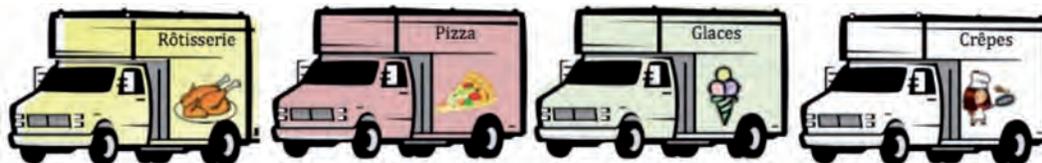
Des tendances qui s'affirment :

- Augmentation des repas hors domicile: 1 repas sur 7.

En France, il se vend 1 hamburger pour 8 sandwichs et 16 pizzas



- Baisse du temps accordé au déjeuner.
- Recherche de formules plus rapides.
- Ticket moyen en baisse (en 2013, 11.35 € de dépense moyenne et 3.5 produits achetés en moyenne).
- Développement du snacking et du camion ambulant de restauration (food truck).

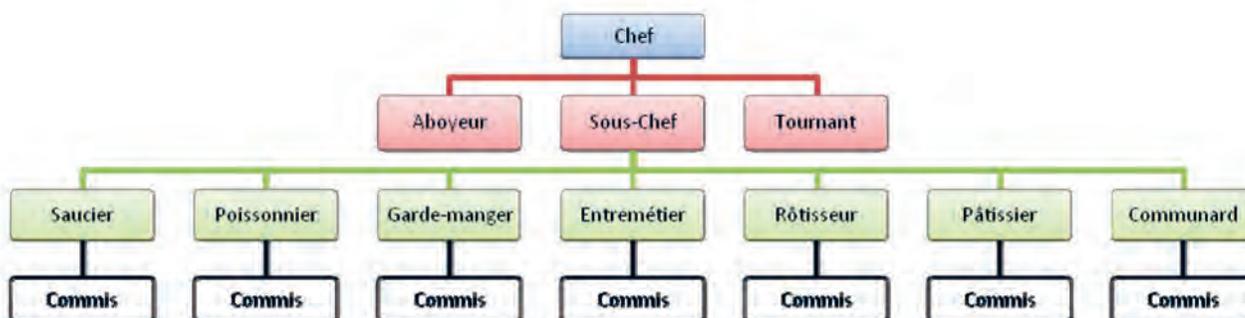


2. Le fonctionnement des entreprises ou des services de restauration

2.1 Les organigrammes hiérarchiques et fonctionnels

Les organigrammes font apparaître les liaisons hiérarchiques (elles permettent la transmission d'ordres ou d'informations entre un supérieur et ses subordonnés) et les liaisons fonctionnelles (elles permettent à un membre du personnel d'intervenir dans un service qui n'est pas le sien pour conseiller ou contrôler par exemple).

LE PERSONNEL DE CUISINE : LA BRIGADE CLASSIQUE



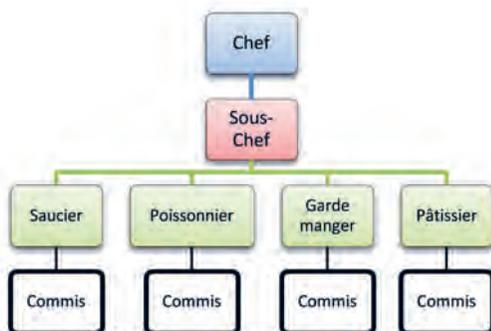
Le personnel		Les fonctions
Chef		Dirige et gère la cuisine, embauche le personnel.
Aboyeur		Annonce les plats au passe.
Sous-chef		Remplace le chef pendant ses absences.
Tournant		Remplace les chefs de parties absents. Il doit connaître tous les postes.
Saucier		Élabore les plats en sauce, les fonds...
Poissonnier		Prépare les produits de la mer, les fumets de poisson, les sauces et les garnitures qui les accompagnent.
Garde-manger		Prépare les viandes servies chaudes ou froides, les farces... Il est responsable de tous les produits stockés en chambre froide.
Entremétier		Prépare les légumes, les garnitures, les œufs, les entrées à base de fromage et certains entremets de cuisine, les pâtes utilisées dans les autres postes.
Rôtisseur		Prépare les rôtis, les grillades et les aliments traités en friture.

CONNAISSANCE DES MILIEUX PROFESSIONNELS

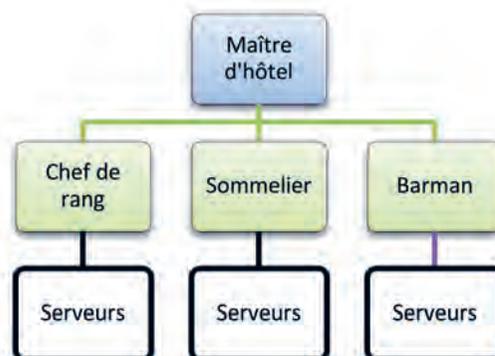
Pâtissier		Prépare toutes les préparations sucrées.
Communard		Assure le repas du personnel.
Commis		Travaille sous l'autorité de son chef et exécute des tâches simples.

S'ajoutent à cette brigade les apprentis et les stagiaires placés sous la responsabilité des chefs de parties qui en assurent la formation.

LE PERSONNEL DE CUISINE ou la brigade moderne



LE PERSONNEL DE SALLE



Le personnel		Les fonctions
Chef		Embauche le personnel, dirige la cuisine et gère la cuisine. Il annonce les plats au passe (aboyeur).
Sous-chef		Remplace le chef pendant ses absences.
Saucier		Élabore les plats en sauce, les fonds...
Poissonnier		Prépare les produits de la mer, les fumets de poisson, les sauces et les garnitures qui les accompagnent.
Garde-manger		Prépare les viandes servies chaudes ou froides, les farces, les galantines... Il est responsable de tous les produits stockés en chambre froide.
Pâtissier		Prépare toutes les préparations sucrées, les entremets de cuisine et les pâtes utilisées dans les autres postes.
Commis		Travaille sous l'autorité de son chef et exécute des tâches simples.
Maître d'hôtel		Organise le travail en salle et encadre le personnel durant le service. Il accueille les clients et prend les commandes.
Chef de rang		Aménage et entretient la salle. Il assure le service des plats et veille à satisfaire les clients.
Sommelier		Responsable de la cave et du stock et établit la carte des vins. Il conseille le client et prend la commande du vin.
Barman		Responsable du bar et gère les stocks. Il réalise et crée des cocktails.
Serveurs		Assure la mise en place et aide à l'aménagement et à l'entretien de la salle. Il va chercher les préparations, assure le service et les débarrasse.