

194 Fiches de Révision

# CAP PSR

Production et Service en  
Restaurations

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,5/5** selon l'Avis des Étudiants



# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Enzo** !

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi [www.cappsr.fr](http://www.cappsr.fr) pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **CAP Production et Service en Restauration** avec une moyenne de **14,50/20** à l'examen final.

## 2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Services & Santé** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h08 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du CAP.



## 3. Contenu du dossier Services & Santé :

- Vidéo 1 – Relation d'aide, communication professionnelle & posture avec le public (15 min)** : Clés pour adopter une posture professionnelle et bienveillante.
- Vidéo 2 – Hygiène, sécurité, risques professionnels & prévention des infections (14 min)** : Règles essentielles d'hygiène, de sécurité et de prévention.
- Vidéo 3 – Organisation du travail, planification et qualité du service rendu (12 min)** : Méthodes pour organiser les tâches et assurer un suivi fiable.
- Vidéo 4 – Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne (15 min)** : Repères pour accompagner la personne au quotidien.
- Vidéo 5 – Contexte juridique, éthique et déontologique (16 min)** : Cadre de référence pour agir dans le respect du droit et de l'éthique.

Découvrir

## Table des matières

<b>Français</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Compréhension de textes .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Écriture et réécriture .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Expression orale .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Orthographe et grammaire .....	Aller
<b>Histoire-géographie</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Repères historiques .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Cartes et territoires .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Lecture de documents .....	Aller
<b>Enseignement moral et civique</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Droits et devoirs .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Laïcité et valeurs .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Vivre ensemble .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Engagement et responsabilité .....	Aller
<b>Mathématiques</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Calculs et mesures .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Proportionnalité .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Lecture de graphiques .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Résolution de problèmes .....	Aller
<b>Physique-chimie</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Grandeurs et unités .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Mélanges et solutions .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Énergie et puissance .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Sécurité et prévention .....	Aller
<b>Langue vivante (Anglais)</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Comprendre un message simple .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Parler en situation pro .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Écrire un message court .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Vocabulaire du service .....	Aller
<b>Arts appliqués et cultures artistiques</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Observation et croquis .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Couleurs et typographie .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Culture artistique .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Communication visuelle .....	Aller

<b>Prévention-Santé-Environnement .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Prévention des risques .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Gestes de secours .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Santé au travail .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Environnement et déchets .....	Aller
<b>Production alimentaire .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Réception et stockage .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Opérations préliminaires .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Préparations et cuissons simples .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Assemblage et conditionnement .....	Aller
<b>Chapitre 5:</b> Entretien espace de production .....	Aller
<b>Service en restauration .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Mise en place et réapprovisionnement .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Accueil et conseil .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Service et encaissement .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Entretien espaces de vente .....	Aller
<b>Chapitre 5:</b> Travail en équipe .....	Aller
<b>Technologie professionnelle .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Organisation du poste .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Matériels et équipements .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Fiches techniques .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Gestion des stocks .....	Aller
<b>Chapitre 5:</b> Procédures et consignes .....	Aller
<b>Sciences appliquées .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Hygiène alimentaire .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Nettoyage et désinfection .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Chaîne du froid et du chaud .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Microbiologie de base .....	Aller

# Français

## Présentation de la matière :

En CAP PSR (Production et Service en Restaurations), le Français mène à l'épreuve « Français, histoire-géographie, EMC » avec un **coefficent de 3**. En **CCF en dernière année**, tu fais un écrit en **3 étapes de 40 minutes**.

Tu passes aussi un oral de 10 minutes, avec 3 minutes d'exposé et 7 minutes d'entretien. Chaque situation est notée sur 20. Hors CCF, l'écrit dure 2 heures.

Ça sert au quotidien, rédiger une consigne claire, raconter une PFMP sans te perdre. J'ai vu l'un de mes amis gagner 2 points en expliquant sa mise en place, simplement.

- Comprendre un corpus
- Écrire 20 à 30 lignes
- Présenter une expérience

## Conseil :

Pour réussir, vise **3 entraînements par semaine**, 20 minutes, lire 1 corpus, repérer 3 idées, écrire 10 lignes. Prépare 2 expériences PSR à raconter en 3 minutes.

Le jour de l'évaluation, garde **5 minutes pour relire**, c'est souvent 2 points gagnés. À l'oral, parle lentement, et utilise un support visuel avec seulement des titres. Quand tu stresses, c'est normal, mais tu tiens la route.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Compréhension de textes .....	Aller
1. Comprendre un texte .....	Aller
2. Analyser et rédiger .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Écriture et réécriture .....	Aller
1. Préparer ton plan .....	Aller
2. Rédiger une première version .....	Aller
3. Réécrire et corriger .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Expression orale .....	Aller
1. Préparer ta prise de parole .....	Aller
2. Gérer le stress et la voix .....	Aller
3. Parler en salle et au comptoir .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Orthographe et grammaire .....	Aller
1. Orthographe de base et accords .....	Aller
2. Conjugaison utile en restauration .....	Aller

3. Ponctuation et typographie pratique ..... Aller

# **Chapitre 1: Compréhension de textes**

## **1. Comprendre un texte :**

### **Objectif et public :**

Ton but est d'identifier l'idée principale, les informations utiles et le ton de l'auteur pour un usage en service ou en production. Ce cours s'adresse aux élèves en CAP PSR qui veulent travailler vite et juste.

### **Techniques de lecture :**

Commence par un survol de 1 à 2 minutes, repère titre, auteur et date, puis lis pour trouver 3 à 7 idées clés. Note les mots répétés, les chiffres et les consignes pratiques.

### **Indices à repérer :**

Cherche les mots de liaison, les exemples concrets, les dates et les noms propres. Ces indices t'aident à reconstruire le sens global et à éviter les erreurs d'interprétation lors d'un examen ou en stage.

### **Exemple de lecture active :**

Tu lis une notice d'utilisation d'un four professionnel, tu surlignes 5 verbes d'action et retiens 3 consignes de sécurité à appliquer en cuisine pendant la mise en route.

<b>Étape</b>	<b>Durée approximative</b>	<b>Action clé</b>
Survol	1 à 2 minutes	Repérer titre, auteur, date
Lecture ciblée	10 à 15 minutes	Trouver 3 à 7 idées principales
Synthèse	5 à 10 minutes	Rédiger 1 paragraphe clair

## **2. Analyser et rédiger:**

### **Plan simple :**

Pour rendre l'analyse lisible, organise-toi en 3 parties : présentation, idées principales et conclusion pratique. Chaque partie doit être courte, claire et orientée vers l'usage en restauration ou en production.

### **Connecteurs et vocabulaire clé :**

Utilise connecteurs comme donc, ensuite, cependant pour lier les idées. Emploie mots concrets tels que température, recette, matériel, sécurité pour rester précis lors d'une fiche ou d'une question d'examen.

### **Écrire une réponse rapide :**

Rédige en 5 à 8 lignes pour une question d'examen, reprends l'idée principale, cite 2 éléments justificatifs et propose une conséquence ou une action pratique à appliquer en stage.

### **Exemple de mini synthèse :**

Texte sur la conservation des aliments : idée principale, 3 règles à retenir, et action concrète en cuisine pour réduire le gaspillage de 20 pour cent.

Critère	Formulation utile
Idée principale	Phrase courte, un verbe d'action
Justification	2 preuves tirées du texte
Application pratique	1 suggestion opérationnelle

### **Mini cas concret :**

Contexte : tu dois rédiger une fiche de 1 page pour la formation d'une équipe sur la remise en température des plats. Étapes : lire 3 documents professionnels, relever 6 règles, proposer 4 mesures en cuisine.

### **Exemple de mini cas :**

Résultat : fiche de 300 mots, 6 points clés et 4 actions à appliquer immédiatement, permettant de réduire les erreurs de température de 30 pour cent en 1 mois sur un service.

### **Livrable attendu :**

Une fiche A4 de 300 mots environ, liste à puces de 6 règles et 4 actions concrètes à afficher en cuisine ou à remettre au tuteur de stage pour validation.

### **Check-list opérationnelle :**

Voici une petite table pour t'aider sur le terrain, à utiliser avant une lecture attentive.

Vérification	Action rapide
Identifier le type de texte	Note si c'est une consigne, un article ou une notice
Repérer les chiffres	Surligne températures, durées et quantités
Trouver l'idée principale	Formule-la en une phrase
Préparer la synthèse	Rédige 5 à 8 lignes structurées
Relire	Vérifie orthographe et chiffres

### **Astuce de stage :**

Lors d'un premier service, lis rapidement les consignes écrites, note 3 actions prioritaires et demande une validation au chef, cela évite de perdre 10 à 15 minutes à corriger une erreur.

### **Exemple de retour d'expérience :**

Pendant mon stage, une fiche bien structurée m'a fait gagner 20 pour cent de temps sur la préparation, c'était bluffant et ça rassurait l'équipe.

## i Ce qu'il faut retenir

Tu dois comprendre vite un texte pro (notice, consigne, article) en repérant la **idée principale**, les infos utiles et le ton, pour agir juste en service ou en production.

- Fais un survol (1 à 2 min) puis une **lecture ciblée** pour isoler 3 à 7 idées clés et les chiffres importants.
- Traque les **indices de liaison**, exemples, dates et noms propres pour éviter les contresens.
- Rédige avec un plan simple (présentation, idées, conclusion) : 5 à 8 lignes, 2 preuves du texte et une **application pratique**.

Sur le terrain, utilise une check-list : type de texte, chiffres, formulation en une phrase, relecture. Une fiche claire te fait gagner du temps et sécurise l'équipe.

## **Chapitre 2 : Écriture et réécriture**

### **1. Préparer ton plan :**

#### **Objectif et public :**

Savoir écrire un texte clair pour le CAP PSR, ton tuteur de stage et l'examinateur, en privilégiant l'ordre et la précision des actions. Pense pratique et lisibilité avant tout.

#### **Plan simple :**

Adopte un plan court et logique, introduction, développement en 2 parties si possible, puis une conclusion synthétique. Un plan simple évite les digressions et facilite la notation.

#### **Connecteurs utiles :**

Choisis quelques connecteurs essentiels pour lier tes idées et montrer la progression du raisonnement. Reste cohérent dans leur utilisation pour ne pas perdre le lecteur.

- Parce que
- Ainsi
- Cependant
- En conséquence

#### **Exemple de plan :**

Introduction en 2 phrases, développement en 2 parties avec 2 à 3 idées chacune, puis conclusion courte. Vise un texte entre 250 et 350 mots pour rester clair et complet.

### **2. Rédiger une première version :**

#### **Technique du brouillon :**

Fais un brouillon en 20 à 30 minutes en écrivant toutes tes idées sans corriger. L'objectif est d'obtenir une structure exploitable et 200 à 300 mots à retravailler ensuite.

#### **Phrases courtes et claires :**

Privilégie des phrases de 10 à 15 mots, verbes actifs et sujet clair. Coupe les phrases longues en deux pour éviter l'ambiguïté et garder le lecteur attentif.

#### **Vocabulaire adapté :**

Utilise le vocabulaire professionnel du restaurant, par exemple mise en place, dressage, service, tout en évitant l'argot et les termes vagues. La précision rassure le lecteur.

#### **Astuce lecture :**

Lis ton brouillon à voix haute pour repérer les phrases lourdes et les répétitions, cela prend moins de 5 minutes et permet souvent de clarifier instantanément les passages flous.

#### **Exemple de phrase :**

Le commis prépare la mise en place en respectant 6 étapes, il étiquette les préparations et vérifie les quantités avant le service.

### 3. Réécrire et corriger :

#### Relectures ciblées :

Planifie 3 relectures distinctes, une pour la cohérence des idées, une pour l'orthographe et la grammaire, et une dernière pour le style et la concision. Consacre 5 à 10 minutes par relecture.

#### Outils et méthodes :

Utilise un correcteur orthographique, un dictionnaire et la relecture par un pair. Note 3 points prioritaires à vérifier à chaque fois pour gagner du temps et éviter les oubliés.

Erreur fréquente	Correction
Phrases trop longues	Couper en deux, garder un seul verbe par phrase
Répétitions	Remplacer par synonymes ou supprimer les redondances
Mauvais accord	Relire en isolant le groupe sujet-verbe

Je me souviens d'un stage où ma première fiche a été refusée, puis j'ai tout réécrit en deux heures et j'ai beaucoup appris.

#### Mini cas concret :

Contexte, en stage tu dois rédiger une fiche technique pour préparer une salade destinée à 50 couverts, avec quantités, températures et temps de préparation.

- Étape 1 : Rédiger 6 étapes précises, prévoir 20 minutes de préparation.
- Étape 2 : Tester la fiche avec 2 collègues, chronométrier et noter écarts.
- Étape 3 : Finaliser une fiche d'1 page, temps de lecture estimé 2 minutes.

Résultat attendu, fiche validée par le chef, réduction de 10 minutes du temps de préparation par service, livrable : une fiche opérationnelle d'1 page en format papier et numérique.

#### Checklist opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Structure	Le plan est-il clair en 3 parties ?
Clarté	Chaque phrase est-elle compréhensible en une lecture ?
Orthographe	As-tu fait au moins 2 vérifications orthographiques ?
Temps	Le texte se lit en moins de 3 minutes ?

## i Ce qu'il faut retenir

Pour écrire pour le CAP PSR, pense d'abord à ton **objectif et public** : clarté, ordre, actions précises.

- Construis un **plan simple** : intro, 2 parties max, conclusion, avec quelques connecteurs cohérents.
- Rédige un brouillon rapide (20 à 30 min) puis vise des **phrases courtes** (10 à 15 mots) et du vocabulaire pro.
- Réécris avec des **lectures ciblées** : idées, orthographe, puis style, en t'a aidant d'un correcteur et d'un pair.

Lis à voix haute pour traquer lourdeurs et répétitions. Coupe les phrases trop longues, vérifie les accords, et assure-toi que le texte se lit en moins de 3 minutes.

## **Chapitre 3 : Expression orale**

### **1. Préparer ta prise de parole :**

#### **Objectif et public :**

Savoir pourquoi tu parles et à qui tu t'adresses change tout. Adapte ton vocabulaire au client, au chef ou à l'examinateur pour être clair et professionnel sans en faire trop.

#### **Plan simple :**

Utilise une trame en 3 parties: ouverture, message principal, conclusion. Pour une présentation orale, vise 60 à 90 secondes, assez pour être complet sans perdre ton interlocuteur.

#### **Vocabulaire clé :**

Prépare les mots du service: plat, garniture, cuisson, allergène, addition. Avoir 6 à 10 expressions prêtes te rend plus sûr pendant le service ou l'examen.

#### **Exemple d'accueil d'un client :**

Bonjour, une table pour deux? Je vous installe et je vous apporte la carte du jour. Parle lentement, précise les allergènes et propose l'eau ou le pain immédiatement.

### **2. Gérer le stress et la voix :**

#### **Respiration et articulation :**

Fais 5 minutes d'exercices de respiration avant le service pour stabiliser ta voix. Articule les consonnes finales pour éviter les malentendus pendant la prise de commande.

#### **Posture et regard :**

Tiens-toi droit, épaules détendues, regarde brièvement ton interlocuteur. La posture respire la confiance et améliore ton impact, surtout lors d'une réclamation ou d'une présentation.

#### **Astuce voix :**

Lis le menu à voix haute 2 ou 3 fois avant le service pour fluidifier ton débit et mémoriser les mots techniques sans hésiter en salle.

### **3. Parler en salle et au comptoir :**

#### **Accueil et prise de commande :**

Sois clair et rapide, reformule toujours la commande pour éviter les erreurs. Vise 30 secondes pour une prise de commande au comptoir et 2 à 5 minutes pour une table selon l'effectif.

#### **Réclamations et communication non violente :**

Écoute sans couper, reformule le problème, propose 2 solutions concrètes et applique la plus adaptée. Un ton calme désamorce souvent la situation et protège l'équipe.

#### Ressenti :

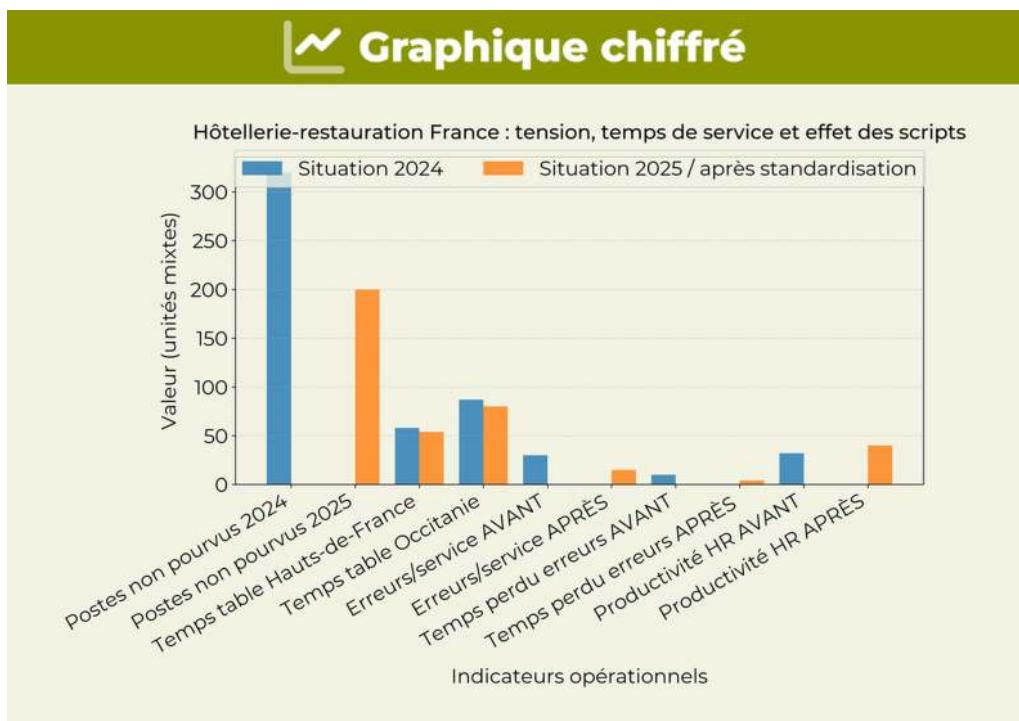
Petite anecdote: lors de mon premier service, j'ai confondu deux commandes et j'ai appris à reformuler systématiquement pour éviter ce stress.

#### Exemple d'optimisation de la prise de commande :

Contexte: cantine 120 couverts par service, stage de 2 semaines. Étapes: créer un script d'accueil en 3 phrases, reformuler chaque commande, viser 30 secondes par prise de commande.

#### Exemple d'optimisation de la prise de commande :

Résultat: erreurs réduites de 30% en 2 semaines et gain de 10 minutes par service. Livrable: fiche script d'une page et tableau hebdomadaire Excel avec 4 colonnes pour le suivi.



#### Check-list opérationnelle :

Voici une check-list opérationnelle pour le service, à cocher avant d'accueillir une table. Utilise-la en stage et lors de l'examen pour ne rien oublier.

Élément	Question à se poser
Nom du client	As-tu bien noté le nom et l'orthographe si demandé?
Commande reformulée	As-tu répété la commande au client pour vérification?
Allergènes signalés	As-tu demandé les allergies et averti la cuisine?

Voix et articulation	Parles-tu lentement et articules-tu clairement?
Temps de prise	La prise de commande respecte-t-elle la durée cible?

## i Ce qu'il faut retenir

Avant de parler, clarifie ton **objectif et public** : tu ajustes ton ton et ton vocabulaire selon le client, le chef ou l'examinateur. Prépare un **plan en 3 parties** (ouverture, message, conclusion) et vise 60 à 90 secondes.

- Anticipe le **vocabulaire du service** (plats, cuissons, allergènes, addition) avec 6 à 10 expressions prêtes.
- Gère ta voix : 5 minutes de respiration, articulation des fins de mots, posture droite et regard.
- En salle ou au comptoir, pratique la **reformulation systématique**, respecte les durées cibles et traite les réclamations en écoutant puis en proposant 2 solutions.

Avec un script d'accueil et une check-list (nom, commande, allergènes, voix, temps), tu réduis les erreurs et tu gagnes en confiance pendant le service et à l'examen.

## **Chapitre 4 : Orthographe et grammaire**

### **1. Orthographe de base et accords :**

#### **Accord du nom et de l'adjectif :**

Tu dois faire accorder l'adjectif en genre et en nombre avec le nom qu'il qualifie, surtout sur les cartes et les étiquettes. C'est souvent ce que regardent les clients en premier.

#### **Orthographe des mots fréquents en restauration :**

Apprends l'orthographe des mots qui reviennent le plus, comme carte, menu, garniture, cuisson, service. Ces mots corrigés évitent 80% des fautes visibles sur une carte.

#### **Exemple d'orthographe courante :**

Écris « sauce tomate maison » et non « sauce tomatte maison ». Une faute sur une carte peut donner une impression de négligence.

#### **Erreurs fréquentes et comment les repérer :**

Regarde les doubles consonnes, les accords en -s et -x, et les accords avec un participe passé. Lis à voix haute pour entendre ce qui sonne faux, cela aide souvent.

### **2. Conjugaison utile en restauration :**

#### **Verbes courants et temps à maîtriser :**

Concentre-toi sur présent, passé composé, imparfait et futur simple, car tu les utiliseras pour expliquer la préparation, noter une recette ou rédiger une fiche technique.

#### **Accord du participe passé avec avoir et être :**

Avec être, le participe s'accorde toujours. Avec avoir, il s'accorde si le complément d'objet direct est placé avant le verbe. C'est une règle qui tombe souvent en contrôle.

#### **Exemple de conjugaison utile :**

Pour une fiche recette, écris « Poulet rôti, garni de légumes » plutôt que « Poulet rôtis, garni de légumes ». Le participe passé doit s'accorder correctement.

#### **Astuce de stage :**

Prends 10 minutes chaque fin de journée pour relire une fiche ou un menu, tu verras tes fautes diminuer rapidement. Moi, ça m'a sauvé une note en stage.

### **3. Ponctuation et typographie pratique :**

#### **Règles simples de ponctuation :**

Mets des points pour séparer les idées, des virgules pour respirer. N'abuse pas des points d'exclamation sur une carte, ils donnent une impression d'amateurisme.

#### **Majuscules et accents :**

Utilise la majuscule au début des phrases et sur les noms propres. Garde toujours les accents, par exemple écris « l'équipe » et non « l equipe » pour rester professionnel.

### Exemple de typographie de menu :

Sur une carte, fais « Entrées », « Plats », « Desserts ». Mets les descriptions en minuscules pour faciliter la lecture, cela augmente la clarté pour le client.

### Mini cas concret :

Contexte : Tu dois relire la carte d'un petit restaurant de 20 couverts avant impression.

Étapes : relire, corriger les accords, vérifier la ponctuation, reformuler 5 descriptions.

Résultat : 12 fautes corrigées en 30 minutes. Livrable attendu : version finale du fichier prêt à imprimer en PDF avec 0 faute majeure.

Erreur fréquente	Correction et règle
Confusion entre et/est	Écris « et » pour l'addition, « est » pour le verbe être. Remplace temporairement par « était » pour tester.
Accord du participe passé	Accorde avec le COD si placé avant le verbe avoir, sinon pas d'accord. Relis la phrase lentement.
Pluriels irréguliers	Vérifie les mots en -al ou -au, certains deviennent -aux. Fais une liste des exceptions utiles en restauration.
Omission d'accents	Toujours laisser les accents, surtout sur les mots comme « crème » ou « à ». Les accents changent le sens parfois.

- Relis toujours à voix haute
- Utilise un correcteur puis une vérification manuelle
- Conserve une liste de 20 mots fréquents mal orthographiés

### Check-list opérationnelle :

Action	Pourquoi
Relire la carte à voix haute	Déetecte les erreurs de fluidité et d'accord
Vérifier les accords du participe	Évite les fautes visibles sur les fiches recettes
Conserver une liste de mots	Permet une révision rapide avant impression
Faire relire par un pair	Un regard extérieur voit des fautes que tu ne vois plus

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu peux standardiser la formulation des fiches recettes en 6 lignes maximum, cela réduit les erreurs d'écriture et facilite la lecture en cuisine.

### Derniers conseils et ressentis :

Fais des sessions de 15 minutes, 3 fois par semaine, pour revoir les règles et corriger tes erreurs répétées. Personnellement, j'ai gagné en confiance en appliquant cette routine simple.

## i Ce qu'il faut retenir

Pour une carte, un menu ou une fiche technique, soigne l'**accord nom adjetif** et l'orthographe des mots fréquents (cuisson, garniture, service) : ce sont les fautes les plus visibles. Maîtrise aussi les temps utiles et l'**accord du participe passé** avec être et avoir.

- Repère doubles consonnes, pluriels en -s/-x et et/est (teste avec « était »).
- Vise une **ponctuation claire** : points, virgules, peu d'exclamations.
- Garde majuscules et accents, surtout sur l'équipe et la crème.

Adopte une routine : correcteur puis vérification manuelle, **relecture à voix haute** et, si possible, relecture par un pair. En 10 à 15 minutes régulières, tu réduis vite les erreurs et tu gagnes en crédibilité.

# Histoire-géographie

## Présentation de la matière :

En **CAP PSR**, l'histoire-géographie t'aide à comprendre le monde où tu travailles, les mobilités, les territoires, les inégalités, et aussi des moments clés de l'histoire qui expliquent la société d'aujourd'hui. Tu t'entraînes à la **lecture de documents**, à repérer l'essentiel, et à parler clairement.

Cette matière conduit à l'épreuve de Français, histoire-géographie et EMC: **Coefficient de 3**, avec une évaluation en général en **CCF en 2e année** pour les candidats concernés. En histoire-géographie-EMC, c'est un **oral de 15 minutes**, et un camarade a vraiment pris confiance en s'entraînant 10 minutes par semaine à l'oral.

## Conseil :

Pour réussir, vise simple et régulier: 3 séances de 20 minutes par semaine, avec 5 dates, 5 lieux, 5 mots-clés à savoir. Prépare des phrases courtes, car à l'oral, ce qui compte c'est d'être clair, pas de tout réciter par cœur.

Pour t'entraîner efficacement: Commence par des automatismes.

- Construis 10 fiches avec repères chronologiques et spatiaux
- Fais 1 mini exposé de 2 minutes à partir d'un document
- Réponds à 3 questions types en 5 lignes

Le piège classique, c'est de décrire le document sans l'expliquer, donc ajoute toujours une idée de contexte et une conséquence. La veille, relis seulement tes fiches, dors, et arrive avec un plan simple en tête.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Repères historiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Évolution des lieux et métiers .....	<a href="#">Aller</a>
2. Repères chronologiques utiles .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Cartes et territoires .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les cartes et leurs éléments .....	<a href="#">Aller</a>
2. Lire une carte pour repérer un territoire .....	<a href="#">Aller</a>
3. Représentations et projections : échelles, symboles, enjeux .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Lecture de documents .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier le type et la source du document .....	<a href="#">Aller</a>
2. Contextualiser dans le temps et l'espace .....	<a href="#">Aller</a>
3. Analyser le contenu et sa valeur pour le sujet .....	<a href="#">Aller</a>

## **Chapitre 1: Repères historiques**

### **1. Évolution des lieux et métiers :**

#### **Contexte temporel :**

Le service et la production alimentaire évoluent depuis l'Antiquité, avec des tavernes, au Moyen Âge les guildes, puis le XVIII<sup>e</sup> siècle voit l'apparition des restaurants modernes, et le XIX<sup>e</sup> siècle la montée des cafés et brasseries.

#### **Acteurs principaux :**

Les acteurs sont les aubergistes, cuisiniers, apprentis, pâtissiers et hôteliers, mais aussi les clients et autorités locales qui régulent l'hygiène et la sécurité, influençant ton futur métier en restauration.

#### **Impact pour ta formation :**

Connaître ces repères te permet de comprendre les traditions, les techniques héritées et l'importance des règles d'hygiène, ce qui facilite l'apprentissage des gestes et la préparation aux examens professionnels.

#### **Astuce de stage :**

Observe 2 fois chaque geste en cuisine puis reproduis-le, note les temps de cuisson et les températures, ces repères te feront gagner 10 à 15 minutes par service.

### **2. Repères chronologiques utiles :**

#### **Dates clés :**

Repense aux étapes suivantes, utiles pour tes révisions : XI<sup>e</sup> au XIV<sup>e</sup> siècle avec les tavernes, 1765 première mention de restaurant, 1791 suppression des corporations, XIX<sup>e</sup> industrialisation, XX<sup>e</sup> hygiène moderne.

#### **Conséquences pour le service et la production :**

Ces dates expliquent pourquoi aujourd'hui tu dois maîtriser fiches techniques, enchaînement des postes, respect des chaînes froides et traçabilité, compétences exigées dans de nombreux emplois en restauration.

#### **Mini cas concret :**

Projet : organiser un repas historique pour 40 couverts, budget 12€ par personne, durée de préparation 3 heures, service 1 heure. Tu seras chargé de planifier, produire et servir.

- Contexte : Repas thème révolution pour 40 personnes, menu 3 plats, budget total 480€.
- Étapes : Élaboration fiche technique, calcul des portions, achat approximatif de 48 kg d'ingrédients au total, préparation 3 heures, service 1 heure.
- Résultat et livrable : Fiche technique complète chiffrée, coût unitaire 12€, planning de production et feuille de service pour 40 couverts.

### Exemple d'organisation :

Tu fournis une fiche technique par plat, indiquant quantité pour 40 parts, coût matière, temps de cuisson et température, plus un planning horaire de mise en place pour 3 heures avant le service.

Petite anecdote : Lors de mon stage, j'ai dû relancer une commande oubliée et on a servi 10 couverts en retard, j'ai appris l'importance d'un bon planning.

Tâche	Objet à vérifier	Quand	Responsable
Fiche technique	Portions, coût matière	J-2	Chef / Apprenti
Achats	Quantités et fournisseurs	J-1	Commis
Mise en place	Postes prêts, matériels nettoyés	J-0, 3h avant	Équipe
Service	Températures, dressage	Pendant 1h	Serveur

### Questions rapides :

- Quelles dates associes-tu à l'apparition des restaurants modernes et pourquoi ?
- Comment la suppression des corporations en 1791 a-t-elle influencé les métiers de bouche ?
- Quels éléments obligatoires doivent figurer sur une fiche technique pour un menu de 40 couverts ?

### i Ce qu'il faut retenir

Tu relies les **repères historiques clés** de la restauration à ce qu'on te demandera en pratique : techniques, métiers et normes.

- De l'Antiquité aux brasseries du XIXe : lieux et rôles évoluent (aubergistes, cuisiniers, pâtissiers), avec contrôle des autorités.
- Dates à retenir : 1765 (restaurant), 1791 (fin des corporations), XXe (hygiène moderne) et leurs effets sur l'organisation.
- Compétences actuelles : **règles d'hygiène**, chaîne du froid, traçabilité, **fiche technique chiffrée** et **planning de production**.

En stage, observe deux fois chaque geste puis reproduis-le, en notant températures et temps de cuisson. Ces repères t'aident à être plus rapide et fiable au service, et à mieux réussir tes examens.

## **Chapitre 2 : Cartes et territoires**

### **1. Comprendre les cartes et leurs éléments :**

#### **Définition et utilité :**

Une carte est une représentation réduite d'un territoire, elle simplifie la réalité pour montrer des informations utiles comme routes, reliefs, limites administratives et densités de population.

#### **Composantes d'une carte :**

Les éléments clés sont l'échelle, la légende, l'orientation et les symboles. Ils te permettent de mesurer des distances, comprendre les signes et comparer différents lieux rapidement.

#### **Types de cartes :**

Carte topographique, carte politique, carte thématique, plan urbain ou carte routière servent des usages précis, par exemple pour repérer producteurs locaux ou dessiner un plan de salle de restaurant.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

En stage, j'ai utilisé une carte à l'échelle 1:100 000 pour estimer un trajet de 12 km, le calcul t'a pris moins de 5 minutes et évite les erreurs.

### **2. Lire une carte pour repérer un territoire :**

#### **Échelle et mesure :**

L'échelle indique le rapport entre la distance sur la carte et la réalité, par exemple 1:25 000 signifie 1 cm pour 250 m. Savoir convertir est indispensable sur le terrain.

#### **Orientation et repères :**

L'orientation se fait avec le nord, les points cardinaux ou une rose des vents. Repères visibles comme rivières, routes ou bâtiments facilitent le repérage et évitent de te perdre en intervention.



## Représentation visuelle



*Dresser une table demande précision et ordonnancement des couverts selon les standards du service*

### **Étude de cas pratique :**

Contexte : un restaurant veut réduire les livraisons, privilégier fournisseurs dans un rayon de 20 km pour diminuer coûts et émissions. Tu dois cartographier les producteurs possibles et planifier la tournée.

Étapes : 1) repérer 5 producteurs sous 20 km, 2) mesurer distances sur carte 1:50 000, 3) calculer tournée optimisée de 35 km. Résultat : économie de 15% carburant. Livrable : fiche carte+route, 1 page.

### **3. Représentations et projections : échelles, symboles, enjeux :**

#### **Projections et déformation :**

Les projections transforment la sphère en plan et datent de la Renaissance, par exemple Mercator 1569 utile pour navigation, Lambert adapté à la France. Elles déforment surfaces ou distances selon le choix.

#### **Symboles et légendes :**

La légende explique les symboles, leurs couleurs et tailles. Un bon symbole est simple, cohérent et compréhensible en moins de 10 secondes pour éviter les confusions en cours ou en stage.

#### **Usages et limites :**

Les cartes servent à planifier approvisionnement, salles, trajets et communication. Attention aux limites, elles simplifient et peuvent masquer inégalités ou détails importants pour ta prise de décision.

#### Astuce matériel :

Prends toujours une photocopie papier et une photo GPS avec ton téléphone lors d'un repérage, ça prend 2 minutes et facilite le travail en équipe.

Étape	Action	Pourquoi
Avant le repérage	Vérifier l'échelle et imprimer la carte	Pour estimer correctement les distances et le temps de trajet
Sur le terrain	Identifier 3 repères visibles	Pour t'orienter rapidement et confirmer ta position
Après le repérage	Faire une photo et noter coordonnées	Pour transmettre une fiche claire au chef ou au livreur
Livrable	Fiche carte + itinéraire, 1 page	Document utile en cuisine et pour le suivi fournisseurs

#### Questions rapides :

- Peux-tu convertir 4 cm sur une carte 1:50 000 en mètres sur le terrain ?
- Quels repères choisirais-tu pour retrouver une exploitation agricole à 15 km ?
- Comment réduire 10% de trajet en réordonnant une tournée de livraison ?

#### Checklist opérationnelle :

- Vérifie l'échelle et la légende avant de partir.
- Prends une copie papier et une photo GPS pour chaque repérage.
- Note 3 repères visibles autour du lieu ciblé.
- Rédige une fiche route claire, 1 page maximum.

### i Ce qu'il faut retenir

Une carte est une représentation simplifiée d'un territoire : elle sert à te repérer, mesurer, comparer et décider (trajets, fournisseurs, organisation). Pour bien la lire, maîtrise **l'échelle et la mesure, la légende et les symboles**, et l'orientation (nord, repères).

- Convertis l'échelle (ex. 1:50 000) pour estimer distances et temps sans erreur.

- Choisis 3 repères visibles (routes, rivières, bâtiments) pour confirmer ta position.
- Adapte la carte au besoin : topographique, politique, thématique, plan urbain.
- Garde en tête **projections et déformations** : une carte simplifie et peut biaiser l'analyse.

En pratique, prépare une copie papier, une photo GPS et une fiche itinéraire d'une page. Bien cartographier t'aide à optimiser une tournée (ex. rayon 20 km) et à réduire coûts et émissions, tout en restant critique sur les limites de la représentation.

## **Chapitre 3 : Lecture de documents**

### **1. Identifier le type et la source du document :**

#### **Nature et support :**

Regarde si le document est un texte, une photo, une carte ou un tableau statistique, cela change la manière de l'utiliser en histoire et géographie et ton approche d'analyse.

#### **Auteur et origine :**

Identifie l'auteur, l'institution et la provenance du document, cela aide à évaluer le point de vue et la fiabilité avant d'exploiter l'information dans ta copie ou en stage.

#### **Date et lieu :**

Fixe la date précise et l'endroit indiqué par le document, ces repères te permettent de le relier à un événement historique ou à une réalité géographique concrète.

#### **Exemple de classification :**

Un élève distingue une lettre de 1910 comme source primaire, tandis qu'un article de synthèse de 2015 reste une source secondaire à utiliser pour le contexte.

### **2. Contextualiser dans le temps et l'espace :**

#### **Repères temporels :**

Cherche des indices temporels précis, par exemple une date, une mention d'événement ou un style vestimentaire, ils servent à situer le document dans la bonne période historique.

#### **Lieu et échelle :**

Détermine le lieu exact et l'échelle, local, régional ou national, car l'interprétation change selon l'aire étudiée et les enjeux géographiques associés au document.

#### **Acteurs impliqués :**

Repère les personnes, entreprises ou institutions concernées et précise leur rôle, cela te permet d'identifier les responsabilités et les enjeux sociaux ou économiques présents.

#### **Astuce terrain :**

En stage, note systématiquement la date et l'échelle sur un coin de ta fiche, 2 à 3 minutes suffisent pour éviter des erreurs d'interprétation en devoir.

Une fois, j'ai pris le temps de vérifier une date sur une affiche et j'ai évité une grosse erreur dans mon analyse, ça m'a vraiment servi en contrôle.

### **3. Analyser le contenu et sa valeur pour le sujet :**

#### **But et destinataires :**

Demande-toi pourquoi le document a été produit, pour informer, convaincre ou vendre, et pour quel public, cette idée te guide pour repérer les biais éventuels.

### Informations utiles pour l'épreuve :

Surligne les éléments exploitables en copie, dates, chiffres, lieux et citations courtes, puis reformule-les simplement pour les insérer dans ton développement de façon claire.

### Cas pratique :

Contexte: photo de boulangerie de 1955 à Lyon montrant 3 ouvriers et 120 pains alignés, document primaire utile pour étudier la production locale et l'organisation du travail.

- Étape 1 Identifie date, lieu et acteurs présents sur la photo.
- Étape 2 Quantifie les éléments visibles, ici 3 ouvriers et 120 pains pour estimer une capacité journalière.
- Livrable Fiche d'analyse d'une page avec estimation chiffrée de la production journalière et conclusion, rendu en 30 minutes.

### Exemple d'analyse :

À partir de la photo, tu peux estimer 120 pains pour 3 ouvriers, soit 40 pains par personne, ce calcul simple sert à comparer modes de production entre 1955 et aujourd'hui.

Étape	Question à se poser
Identifier le type	Est-ce une source primaire ou secondaire
Repérer la provenance	Qui a produit ce document et pourquoi
Contextualiser	Quelle date, quel lieu et quelle échelle
Vérifier la fiabilité	Y a-t-il un biais, une omission, une mise en scène
Formuler l'utilisation	Quelle information utiliser dans ma réponse et comment la citer

### Questions rapides :

- Quel est le type et l'origine du document étudié
- Quelles dates et quels lieux permettent de le situer
- Quelles informations chiffrées peux-tu extraire et utiliser

### i Ce qu'il faut retenir

Pour bien lire un document, commence par repérer **type et source** (texte, photo, carte, tableau), puis l'auteur, la provenance et l'intention.

- Fixe **date et lieu** et classe la source ( primaire ou secondaire) pour situer l'information.
- Précise l'**échelle d'analyse** (local, régional, national) et identifie les acteurs et leurs rôles.
- Analyse le contenu : cherche le **but du document**, repère les biais, surligne chiffres, dates et citations utiles.

Ensuite, reformule et cite proprement ce qui sert ton sujet. En stage ou en devoir, noter date et échelle dès le début t'évite de grosses erreurs d'interprétation.

# Enseignement moral et civique

## Présentation de la matière :

En **CAP PSR**, l'EMC t'aide à comprendre ce qui fait tenir une équipe, le respect, la **laïcité au travail**, les droits et les responsabilités, surtout face aux clients et en entreprise. Cette matière conduit à l'épreuve de **Français, histoire-géographie et EMC**, avec un **coefficent de 3**, souvent loin d'être anecdotique.

Si tu es évalué en **CCF en 2e année**, l'EMC passe surtout à l'oral, dans une évaluation **de 15 minutes** maximum, avec une partie où tu argumentes à partir d'un document. J'ai vu un camarade perdre des points juste parce qu'il donnait son avis sans l'expliquer.

## Conseil :

Pour réussir, entraîne-toi à faire une **argumentation claire** en 3 étapes, une valeur, 2 arguments, 1 exemple concret. Prends des **exemples de stage**, conflit au comptoir, remarque discriminante, règle d'hygiène refusée, c'est du vécu, donc ça porte.

Chaque semaine, bloque 20 minutes, 1 sujet, 1 mini-plan, puis tu te chronomètres. Le jour de l'oral, vise une parole simple, précise, et garde 5 mots-clés sur une petite fiche pour ne pas te perdre.

Piège fréquent: Confondre opinion et argument, ou oublier de relier le document aux **valeurs de la République**. Si tu passes en ponctuel, retiens aussi qu'il existe un **écrit de 2 heures** et un oral total de 25 minutes. Termine toujours en concluant, même en 1 phrase.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Droits et devoirs .....	Aller
1. Les droits au travail .....	Aller
2. Tes devoirs professionnels .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Laïcité et valeurs .....	Aller
1. Comprendre la laïcité et ses principes .....	Aller
2. Valeurs républicaines et comportement professionnel .....	Aller
3. Cas pratique en restauration et checklist opérationnelle .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Vivre ensemble .....	Aller
1. Respecter les règles communes .....	Aller
2. Communiquer et gérer les conflits .....	Aller
3. Inclusion et solidarité au travail .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Engagement et responsabilité .....	Aller
1. Comprendre ton engagement et ta responsabilité .....	Aller
2. Engagement au travail et éthique professionnelle .....	Aller

3. Responsabilités en restauration et conséquences ..... Aller

## **Chapitre 1: Droits et devoirs**

### **1. Les droits au travail :**

#### **Principaux droits :**

Tu as le droit à un contrat écrit, à être payé, et à des conditions de travail sûres. Ces droits protègent ton salaire, ton temps de travail et ta santé au sein de l'équipe.

#### **Protection santé et sécurité :**

L'employeur doit assurer la sécurité, fournir les équipements de protection et former au risque brûlures ou chimiques. Signale tout danger, c'est indispensable pour toi et pour les clients.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Lors d'un stage, j'ai suivi une formation hygiène de 3 heures, ce qui m'a permis d'éviter une contamination et de gagner 10 minutes par préparation en appliquant de bonnes pratiques.

### **2. Tes devoirs professionnels :**

#### **Salaire et temps de travail :**

D'après le ministère du Travail, la durée légale est de 35 heures par semaine. Tu dois aussi bénéficier d'une pause d'au moins 20 minutes après 6 heures de travail effectif quotidien.

#### **Respect des règles et hygiène :**

Tu dois respecter les procédures HACCP, porter la tenue propre, et garder les surfaces désinfectées. Ces gestes réduisent les risques d'intoxication et améliorent la qualité du service pour tous.

#### **Astuce stage :**

Arrive 10 minutes avant ton service pour vérifier le poste, ça évite le stress et montre que tu es fiable, les tuteurs remarquent toujours cette ponctualité.

#### **Cas pratique : service sous effectif :**

Contexte : service midi prévu pour 80 couverts, équipe attendue 4 personnes, 2 absents à l'arrivée. Objectif : assurer le service en 90 minutes sans baisse notable de qualité.

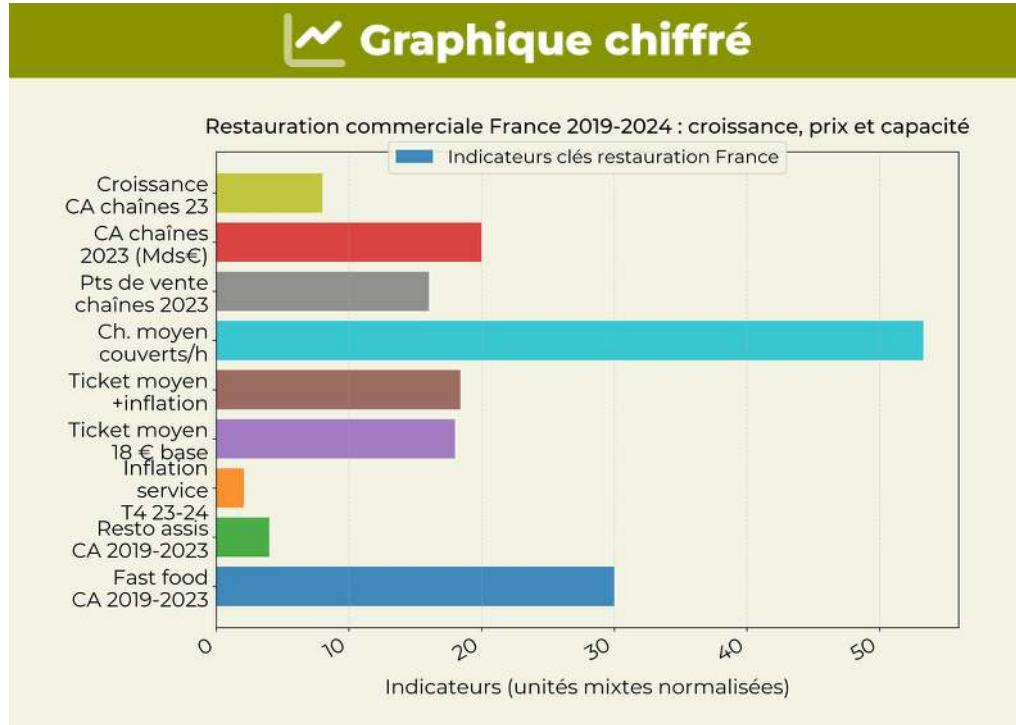
#### **Étapes :**

Répartition rapide des tâches en 10 minutes, simplification du menu à 3 entrées et 3 plats, priorisation des plats rapides et renfort sur la plonge pour maintenir le débit.

#### **Résultat et livrable attendu :**

Résultat : 80 couverts servis en 90 minutes, chiffre d'affaires 1 440 euros si le ticket moyen est 18 euros. Livrable : plan de répartition des tâches d'une page et une fiche horaire signée.

## Graphique chiffré



Élément	Exemple concret
Droit au salaire	Fiche de paie mensuelle, salaire versé chaque mois
Obligation d'hygiène	Port de charlotte, lavage des mains toutes les heures
Temps de travail	35 heures hebdomadaires, pauses réglementées

### Que faire si un droit n'est pas respecté ?

Parle d'abord à ton responsable pour comprendre et résoudre le problème. Si rien ne change, contacte l'inspection du travail ou ton représentant du personnel pour obtenir de l'aide officielle.

### Relations avec les clients et l'équipe :

Ton devoir est d'être poli, efficace et professionnel. Respecte la confidentialité des informations clients et évite les conflits, cela améliore ton image et la cohésion de l'équipe.

Vérification terrain	Action rapide
Tenue et hygiène	Tenue propre avant ouverture
Sécurité matériel	Vérifier extincteurs et plan d'évacuation
Organisation du poste	Préparer les ingrédients 15 minutes avant service
Communication	Annoncer les allergies et les plats en rupture

### **Exemple de situation à signaler :**

Si tu constates une coupure d'électricité avant le service, informe immédiatement le responsable, note l'heure de l'événement et propose des actions pour maintenir la sécurité alimentaire.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Au travail, tu as des droits (contrat, salaire, sécurité) et des devoirs (hygiène, règles, comportement pro). L'employeur doit te protéger, mais tu dois aussi signaler les dangers.

- **Contrat écrit et salaire** : fiche de paie, temps de travail encadré (35 h) et pause de 20 minutes après 6 h.
- **Santé et sécurité au poste** : équipements, formation aux risques, vérifications avant service.
- **Hygiène et règles HACCP** : tenue propre, désinfection, gestion des allergies et des ruptures.
- **Réagir en cas de problème** : parle au responsable, puis contacte inspection du travail ou représentant du personnel.

En service, reste poli, efficace et discret sur les infos clients. Anticipe (arrive en avance, organise ton poste) et, en sous effectif, simplifie et répartis vite les tâches pour tenir la qualité et les délais.

## **Chapitre 2 : Laïcité et valeurs**

### **1. Comprendre la laïcité et ses principes :**

#### **Origine et date :**

La laïcité prend racine dans la loi de 1905 qui sépare les Églises et l'État, elle garantit la liberté de conscience et la neutralité des institutions publiques dans toute la France.

#### **Ce que la laïcité protège :**

Elle protège la liberté de croire ou de ne pas croire, l'égalité entre les personnes et l'accès aux services publics sans discrimination liée aux convictions religieuses ou philosophiques.

#### **La laïcité au travail :**

Dans le secteur privé, dont la restauration, les règles sont plus souples, mais il faut éviter le prosélytisme et respecter des règles d'hygiène, de sécurité et de neutralité pour la clientèle.

#### **Exemple d'aménagement d'espace :**

Dans un restaurant de 40 couverts, le manager propose des options alimentaires neutres et un déroulé de service sans signes religieux affichés, cela préserve le confort de tous les clients.

### **2. Valeurs républicaines et comportement professionnel :**

#### **Respect et neutralité :**

La neutralité consiste à ne pas imposer ses convictions au travail et à traiter chaque client et coéquipier avec égale considération, cela favorise le bon déroulement du service et la réputation de l'établissement.

#### **Liberté de conscience :**

Tu peux garder tes croyances personnelles, mais elles ne doivent pas gêner le service ni créer d'obligations pour les autres, signale toute demande d'aménagement à ton responsable rapidement et calmement.

#### **Gestion des différences :**

Écoute les demandes, reformule pour t'assurer de la compréhension et demande l'avis du responsable quand il faut concilier une demande religieuse et la sécurité alimentaire ou l'organisation du service.

#### **Astuce pour le stage :**

Quand un client ou collègue évoque une pratique religieuse, note la demande et propose une solution simple et respectueuse en moins de 5 minutes pour éviter toute tension.

#### **Exemple de situation :**

Un collègue demande à changer son planning pour une fête religieuse, tu proposes un échange de shift de 4 heures avec un autre collègue en respectant les règles de l'établissement.

### 3. Cas pratique en restauration et checklist opérationnelle :

#### Mini cas concret :

Contexte : un restaurant de 12 salariés et 80 couverts par service reçoit une demande pour un plat sans porc pour un groupe de 20 clients, l'équipe doit s'organiser en 30 minutes pour adapter le menu.

#### Étapes et résultat :

Étapes : informer le chef, ajuster 3 plats, vérifier la chaîne d'approvisionnement et communiquer au service. Résultat : 20 couverts servis en 45 minutes, taux de satisfaction clientèle de 95 pour cent sur l'enquête post-service.

#### Livrable attendu :

Une fiche de gestion d'une page indiquant la demande, les plats modifiés, le coût estimé à 12 euros par plat et la personne responsable du suivi, remise au manager après le service.

Action	Pourquoi	Délai cible
Noter la demande	Pour garder une trace claire	Moins de 10 minutes
Valider avec le chef	Pour l'adaptation du menu	Moins de 15 minutes
Informier l'équipe	Pour préparer le service sans erreur	Moins de 20 minutes
Remplir la fiche	Pour le suivi qualité	Après le service

#### Règles utiles en service :

Respecte toujours l'hygiène, évite les signes visibles de prosélytisme, applique le dress code si imposé pour des raisons d'hygiène, et demande de l'aide au responsable pour toute situation délicate.

#### Exemple de communication au client :

Si un client demande une modification pour des motifs religieux, réponds calmement, propose les alternatives disponibles et note la demande avant de confirmer le service.

Situation	Réponse rapide
Client demande un plat sans allergènes	Vérifier la fiche allergie, proposer alternative, informer la cuisine
Collègue demande un aménagement d'horaires	Étudier la demande, proposer un échange de shift si possible

Client manifeste une croyance pendant le repas	Respecter, ne pas commenter, garantir le confort des autres clients
--	---

### **Erreurs fréquentes et conseils :**

Ne pas laisser une demande sans réponse, éviter les jugements, documenter toute décision liée à une adaptation, et garder la communication claire entre la salle et la cuisine pour limiter les erreurs.

### **Exemple d'erreur fréquente :**

Un serveur a oublié de noter une restriction alimentaire, cela a entraîné une réclamation et 1 heure de gestion du conflit après le service.

### **Checklist rapide pour le terrain :**

- Accueillir sans jugement
- Noter la demande précisément
- Valider avec le chef en moins de 15 minutes
- Informer l'équipe avant le service
- Remplir la fiche de suivi après le service

### **Exemple d'outil à rendre :**

Fiche de gestion d'une page, indiquant date, demande, plats modifiés, coûts estimés et personne responsable, remise au manager dans les 24 heures suivant l'incident.

### **Mon ressenti :**

En stage, apprendre à gérer ces situations m'a rendu plus sûr, et souvent une phrase posée suffit pour éviter 80 pour cent des conflits, c'est un vrai gain de temps et d'ambiance.

## **i Ce qu'il faut retenir**

La laïcité, issue de la **loi de 1905**, garantit **liberté de conscience** et égalité d'accès aux services. En restauration, tu peux avoir tes croyances, mais tu dois viser la **neutralité au travail** et éviter tout prosélytisme, tout en respectant hygiène et sécurité.

- Accueille sans jugement, écoute, reformule et note chaque demande.
- Valide vite avec le chef, puis informe l'équipe pour éviter les erreurs.
- Documente l'adaptation (plats, coût, responsable) et utilise une **checklist opérationnelle**.

Quand une demande religieuse ou alimentaire arrive, propose une solution simple et calme en quelques minutes, ou sollicite le responsable si ça touche l'organisation

ou la sécurité. Ta communication claire entre salle et cuisine limite les conflits et protège l'ambiance comme la satisfaction client.

## **Chapitre 3 : Vivre ensemble**

### **1. Respecter les règles communes :**

#### **Pourquoi c'est important ?**

Dans un service, le respect des règles évite le chaos, protège la santé et maintient la qualité. Tu facilites le travail de 3 à 6 collègues et la satisfaction de 20 à 60 clients par service.

#### **Règles pratiques au service :**

Respecte la tenue, l'hygiène des mains, la ponctualité et l'interdiction du téléphone au passe. Prépare ta station 10 à 15 minutes avant le service pour éviter le stress.

#### **Sanctions et suivi :**

Les rappels verbaux sont fréquents en formation, un avertissement écrit peut suivre si l'erreur persiste. Comprendre pourquoi on corrige est plus utile que se sentir puni.

#### **Exemple de règle pratique :**

Un établissement demande 1 tenue complète et 1 badge, le non respect entraîne une impossibilité d'entrer en service pour des raisons sanitaires et d'assurance.

#### **Astuce terrain :**

Range toujours ton poste après le service, tu gagnes 5 à 10 minutes le lendemain matin et tu fais bonne impression auprès du chef.

### **2. Communiquer et gérer les conflits :**

#### **Techniques de communication :**

Utilise le message factuel, l'écoute active et la reformulation. Par exemple, reformule en 1 phrase ce que le collègue vient de dire pour éviter les malentendus.

#### **Gérer un conflit en 3 étapes :**

Écoute d'abord, reformule le problème, propose une solution simple. Cette méthode réduit le temps de résolution à 5 à 10 minutes pour la plupart des tensions quotidiennes.

#### **Quand demander de l'aide ?**

Si le conflit perdure plus de 30 minutes ou met en danger le service, alerte le responsable. Mieux vaut prévenir qu'aggraver la situation pendant le rush.

#### **Exemple de phrase pour désamorcer :**

Je comprends ta remarque, voici ce que j'ai perçu, est-ce que tu peux préciser ce qui te gêne pour qu'on trouve une solution ?

Technique	Quand l'utiliser	Exemple
-----------	------------------	---------

Message factuel	Quand il y a un problème concret	Indiquer un retard de 10 minutes sans juger
Écoute active	En tension émotionnelle	Reformuler la plainte d'un collègue
Solution partagée	Pour éviter répétition du problème	Mettre en place un rappel d'équipe avant service

### 3. Inclusion et solidarité au travail :

#### Accueillir un nouveau collègue :

Prépare une fiche d'accueil d'une page avec les règles clés, 3 procédures et le plan du service. L'accueil réduit le temps d'autonomie de 5 jours à 2 jours en moyenne.

#### Adapter le service pour tous :

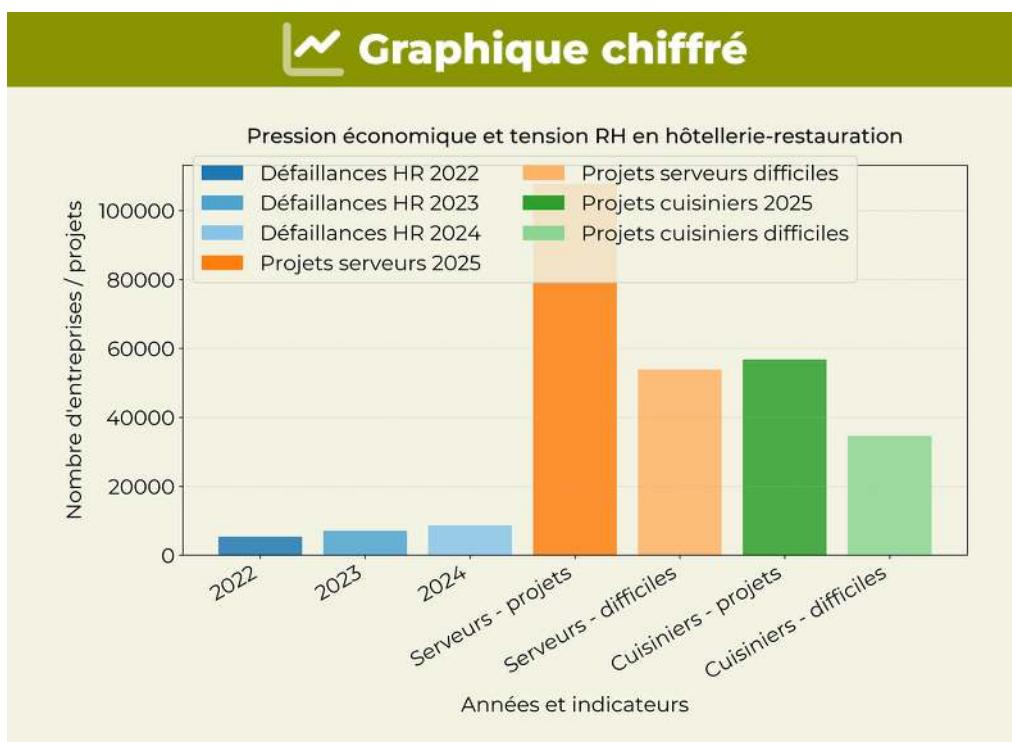
Anticipe les besoins alimentaires ou physiques des collègues et des clients, adapte la répartition des tâches pour 1 journée chargée afin d'éviter la surcharge individuelle.

#### Actions solidaires concrètes :

Propose des tournantes pour les tâches ingrates, organise un point de 5 minutes en fin de service pour partager difficultés et solutions, cela renforce la cohésion.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Dans un restaurant de 40 couverts, l'équipe a réduit de 30% le temps de mise en place en standardisant 6 tâches clés, livrable : fiche de procédure d'1 page et tableau de 5 checkpoints.



### Astuce de stagiaire expérimenté :

Si tu vois que quelqu'un galère, propose 2 phrases d'aide et repars, souvent 1 minute d'aide évite 10 minutes de problème plus tard.

### Mini cas concret :

Contexte : tu arrives en stage dans un restaurant de 50 couvertures, équipe de 5 personnes, pas de fiche d'accueil ni de répartition claire des tâches.



*Mesurer la matière première avec précision est essentiel pour respecter les fiches techniques de cuisine*

### Étapes :

- Créer 1 fiche d'accueil d'1 page listant 6 règles et 3 procédures.
- Mettre en place 1 point de 5 minutes chaque fin de service pendant 4 jours.
- Standardiser 5 tâches clés pour la mise en place et le débarrassage.

Résultat : réduction de 40% du temps d'intégration des nouveaux, moins d'erreurs pendant le service et meilleure ambiance en équipe.

### Livrable attendu :

Tu dois produire 1 fiche d'accueil d'1 page, 1 planning de 1 semaine pour la répartition des tâches et 1 tableau de 5 checkpoints pour la mise en place.

### Checklist opérationnelle :

Action	Quand	Pourquoi
Présenter toi	Arrivée en début de service	Créer un lien et clarifier ton rôle
Écouter les consignes	Avant le service	Limiter les erreurs et gagner du temps
Aider sans s'imposer	Pendant le service	Soulager les collègues et apprendre
Ranger ton poste	Fin du service	Préparer le lendemain et montrer ton professionnalisme
Faire un point bref	Après le service	Améliorer le service et prévenir les conflits

## i Ce qu'il faut retenir

Respecter les règles évite le chaos, protège la santé et sécurise la qualité du service.

- Applique les bases : tenue, hygiène des mains, ponctualité, pas de téléphone au passe. Prépare ta station 10 à 15 minutes avant.
- Accepte les corrections : rappel verbal puis avertissement si ça se répète. Comprendre le pourquoi t'aide à progresser.
- Pour les tensions, utilise **message factuel, écoute active** et reformulation. Conflit : écoute, reformule, propose une solution simple; alerte si ça dure plus de 30 minutes.
- Favorise l'inclusion : **fiche d'accueil d'1 page**, tournantes, **point de 5 minutes** en fin de service.

Range ton poste après le service : tu gagnes du temps et tu montres ton professionnalisme. Une aide rapide à un collègue évite souvent de gros problèmes pendant le rush.

## **Chapitre 4 : Engagement et responsabilité**

### **1. Comprendre ton engagement et ta responsabilité :**

#### **Définitions simples :**

L'engagement, c'est ton investissement au travail, ta volonté d'agir correctement chaque jour. La responsabilité, c'est accepter les conséquences de tes actes vis à vis des clients, de l'équipe et de l'entreprise.

#### **Pourquoi c'est important ?**

Être engagé et responsable garantit la sécurité alimentaire, la qualité du service et la confiance du client. Ces attitudes évitent les erreurs coûteuses et améliorent ta réputation professionnelle sur le long terme.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

En cuisine, une organisation simple des postes réduit le temps de préparation de 15 à 25 minutes par service, ce qui diminue le stress et les erreurs sur les plats chauds.

### **2. Engagement au travail et éthique professionnelle :**

#### **Comportements attendus :**

Sois ponctuel, soigne ta tenue, communique clairement et signale toute anomalie. Ces gestes montrent ton professionnalisme et facilitent la confiance entre collègues et avec le chef de cuisine.

#### **Hygiène et sécurité :**

Respecte les températures, les procédures de nettoyage et la Fiche HACCP. D'après le ministère de la Santé, le non respect des règles d'hygiène peut entraîner des sanctions administratives et des risques sanitaires.

#### **Confidentialité et respect des clients :**

Ne divulgue pas d'informations personnelles sur les clients et reste discret. Un mauvais comportement peut nuire à la réputation du lieu et réduire la fréquentation locale, ce qui touche toute l'équipe.

#### **Astuce stage :**

Note les procédures sur un carnet et relis la fiche hygiène chaque matin. Après 7 jours en poste, demande un feedback pour corriger rapidement tes petites erreurs.

### **3. Responsabilités en restauration et conséquences :**

#### **Responsabilité civile et pénale :**

Si une faute cause un dommage, la responsabilité civile peut obliger l'entreprise ou la personne à réparer. Les infractions graves, comme la mise en danger, relèvent de la responsabilité pénale et peuvent entraîner des poursuites.

### **Cas pratique mini projet :**

Voici un mini projet concret pour montrer ton engagement, du diagnostic à la livraison d'un outil utile pour l'équipe.

### **Exemple de mini projet :**

Réduire le gaspillage alimentaire pendant le service du soir en ajustant les portions et en suivant les ventes, pour économiser des coûts et respecter l'environnement.

Élément	Détail
Contexte	Service du soir, 120 couverts par semaine, gaspillage estimé à 12% des préparations
Étapes	Mesurer les pertes sur 2 semaines, ajuster portions, former 2 commis, suivre 4 semaines
Résultat	Gaspillage réduit de 18% en 4 semaines, économie d'environ 250 euros par semaine
Livrable attendu	Tableau de suivi hebdomadaire et fiche action de 1 page expliquant le nouveau barème de portions

### **Pourquoi ce mini projet compte ?**

En menant ce type d'action, tu montres initiative et sens des responsabilités. C'est un argument fort sur ton CV et une preuve concrète que tu contribues aux économies de l'entreprise.

### **Checklist opérationnelle :**

Utilise ce tableau pour agir rapidement sur le terrain, jour après jour.

Tâche	Que faire
Vérifier températures	Contrôler et noter les températures frigo et cuisson chaque matin et avant service
Tenue et hygiène	Porter tenue propre, se laver les mains toutes les 30 minutes ou après contact contaminant
Signaler anomalie	Informier le responsable immédiatement et noter l'incident sur le cahier d'atelier
Respect des fiches technique	Suivre les recettes et portions pour garantir la qualité et contrôler les coûts
Relation client	Accueillir avec sourire, traiter les réclamations calmement et notifier le responsable

### **Retour d'expérience :**

En stage, j'ai vu qu'une simple note de suivi hebdomadaire permettait de réduire les erreurs répétées en 2 semaines, et renforçait la confiance entre l'équipe et le chef.

### **i Ce qu'il faut retenir**

L'**engagement au travail**, c'est ton implication quotidienne. La responsabilité, c'est assumer l'impact de tes actes sur les clients, l'équipe et l'entreprise.

- Applique **hygiène et sécurité** : températures, nettoyage, fiche HACCP, et signale toute anomalie.
- Adopte une éthique pro : ponctualité, tenue propre, communication claire, discréetion sur les clients.
- Comprends la **responsabilité civile et pénale** : réparer un dommage ou risquer des poursuites en cas de faute grave.
- Lance un **mini projet anti gaspillage** : mesurer, ajuster les portions, former, suivre, et livrer un tableau de suivi.

Ces réflexes protègent la qualité, la confiance et ta réputation. En stage, note les procédures, relis la fiche hygiène chaque matin, puis demande un feedback après une semaine pour corriger vite.

# Mathématiques

## Présentation de la matière :

En CAP PSR (Production et Service en Restaurations), les **Mathématiques utiles** te servent au quotidien, même quand tu ne t'en rends pas compte, calculer des quantités, convertir des unités, gérer des temps, lire un tableau de stocks, vérifier un rendu de monnaie. J'ai encore en tête l'un de mes amis qui a gagné en confiance juste en maîtrisant les conversions.

Cette matière conduit à l'épreuve **Mathématiques - Physique-chimie**, avec un **coeffcient de 2**. En CCF, tu passes 2 situations en dernière année, dont 1 en maths de **45 minutes** notée sur 12. En ponctuel, c'est un écrit de 1h30, avec une partie maths prévue pour 45 minutes.

## Conseil :

Vise l'efficacité, 3 entraînements de 30 minutes par semaine valent mieux qu'un gros bachotage la veille, surtout sur les **proportions et pourcentages**.

Pour t'organiser, garde une méthode simple:

- Refaire 2 exercices types
- Noter les erreurs fréquentes
- Vérifier les unités

Le jour J, lis tout l'énoncé, pose les données, et utilise la calculatrice ou un **outil numérique** quand c'est demandé, sans zapper la justification. Le piège classique, c'est l'arrondi trop tôt ou l'unité oubliée, et ça coûte vite des points.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 : Calculs et mesures .....</b>	<a href="#">Aller</a>
1. Mesures et unités .....	<a href="#">Aller</a>
2. Calculs pour la production .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Proportionnalité .....</b>	<a href="#">Aller</a>
1. Proportion et raison .....	<a href="#">Aller</a>
2. Utiliser le coefficient de proportionnalité .....	<a href="#">Aller</a>
3. Pourcentages et variations .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Lecture de graphiques .....</b>	<a href="#">Aller</a>
1. Reconnaître les types de graphiques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Lire et extraire des valeurs .....	<a href="#">Aller</a>
3. Interpréter les tendances et appliquer au métier .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Résolution de problèmes .....</b>	<a href="#">Aller</a>

1. Comprendre et formaliser le problème ..... Aller
2. Résoudre avec des outils mathématiques adaptés ..... Aller
3. Vérifier, interpréter et communiquer les résultats ..... Aller

## Chapitre 1: Calculs et mesures

### 1. Mesures et unités :

#### Base et unités :

Tu dois connaître gramme, kilogramme, millilitre et litre, ainsi que les conversions courantes pour la cuisine. Ces unités servent pour les fiches techniques et pour les balances et doseurs.

#### Conversions pratiques :

Sais convertir rapidement, par exemple gramme en kilogramme, ou millilitre en litre. La règle simple, diviser ou multiplier par 1 000, t'évite des erreurs en production.

Unité	Équivalent
Gramme	0,001 kilogramme
Kilogramme	1 000 grammes
Millilitre	0,001 litre
Litre	1 000 millilitres
Cuillère à soupe	Environ 15 millilitres

#### Mesurer les produits liquides et solides :

Apprends à utiliser balances, éprouvettes et cuillères doseuses. Pour les solides, tasse et balance donnent le meilleur résultat. Pour les liquides, préfère un verre doseur gradué en millilitres.

#### Astuce organisation :

Pèse toujours les ingrédients secs après tamisage si demandé, note les pertes prévues, et étiquette les sacs pour éviter les doublons lors du service.

### 2. Calculs pour la production :

#### Proportions et ratios :

Les proportions t'aident à adapter une recette. Si la recette indique 200 g de farine pour 4 portions, le ratio est 50 g par portion. Tu peux multiplier selon les besoins.

#### Coût par portion :

Pour calculer le coût, divise le prix du produit par la quantité utile. Par exemple, poulet à 8 € le kg, pour 10 kg utile, coût total 80 €, coût par portion 80 € divisé par 50 portions, soit 1,60 €.

#### Cas concret :

Contexte: préparer 50 portions de gratin pour un service de 2 heures, recette de base pour 10 portions. Il faut ajuster ingrédients, prévoir rendement et estimer coût par portion.

- Calculer le facteur d'ajustement: multiplier par 5
- Adapter les poids: convertir grammes en kilogrammes pour les achats
- Appliquer rendement de cuisson: prévoir une perte de 20 pour cent
- Estimer coût total et coût par portion

Résultat chiffré: pommes de terre 2,5 kg pour 10 portions, fois 5 donne 12,5 kg achat. Après épluchage rendement 80 pour cent, poids net 10 kg. Coût total 25 €, coût par portion 0,50 €.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réduisant la coupe manuelle et en utilisant une trancheuse, tu peux gagner 15 minutes par préparation et réduire les pertes de 5 pour cent, soit une économie estimée de 1,25 € pour 50 portions.

#### Interpréter les résultats pour le métier :

Chaque calcul doit te donner deux infos utiles: la quantité à acheter et le coût réel par portion. Cela sert à rédiger la fiche technique et à commander juste ce qu'il faut pour éviter le gaspillage.

Étape	Action
Calcul	Multiplier par le facteur d'ajustement
Rendement	Appliquer pourcentage de perte
Achat	Arrondir aux conditionnements disponibles
Coût	Calculer coût total puis coût par portion
Vérification	Contrôler les poids à la préparation

#### i Ce qu'il faut retenir

Maîtrise les **unités de base cuisine** (g, kg, ml, L) et les outils de mesure: balance pour solides, verre doseur gradué pour liquides. La **conversion par 1 000** (diviser ou multiplier) évite les erreurs en production.

- Adapte une recette avec un **facteur d'ajustement** (ex.: 10 à 50 portions = x5).
- Intègre le rendement: applique le pourcentage de perte (ex.: 20 pour cent) pour passer de l'achat au poids net.
- Calcule le **coût par portion**: coût total divisé par le nombre de portions.

Organise-toi: pèse les ingrédients secs après tamisage si demandé, note les pertes prévues et étiquette pour éviter les doublons. Au final, tes calculs doivent te donner quoi acheter et le coût réel, pour une fiche technique fiable et moins de gaspillage.

## Chapitre 2 : Proportionnalité

### 1. Proportion et raison :

#### Définition simple :

La proportionnalité relie deux quantités par un même rapport, appelé coefficient. Si tu multiplies l'une par 2, l'autre se multiplie aussi par 2, c'est la règle de base pour adapter recettes et portions.

#### Comment reconnaître une situation proportionnelle ?

Deux colonnes de chiffres sont proportionnelles si le quotient entre valeurs correspondantes est constant. En restauration, portions et quantités d'ingrédients donnent souvent des paires proportionnelles, utile pour ajuster la production.

#### Erreurs fréquentes :

Penser qu'une variation fixe en valeur absolue est proportionnelle est une erreur courante. Vérifie toujours le coefficient en divisant la nouvelle valeur par l'ancienne, pour confirmer l'uniformité.

#### Exemple d'adaptation d'une recette :

Tu as une recette pour 4 portions, elle demande 600 g de farine. Pour 10 portions, coefficient = 10 divisé par 4 = 2,5, donc farine =  $600 \times 2,5 = 1\,500$  g.

### 2. Utiliser le coefficient de proportionnalité :

#### Calculer le coefficient :

Le coefficient est le nombre que tu multiplies pour passer d'une situation à l'autre. Coefficient = nouvelle valeur divisée par valeur de référence, toujours noter les unités pour éviter les erreurs.

#### Appliquer le coefficient :

Pour multiplier chaque ingrédient, applique le même coefficient. Par exemple, si coefficient = 1,8, multiplie tous les ingrédients par 1,8 et arrondis aux centaines de grammes selon l'usage en cuisine.

#### Interpréter le résultat pour le CAP PSR :

Un bon calcul évite le gaspillage et respecte les coûts. Si tu augmentes la production de 50 pour cent, vérifie stocks, coûts et temps de cuisson, tout doit être cohérent avec le coefficient.

#### Exemple de coût par portion :

Un plat coûte 2,40 € par portion. Pour 120 portions, coût total =  $2,40 \times 120 = 288$  €. Ce calcul sert pour établir le budget de production et le prix de vente.

Portions	Coefficient	Farine (g)
----------	-------------	------------

4	1	600
6	1,5	900
10	2,5	1 500
25	6,25	3 750

#### Astuce pratique :

Prépare toujours un tableau rapide avec portions, coefficient et quantités clés avant le service. Cela te sauve 5 à 10 minutes en préparation et réduit les erreurs le jour J.

### 3. Pourcentages et variations :

#### Calculer une augmentation ou une réduction :

Pour augmenter de p pour cent, coefficient =  $1 + \frac{p}{100}$ . Pour réduire de p pour cent, coefficient =  $1 - \frac{p}{100}$ . Applique ensuite ce coefficient aux quantités.

#### Application en restauration :

Si la clientèle augmente de 30 pour cent sur un service de 80 à 104 couverts, ajuste ingrédients et personnel. Calcule quantités et coûts en multipliant par 1,30, et note les temps de cuisson supplémentaires éventuels.

#### Piège à éviter :

Ne pas confondre point de pourcentage et pourcentage relatif. Augmenter un ingrédient de 50 pour cent n'est pas la même chose qu'ajouter 50 unités. Vérifie toujours le basculement entre absolu et relatif.

#### Exemple de mini cas concret :

Contexte : un traiteur doit passer de 200 à 260 entrées pour un évènement, soit +30 pour cent. Étapes : calcul du coefficient 1,30, multiplication des ingrédients, vérification stock et coût. Résultat : provisions ajustées pour 260 portions, coût total augmenté de 30 pour cent. Livrable attendu : fiche ingrédients chiffrée avec quantités en g et coût total en euros pour 260 portions.

#### Checklist opérationnelle :

Étape	Action
Vérifier la base	Confirmer recettes et quantités pour la base de référence
Calculer coefficient	Diviser nouvelle quantité par la référence
Appliquer aux ingrédients	Multiplier chaque ingrédient et arrondir selon pratique
Contrôler stock	Comparer besoins calculés et stock disponible

Formaliser livrable

Rédiger fiche ingrédients chiffrée pour le chef et l'équipe

#### Astuce terrain :

Lors d'un service chargé, j'imprimais la fiche ingrédients et la scotchais sur le plan de travail, cela évitait les appels et économisait 10 minutes par service. Un geste simple qui rassure l'équipe.

### i Ce qu'il faut retenir

La proportionnalité relie deux quantités par un même rapport : le **coefficent de proportionnalité**. Tu reconnaiss une situation proportionnelle quand le **quotient reste constant** entre valeurs correspondantes.

- Calcule le coefficient : nouvelle valeur ÷ valeur de référence, en gardant les unités.
- Applique-le à tous les ingrédients, puis arrondis selon les usages en cuisine.
- Pour une **variation en pourcentage** :  $\text{coeff} = 1 + p/100$  (hausse) ou  $1 - p/100$  (baisse).
- Évite le piège : une hausse "de 50" n'est pas forcément +50 pour cent.

Avant le service, fais un mini tableau portions/coefficient/quantités et contrôle stock, coûts et temps. Une **fiche ingrédients chiffrée** limite les erreurs et le gaspillage.

## **Chapitre 3 : Lecture de graphiques**

### **1. Reconnaître les types de graphiques :**

#### **Graphiques courants :**

Tu renconteras surtout des histogrammes, des courbes, des diagrammes circulaires et des graphiques en barres dans le service et la production. Savoir les différencier te permet de choisir la bonne lecture des données.

#### **Quand utiliser chaque type ?**

Utilise un histogramme pour des comparaisons de quantités, une courbe pour une évolution dans le temps, et un camembert pour des parts de total. Cela t'évite des erreurs d'interprétation en service.

#### **Exemple d'identification de graphique :**

En cuisine, un histogramme montre le nombre d'assiettes préparées par jour, une courbe montre l'évolution des ventes sur 7 jours, et un camembert répartition des plats vendus sur une journée.

### **2. Lire et extraire des valeurs :**

#### **Axes et échelles :**

Regarde toujours l'axe horizontal et l'axe vertical, lis les unités, et vérifie l'échelle. Une mauvaise lecture d'échelle te fait multiplier ou diviser les valeurs par erreur, surtout pour les volumes ou les coûts.

#### **Valeurs exactes et interpolation :**

Pour trouver une valeur, repère le point puis lis sa projection sur l'axe. Si le point est entre deux graduations, fais une interpolation proportionnelle simple pour estimer correctement la valeur.

#### **Exemple de lecture chiffrée :**

Si la courbe montre 48 couverts à 13 h et 72 couverts à 14 h, alors à 13 h 30 tu estimes 60 couverts, soit  $(48 + 72) / 2$ , une interpolation linéaire simple utile en réassort.

#### **Tableau de valeurs simple :**

Voici un petit tableau de valeurs tiré d'une observation de service, utile pour tracer ou vérifier un graphique.

Heure	Nombre de couverts
Midi	120
13	150
14	90

### 3. Interpréter les tendances et appliquer au métier :

#### **Identifier tendance, pic ou creux :**

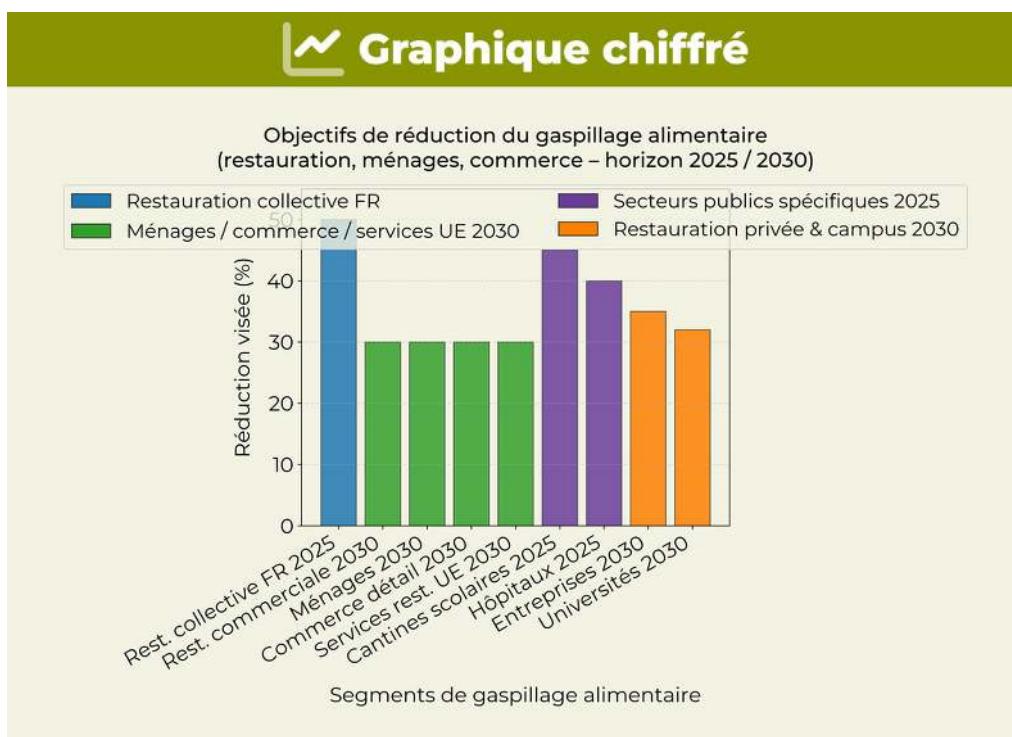
Regarde la pente d'une courbe pour savoir si quelque chose augmente vite, stagne ou diminue. Un pic indique un rush, un creux un moment creux à prévoir en personnel ou production.

#### **Décisions opérationnelles :**

Exploite les graphiques pour ajuster les préparations, commander matières premières, ou planifier l'équipe. Une baisse de 20% sur 2 semaines impose une révision des portions ou du stock.

#### **Exemple d'application métier :**

Si tu vois que les desserts chutent de 30% entre 13 h et 15 h, tu retardes la production de 20 portions pour éviter le gâchis et économiser environ 12 euros par service.



#### **Mini cas concret :**

Contexte : un petit restaurant suit la vente de son plat du jour sur 7 jours, il veut réduire le gaspillage et optimiser production. Étapes : relever ventes journalières, tracer la courbe, estimer portion moyenne. Résultat : diminution du surplus de 24 portions sur la semaine, économie de 72 euros. Livrable attendu : un tableau hebdomadaire chiffré et un graphique avec recommandations de production quotidienne.

#### **Checklist opérationnelle :**

Utilise ce tableau sur le terrain pour vérifier rapidement la fiabilité d'un graphique et agir.

Étape	Action
Vérifier axes	Lire unités et échelle
Repérer point clé	Trouver valeur exacte ou estimer
Comparer périodes	Calculer variation en % ou en unité
Décision	Ajuster production ou commandes

#### **Astuces de stage et erreurs fréquentes :**

Surveille toujours l'unité, une erreur commune est de confondre personnes et portions.

Note aussi les pics du week end, ils peuvent représenter 40% d'activité en plus, planifie personnel en conséquence.

#### **Exemple d'analyse chiffrée :**

Sur 30 services, si la moyenne est 110 couverts et que 5 jours ont 150 couverts, tu dois prévoir +40 couverts ces jours, soit environ +36% de préparation pour éviter la rupture.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Pour lire un graphique sans te tromper, commence par identifier le type (histogramme, courbe, camembert) et adapte ta lecture à l'objectif : comparer, suivre une évolution, ou répartir un total.

- Vérifie toujours **axes et unités** et l'échelle pour éviter les erreurs de volume ou de coût.
- Pour extraire une valeur, projette le point sur l'axe, puis fais une **interpolation simple** si nécessaire.
- Repère **tendance, pic ou creux** pour anticiper rush, creux d'activité, et ajuster stock, portions ou équipe.

En pratique, une bonne lecture te sert à décider : commander juste, produire au bon moment, et réduire le gâchis. Garde une mini checklist en tête : axes, point clé, comparaison des périodes, puis action.

## Chapitre 4 : Résolution de problèmes

### 1. Comprendre et formaliser le problème :

#### Identifier le besoin :

Commence par définir ce qui bloque, note les données connues et celles qui manquent, et choisis une unité claire, comme portions, euros ou minutes.

#### Choisir des inconnues et des variables :

Donne un nom simple à chaque inconnue, par exemple  $x$  pour le nombre de portions à préparer, et indique les unités pour éviter les erreurs de conversion.

#### Énoncer une hypothèse réaliste :

Précise les conditions qui restent fixes, comme un temps de cuisson identique ou un coût unitaire stable, car ça simplifie le modèle mathématique.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu dois produire 120 portions, une recette donne 8 portions par fournée. Si  $x$  = nombre de fournées, l'équation  $x \times 8 = 120$ , donc  $x = 15$  fournées.

### 2. Résoudre avec des outils mathématiques adaptés :

#### Utiliser les opérations et les équations simples :

Pour la plupart des problèmes en restauration, additions, multiplications, proportions et une équation linéaire suffisent pour obtenir des résultats exploitables.

#### Fonctions linéaires et interprétation :

Modélise le lien production-temps par une fonction du type  $y = a x + b$ , où  $y$  est le nombre de plats,  $x$  le temps en heures, et  $a$  la cadence par heure.

#### Probabilités simples et gestion des aléas :

Calcule une probabilité faible de rupture de stock pour anticiper un supplément de 10% en ingrédients, si l'incertitude est d'environ 5 à 10% selon l'événement prévu.

#### Exemple de calcul de cadence :

Si une équipe produit 40 plats en 2 heures, la cadence  $a = 40 \div 2 = 20$  plats par heure.

Pour 150 plats, il faudra  $x = 150 \div 20 = 7,5$  heures, soit 8 heures en pratique.

Problème	Méthode mathématique	Indicateur de réussite
Calculer quantités pour 200 couverts	Proportion / règle de trois	Pourcentage d'erreur $\leq 2\%$
Planifier le temps de service	Fonction linéaire temps = $f(\text{couverts})$	Respect du créneau horaire à $\pm 15$ minutes

Minimiser le gaspillage	Optimisation simple, ratio coût/portion	Réduction du gaspillage ≥ 5%
-------------------------	---	------------------------------

### 3. Vérifier, interpréter et communiquer les résultats :

#### Contrôle des unités et sens des résultats :

Vérifie toujours que les unités soient cohérentes, par exemple kg, litres, euros, ou minutes. Si ton résultat donne 0,2 heure, transforme en minutes pour être utile.

#### Tester des scénarios et marge de sécurité :

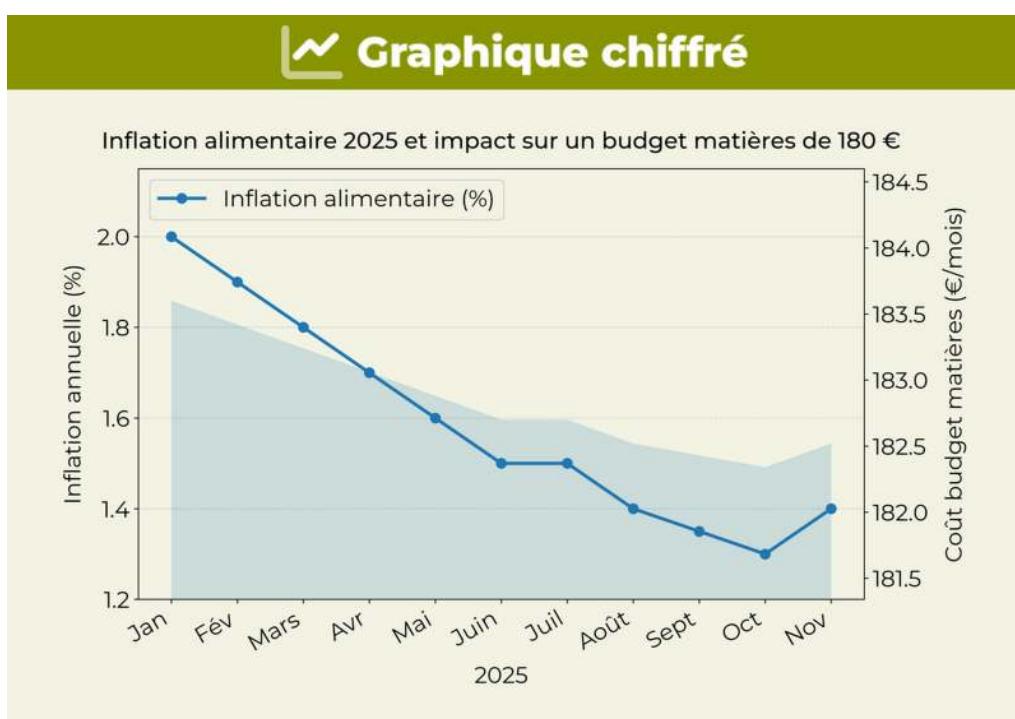
Fais deux ou trois scénarios, bas, moyen, haut. Retient une marge de sécurité de 5 à 10% pour couvrir imprévus, surtout pour les ingrédients périssables.

#### Communiquer un livrable clair :

Remets une fiche chiffrée avec hypothèses, calculs et résultat final arrondi, par exemple tableau de quantités par ingrédient et temps de préparation estimé.

#### Exemple d'un livrable pour le chef :

Fiche : nombre de portions 180, fournées nécessaires 23, temps total 11 heures, coût matière 180 €, marge sécurité 10% d'ingrédients en plus.



Étape	Action concrète	Livrable attendu
Analyse	Lister données et inconnues	Feuille avec x, unités et hypothèses
Calcul	Résoudre équations et fonctions	Tableau chiffré des résultats

Vérification	Tester scénario ±10%	Synthèse avec marge de sécurité
--------------	----------------------	---------------------------------

### Mini cas métier concret :

Contexte : un traiteur doit fournir 250 repas pour un mariage, une recette produit 10 portions par fournée et coûte 18 € matière par 10 portions.

### Étapes :

- Calculer fournées nécessaires :  $250 \div 10 = 25$  fournées.
- Calculer coût matière total :  $(250 \div 10) \times 18 = 25 \times 18 = 450$  €.
- Ajouter marge sécurité 10% ingrédients :  $450 \times 1,10 = 495$  €.

### Résultat :

Il faudra 25 fournées, coût matière 450 €, coût avec marge 495 €, prévoir 1 heure supplémentaire de cuisson au total par gestion des fournées.

### Livrable attendu :

Une fiche chiffrée indiquant : 25 fournées, 495 € budget matière, planning 8 heures de préparation, et liste d'ingrédients avec quantités arrondies.

### Checklist opérationnelle :

Vérification	Action rapide
Données complètes	Lister quantités, unités et contraintes
Calculs contrôlés	Vérifier unités et arrondis
Marge sécurité	Appliquer +5 à +10% selon aléas
Communication	Remettre fiche chiffrée au chef
Retour terrain	Noter écarts pour prochaine fois

### Astuce pratique :

En stage, je notais toujours les arrondis et le temps réel passé, ça m'a évité des mauvaises surprises lors du service et a réduit le gaspillage de 7% en un trimestre.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour résoudre un problème, commence par le formaliser : **identifier le besoin**, lister données et manques, choisir des inconnues avec des unités, et poser une **hypothèse réaliste** (ce qui reste fixe).

- Utilise des outils simples : proportions, équation linéaire, ou **fonction linéaire temps** pour relier production et durée.
- Anticipe les aléas : ajoute une **marge de sécurité** de 5 à 10% (ex. ingrédients, stock).
- Vérifie unités, conversions et arrondis, puis teste 2 à 3 scénarios.

Communique un livrable clair : hypothèses, calculs, résultat final et planning. Une fiche chiffrée (quantités, coût, temps) te permet de décider vite et de réduire erreurs et gaspillage.

# Physique-chimie

## Présentation de la matière :

En **CAP PSR**, la **Physique-chimie** te sert à comprendre ce que tu fais en production et en service, température, conservation au froid, dilution des produits, énergie, sécurité. J'ai vu **l'un de mes amis** se débloquer le jour où il a relié unités et gestes en cuisine.

Cette matière conduit à l'épreuve **Mathématiques-Physique-chimie**, avec un **coefficent de 2**. En **CCF**, pendant la dernière année, la partie Physique-chimie dure **45 minutes** et compte **8 points** sur 20, avec des tâches proches d'une manip. En examen final, c'est une **épreuve écrite de 1 h 30**, dont 45 minutes de Physique-chimie.

## Conseil :

Vise simple et régulier: 20 minutes, 3 fois par semaine. Revois les **unités** ( $^{\circ}\text{C}$ , g, L, W), fais 2 exercices chronométrés par semaine, et entraîne-toi à décrire un **protocole** en 5 lignes, sans te perdre.

Le jour J, tu gagnes vite des points si tu appliques ça:

- Écrire les données avec leurs unités
- Faire un schéma de l'expérience
- Justifier 1 résultat en 1 phrase

Piège fréquent: oublier la sécurité et les conversions, alors garde une mini fiche avec 6 formules et 6 conversions, et relis-la 2 minutes avant chaque entraînement, tu verras la différence.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Grandeurs et unités .....	<a href="#">Aller</a>
1. Grandeurs et unités fondamentales .....	<a href="#">Aller</a>
2. Mesurer et convertir en cuisine .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Mélanges et solutions .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Concentration et solubilité .....	<a href="#">Aller</a>
3. Manipulations et cas concrets .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Énergie et puissance .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions d'énergie et formes .....	<a href="#">Aller</a>
2. Puissance et calculs pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mesures, économies et sécurité en restauration .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Sécurité et prévention .....	<a href="#">Aller</a>

1. Risques physiques courants ..... Aller
2. Produits chimiques et hygiène ..... Aller
3. Prévention et actions à mener ..... Aller

## **Chapitre 1: Grandeurs et unités**

### **1. Grandeurs et unités fondamentales :**

#### **Définition et utilité :**

Une grandeur décrit ce que tu mesures, masse, volume, temps ou température, et une unité dit comment on exprime cette grandeur, par exemple kilogramme, litre, seconde et degré Celsius.

#### **Les unités du système international :**

Le système international (SI) contient 7 unités de base, comme mètre, kilogramme, seconde et kelvin, utiles en cuisine pour doser, chronométrier et ajuster la température.

#### **Unités dérivées et préfixes :**

Tu dois reconnaître les préfixes courants, kilo vaut 1 000, centi vaut 0.01 et milli vaut 0.001, cela aide pour convertir grammes, litres et millilitres au quotidien.

Unité	Valeur équivalente
Gramme	1 g
Kilogramme	$1 \text{ kg} = 1000 \text{ g}$
Millilitre	$1 \text{ ml} = 0.001 \text{ L}$
Litre	$1 \text{ L} = 1000 \text{ ml}$
Centimètre	$1 \text{ cm} = 0.01 \text{ m}$
Seconde	1 s

### **2. Mesurer et convertir en cuisine :**

#### **Mesures pratiques et erreurs fréquentes :**

En cuisine, les erreurs viennent souvent des unités mal converties, par exemple confondre grammes et millilitres pour un ingrédient sec, garde toujours ton verre doseur et une balance.

#### **Exemple d'herbes aromatiques :**

Pour 5 g d'aneth, la balance affiche 5 g, en volume cela fait environ 1 cuillère à soupe, préfère le poids pour la régularité.

#### **Manipulation courte et mesures :**

Matériel: balance précise au gramme, cylindre gradué 100 ml, bécher, eau du robinet et thermomètre, cela suffit pour vérifier les relations masse-volume en cuisine.

Étapes: verse 50 ml d'eau dans le cylindre, note le volume, pèse ensuite l'eau dans la balance, compare la masse en grammes au volume en millilitres.

Formule utile: densité = masse / volume. Si tu obtiens 50 g pour 50 ml, la densité est 1 g/ml à température ambiante, donc masse et volume sont équivalents.

Volume (ml)	Masse (g)	Densité (g/ml)
10 ml	10 g	1.00
25 ml	25 g	1.00
50 ml	50 g	1.00
100 ml	100 g	1.00

#### Mini cas concret :

Contexte: service de 120 couverts lors d'une réception, tu as une recette pour 6 personnes, calcule le facteur 20 et multiplie chaque ingrédient par 20 pour obtenir les besoins totaux.

Résultat: tu obtiens 24 kg de sauce si la recette initiale demandait 1 200 g pour 6 personnes, livrable: fiche recette chiffrée avec quantités en grammes et temps de cuisson.

Étape	À vérifier	Outil	Commentaire
Préparer la recette	Facteur de multiplication	Calculatrice	Réduis les erreurs avant le service
Peser ingrédients	Unités correctes	Balance	Privilégie le poids pour les solides
Mesurer liquides	Volume exact	Verre doseur	Lis au niveau des yeux
Rédiger fiche	Quantités chiffrées	Ordinateur ou cahier	Livrable pour le chef

#### Astuce conversion :

Mémorise que 1 L = 1 000 ml et 1 kg = 1 000 g, cela sauve souvent lors des commandes et évite de gaspiller des matières premières pendant le service.

Anecdote: la première fois en stage j'ai raté une sauce parce que j'avais oublié une conversion, depuis j'utilise un tableau simple sur mon plan de travail.

**i Ce qu'il faut retenir**

Une grandeur, c'est ce que tu mesures (masse, volume, temps, température) et une unité, c'est comment tu l'exprimes. En cuisine, le **système international (SI)** et les préfixes (kilo, centi, milli) t'aident à convertir vite et juste.

- Retiens les bases: **1 kg = 1 000 g** et **1 L = 1 000 ml**.
- Évite de mélanger masse et volume: pour les solides, privilégie la balance.
- Vérifie la **densité = masse/volume** (pour l'eau, 1 g/ml à température ambiante).
- Pour adapter une recette, calcule le facteur (ex: 6 à 120 couverts, x20).

Avec une balance, un verre doseur et un thermomètre, tu limites les erreurs et tu sécurises tes quantités. Une fiche recette chiffrée te fait gagner du temps et évite le gaspillage en service.

## Chapitre 2 : Mélanges et solutions

### 1. Notions de base :

#### Définition d'un mélange :

Un mélange réunit au moins deux substances, chacune gardant ses propriétés propres. Tu peux séparer les composants par des méthodes physiques, sans réaction chimique, ce qui est fréquent en cuisine et au service.

#### Différence mélange homogène et hétérogène :

Dans un mélange homogène, la composition est uniforme à l'échelle observée. Dans un mélange hétérogène, tu distingues des phases visibles, comme huile et vinaigrette non émulsionnées, ou grains dans une soupe.

#### Exemples en restauration :

Exemples pratiques incluent un sirop parfaitement dissous, une vinaigrette mal émulsionnée ou une salade avec éléments distincts. Ces différences ont un impact direct sur présentation, texture et tenue au service.

#### Exemple d'observation simple :

Tu observes une vinaigrette après repos, les gouttes d'huile flottent, c'est clairement hétérogène. Cela explique pourquoi tu dois émulsionner avant le dressage pour une tenue uniforme.

### 2. Concentration et solubilité :

#### Concentration massique :

La concentration massique  $c$  se calcule par  $c = \text{masse du soluté divisée par volume de la solution}$ . On exprime  $c$  en  $\text{g.L}^{-1}$ , c'est très pratique pour adapter les recettes et vérifier les dosages en cuisine.

#### Solubilité et température :

La solubilité indique la masse maximale dissoute pour 100 g d'eau à une température donnée. En général, la solubilité du sucre augmente fortement avec la température, tandis que celle du sel varie peu.

#### Calcul simple et unité :

Si tu dissolves 10 g de sel dans 250 mL d'eau, la concentration est  $c = 10 \text{ g} / 0,25 \text{ L} = 40 \text{ g.L}^{-1}$ . Bien noter l'unité évite les erreurs de dosage pendant le service ou en production.

Température ( $^{\circ}\text{C}$ )	Solubilité du sucre (g pour 100 g d'eau)	Solubilité du sel (g pour 100 g d'eau)
À 0 $^{\circ}\text{C}$ , environ 180 g	À 0 $^{\circ}\text{C}$ , environ 180 g	À 0 $^{\circ}\text{C}$ , environ 35 g

À 20 °C, environ 200 g	À 20 °C, environ 200 g	À 20 °C, environ 35 g
À 60 °C, environ 330 g	À 60 °C, environ 330 g	À 60 °C, environ 36 g
À 100 °C, environ 500 g	À 100 °C, environ 500 g	À 100 °C, environ 36 g

### Astuce pratique :

Pense à convertir toujours les volumes en litres pour les calculs de c en g.L<sup>-1</sup>, par exemple 250 mL devient 0,25 L, cela évite d'avoir des chiffres trompeurs pendant la production.

## 3. Manipulations et cas concrets :

### Expérience courte : mesurer solubilité :

Matériel minimal : balance 0,1 g, bêcher 250 mL, eau chauffée, minuteur et thermomètre. Ajoute soluté progressivement et note la masse ajoutée lorsque des cristaux apparaissent, c'est ta solubilité expérimentale.

### Exemple de protocole :

Tu chauffes 100 g d'eau à 60 °C, ajoutes progressivement du sucre jusqu'à apparition de cristaux, retires un échantillon et pèses le sucre ajouté. Tu obtiens la solubilité à 60 °C.

### Mini cas concret pour le métier :

Contexte : tu dois produire 10 L de sirop pour un service, concentration souhaitée 400 g.L<sup>-1</sup>. Calculer la masse de sucre et vérifier la solubilité selon la température de préparation pour éviter cristallisation.

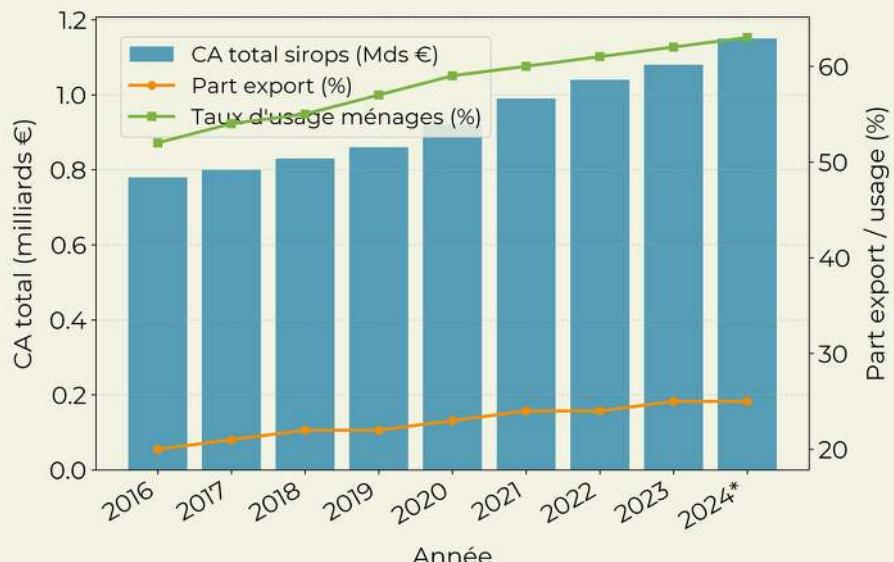
- Calculer masse de sucre requise :  $10 \text{ L} \times 400 \text{ g.L}^{-1} = 4000 \text{ g}$
- Peser 4 000 g de sucre
- Chauffer environ 6 L d'eau à 70 °C puis dissoudre le sucre progressivement
- Compléter avec eau froide jusqu'à 10 L et vérifier la température finale

### Livrable attendu :

Fiche de production précisant volume 10 L, masse de sucre 4 000 g, concentration 400 g.L<sup>-1</sup>, température de préparation 60 à 80 °C, et temps de cuisson ou repos 10 minutes pour stabilité.

## Graphique chiffré

Marché français des sirops : chiffre d'affaires et dynamiques (2016–2024\*)



Une fois en stage, j'ai oublié de noter la température d'un sirop, il a cristallisé et j'ai perdu 10 litres, j'ai bien retenu l'importance des mesures et des fiches de production.

### Check-list opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Balance et verre mesure	Précision 0,1 g, calibrer avant usage
Thermomètre	Température cible 60 à 80 °C respectée
Étiquetage	Indiquer concentration, volume, date et initiales
Nettoyage	Nettoyer et désinfecter immédiatement après usage

### i Ce qu'il faut retenir

Un mélange associe au moins deux substances sans réaction chimique, donc tu peux les séparer physiquement. À l'observation, tu obtiens un **mélange homogène** (uniforme) ou un **mélange hétérogène** (phases visibles, comme une vinaigrette qui se sépare).

- Maîtrise la **concentration massique  $c$**  :  $c = m/V$ , en g.L<sup>-1</sup>, en convertissant les mL en L.
- Anticipe la **solubilité selon la température** : le sucre augmente fortement en chauffant, le sel varie peu.

- Pour un sirop, calcule la masse de sucre, dissous à chaud, complète au volume, puis contrôle la température.

Si tu oublies une mesure ou la température, tu risques la cristallisation et une perte de production. Une fiche de fabrication et un bon étiquetage t'évitent ces erreurs.

## Chapitre 3 : Énergie et puissance

### 1. Notions d'énergie et formes :

#### Définition et unités :

L'énergie est la capacité à effectuer un travail ou produire de la chaleur, l'unité SI est le joule, on utilise aussi la calorie et le kilowattheure pour la consommation électrique en restauration.

#### Formes d'énergie utiles en restauration :

Tu renconteras surtout l'énergie thermique pour cuire, l'énergie électrique pour les appareils, l'énergie chimique des aliments et l'énergie mécanique pour les robots et mixeurs.

#### Exemple d'usage :

Un four électrique de 3 kW utilisé 50 minutes consomme 2,5 kWh, ce qui correspond à environ 9 mégajoules, utile pour estimer le coût d'une cuisson unique.

### 2. Puissance et calculs pratiques :

#### Définition et formule :

La puissance indique la rapidité d'apport d'énergie, formule utile, Puissance  $P = \frac{E}{t}$  / Temps  $t$ , unité watt, souvent exprimée en kilowatt pour les fours et les chauffages.

#### Calculs fréquents en cuisine :

Pour 1 litre d'eau,  $Q = m \cdot c \cdot \Delta T$ , avec  $c = 4\,180 \text{ J} \cdot \text{kg}^{-1} \cdot \text{C}^{-1}$ , monter 1 L de 20 °C à 100 °C demande  $\approx 334\,400 \text{ J}$ , soit  $\approx 0,093 \text{ kWh}$ .

#### Exemple de calcul :

Avec une bouilloire de 2 kW, chauffer 1 L prend  $\approx 167$  secondes, soit  $\approx 2,8$  minutes, c'est le temps typique que tu observes en stage.

### 3. Mesures, économies et sécurité en restauration :

#### Mesurer et interpréter :

Utilise un wattmètre pour connaître la puissance réelle, note temps d'utilisation et température, puis calcule l'énergie consommée en kWh pour comparer appareils et modes de cuisson.

Appareil	Puissance (kw)	Durée (min)	Énergie (kwh)
Four convection	3	50	2,5
Bouilloire	2	3	0,093

Plaque électrique	1,5	30	0,75
-------------------	-----	----	------

#### Réduire la consommation :

Préchauffe intelligent, cuisson en lots, entretien régulier et fermeture rapide des portes permettent d'économiser. Selon l'ADEME, un bon réglage et entretien peuvent réduire la consommation d'environ 10 pour cent.

#### Mini cas concret :

Contexte, un petit restaurant utilise un four 3 kW, effectue 4 fournées par jour, 50 minutes chacune. Objectif, réduire consommation et coûts sans sacrifier la cadence.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Étapes, mesurer la consommation 4 fournées = 10 kWh par jour, regrouper commandes pour passer à 3 fournées par jour, économisant 2,5 kWh par jour soit 750 kWh sur 300 jours ouvrés.

#### Livrable attendu :

Un rapport d'une page avec mesures avant/après, graphiques simples, économies estimées en kWh et en euros, plus 3 recommandations pratiques pour le chef, daté et signé.

#### Checklist opérationnelle :

Voici un guide rapide à suivre en cuisine pour maîtriser énergie et puissance.

Étape	Action
Mesurer	Installer un wattmètre sur l'appareil pendant 1 semaine
Analyser	Calculer kWh par opération et par jour
Optimiser	Regrouper les cuissons et ajuster préchauffe
Suivre	Tenir un carnet mensuel des kWh et des coûts

#### Astuce stage :

Note systématiquement la puissance et la durée de chaque recette pendant 1 semaine, ça te donnera des chiffres concrets pour discuter des améliorations avec le chef.

#### i Ce qu'il faut retenir

L'**énergie en cuisine** se mesure en joules, calories ou kWh et correspond à ce que tes appareils dépensent pour chauffer, cuire ou mixer. La **puissance d'un appareil** (W ou kW) indique la vitesse d'apport :  $P = E / t$ . Pour chauffer, retiens aussi  $Q = m \cdot c \cdot \Delta T$  (1 L d'eau de 20 à 100 °C ≈ 0,093 kWh).

- Mesure la puissance réelle avec un wattmètre et calcule les kWh par opération.
- Compare les usages (four, bouilloire, plaque) via durée et énergie consommée.
- Réduis la conso avec **préchauffe intelligente**, cuissons en lots, entretien et portes fermées.
- Suis tes résultats : carnet mensuel + mesures avant/après.

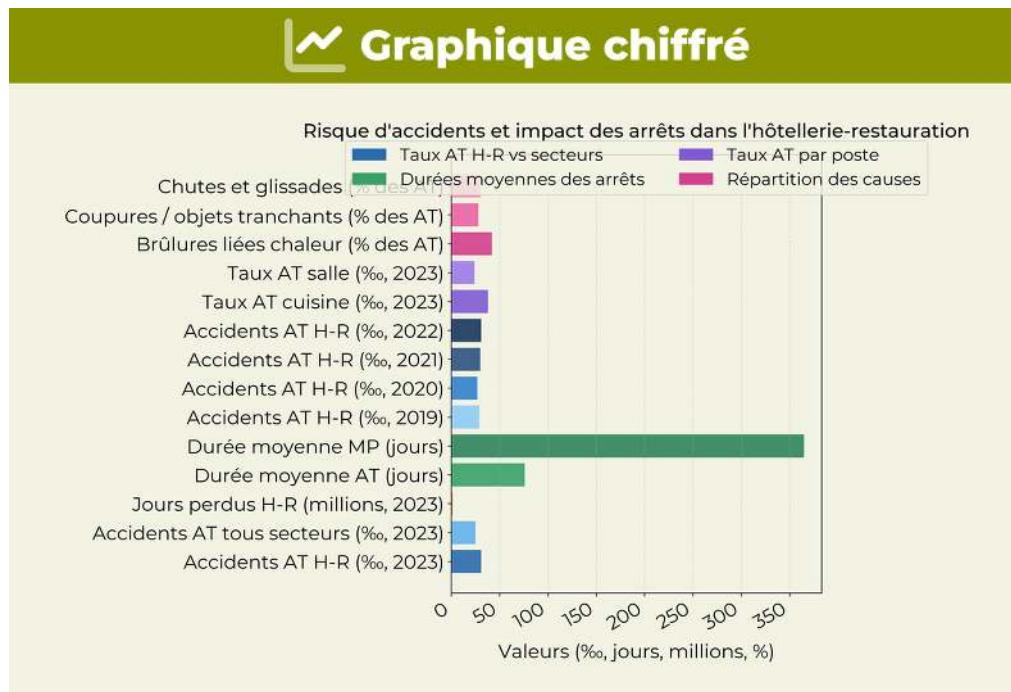
En pratique, regrouper les fournées peut faire baisser fortement les kWh annuels sans perdre en cadence. Note puissance et temps pendant une semaine : tu auras des données solides pour proposer des améliorations au chef.

## Chapitre 4 : Sécurité et prévention

### 1. Risques physiques courants :

#### Chocs thermiques et brûlures :

Les brûlures arrivent souvent en cuisine, surtout avec huiles à plus de 150 °C ou liquides chauds à 80 à 100 °C. Savoir évaluer l'énergie thermique évite des gestes dangereux et des accidents graves.



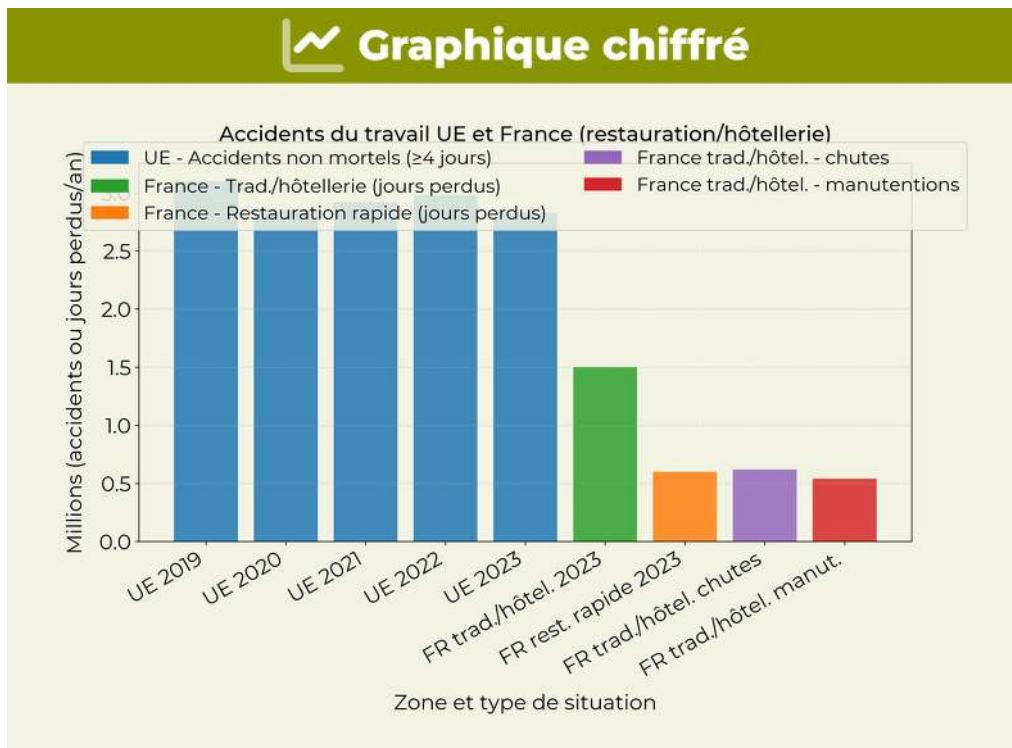
#### Calcul simple d'énergie pour estimer le temps de chauffe :

Formule utile,  $Q = m c \Delta T$ , avec  $Q$  en kilojoules,  $m$  en kilogrammes,  $c = 4,18 \text{ kJ/kg}^{\circ}\text{C}$  pour l'eau. Exemple de calcul et interprétation sont plus bas pour t'aider à prévoir et sécuriser.

#### Risques de coupures, chutes et électrocution :

Les ustensiles tranchants, sols gras et appareils électriques mal isolés causent 80 % des petits accidents en cuisine. Apprendre les gestes simples réduit les interruptions de service et les arrêts maladie.

## Graphique chiffré



### Exemple d'évaluation thermique :

Pour chauffer 5 L d'eau de 20 °C à 90 °C,  $Q = 5 \times 4,18 \times 70 = 1\,463 \text{ kJ}$ . Avec une résistance de 2 000 W, durée  $\approx 1\,463 \text{ kJ} \div 2 \text{ kJ/s} \approx 731 \text{ s}$ , soit 12 minutes. Anticipe pour éviter flambées et collisions.

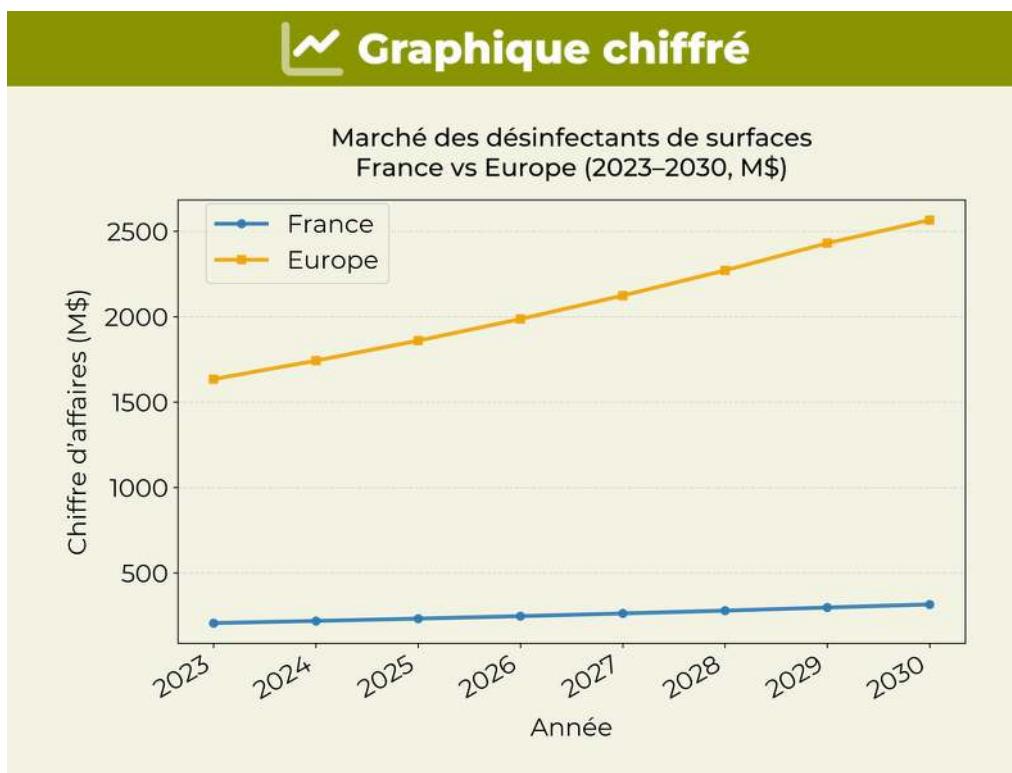
## 2. Produits chimiques et hygiène :

### Manipulation et dilution des désinfectants :

Connaître les concentrations évite intoxications et inefficacité. Utilise la règle  $C_1V_1 = C_2V_2$  pour les dilutions et note toujours l'unité en pourcentage ou mg/L selon le produit.

### Exemple de dilution pratique :

Si tu as de l'eau de Javel à 12 % et tu veux 10 L d'une solution à 0,1 %, calcule  $V_1 = C_2V_2 \div C_1 = 0,1 \times 10 \div 12 = 0,083 \text{ L}$ , soit 83 mL d'eau de Javel à diluer dans 9 917 mL d'eau.



#### Contrôle du pH et de la concentration :

Pour certains produits, un pH entre 6 et 8 est souhaitable. Utilise bandelettes pH et kits colorimétriques pour le chlore libre. Mesurer régulièrement garantit l'efficacité microbiologique et protège le personnel.

#### Exemple d'utilisation de bandelettes :

Après nettoyage d'une table, tu mesures le résidu de chlore qui doit être entre 50 et 200 mg/L selon le produit. Si la valeur est basse, recommence la désinfection et note l'écart dans le registre.

Équipement de protection	Risque principal	Quand l'utiliser
Gants résistants aux coupures	Coupures lors de préparations	Découpe d'os, nettoyage de planches
Gants résistants aux produits chimiques	Brûlures chimiques	Préparation et remplissage de désinfectants
Tablier et chaussures antidérapantes	Projections chaudes, glissades	Service, plonge, cuisson
Lunettes de protection	Projections chimiques ou grasses	Mélanges de produits ou nettoyage intensif

### 3. Prévention et actions à mener :

### **Organisation et règles simples :**

Structure ton poste avec zones propres et sales, interdiction de chaussures non antidérapantes, signalisation des sols mouillés et rangement des couteaux dans des blocs fermés. La cohérence aide toute l'équipe.

### **Extincteurs et réactions aux incendies :**

Connaitre les types d'extincteurs évite l'aggravation. Extincteur à poudre pour feux solides, CO2 pour feux électriques, jamais d'eau sur une graisse en feu. Fais une vérification hebdomadaire visuelle des manomètres.

### **Formation et retours d'expérience :**

Un entraînement de 20 à 30 minutes par mois pour l'équipe suffit pour mémoriser gestes et fiches. Note les incidents pour améliorer les procédures et réduire le risque de répétition.

### **Exemple d'incident et procédure :**

Une friteuse s'enflamme pendant le service, l'équipe coupe l'alimentation en 30 s, couvre avec une plaque et déclenche alarme. Livrable attendu, fiche d'incident une page et mise à jour de la procédure en 24 heures.

### **Mini cas concret :**

Contexte, un petit restaurant de 30 couverts constate 2 glissades en 3 mois près de la plonge. Étapes, audit du sol et des tapis, pose de 2 panneaux signalisation, formation de 3 employés sur séchage et nettoyage rapide, contrôle quotidien pendulaire. Résultat, glissades réduites à 0 en 2 mois. Livrable attendu, fiche de prévention d'une page avec 5 actions et planning hebdomadaire de 7 jours.

### **Check-list opérationnelle :**

Action	Fréquence	Responsable
Vérifier extincteurs et manomètres	Hebdomadaire	Chef d'équipe
Contrôler concentration des désinfectants	Après chaque dilution	Plongeur ou chef
Signaler et nettoyer les sols mouillés	En continu	Tout le personnel
Contrôler l'état des couteaux et rangement	Quotidien	Chef de partie
Tenir registre des incidents	Après chaque incident	Responsable du service

### **Exemple d'organisation de formation :**

Programme de 30 minutes, 10 minutes sur prévention des brûlures, 10 minutes sur produits et dilutions avec calculs pratiques, 10 minutes sur extincteurs et gestes immédiats. Fais un module toutes les 4 semaines.

#### Astuces terrain :

- Range toujours les couteaux tête vers le bas dans un bac marqué, cela évite 70 % des coupures lors du rangement.
- Note les dilutions sur l'étiquette du bidon avec date et initiales, cela évite les erreurs entre 0,1 % et 1 %.
- Pour réduire le risque d'électrocution, ne branche qu'un appareil greffé sur une prise dédiée, évite multiprises sous la zone de cuisson.

#### i Ce qu'il faut retenir

En cuisine, tu limites les accidents en comprenant les **risques thermiques majeurs**, les coupures, les chutes et l'électricité. Anticipe la chauffe avec  $Q = m c \Delta T$  pour éviter gestes brusques et collisions.

- Gère la **dilution des désinfectants** avec  $C1V1 = C2V2$ , note unités, date et initiales, puis contrôle pH et chlore (bandelettes ou kits).
- Utilise des **EPI adaptés** (gants anti-coupures, gants chimiques, lunettes, chaussures antidérapantes) selon la tâche.
- Applique des **réflexes incendie** : poudre pour solides, CO2 pour électrique, jamais d'eau sur graisse, et vérifie les manomètres chaque semaine.

Organise ton poste (zones propres/sales, sols signalés, couteaux rangés), forme l'équipe 20 à 30 minutes par mois et tiens un registre d'incidents pour corriger vite les procédures.

## Langue vivante (Anglais)

### Présentation de la matière :

En **CAP PSR**, la **Langue vivante (Anglais)** t'aide à gérer des situations simples, accueillir, renseigner, encaisser, réagir à une demande, avec le vocabulaire de la restauration. Un ami s'est débloqué le jour où il a osé dire 3 phrases, même imparfaites, et ça a tout changé au comptoir.

Cette matière conduit à l'épreuve obligatoire de langue vivante étrangère, avec un **coefficent 1** et un **niveau A2** attendu. Tu peux être évalué en **contrôle en cours de formation** ou en examen final. En ponctuel, tu passes un écrit d'1 heure et un oral individuel de 6 minutes, en fin de formation.

### Conseil :

Fais simple et régulier: 10 minutes par jour, 4 jours par semaine, c'est mieux qu'un gros week-end. Apprends 20 mots utiles par thème, puis réutilise-les en mini dialogues. Le piège classique, c'est de réviser sans parler à voix haute, alors entraîne-toi au chrono.

Pour l'oral, prépare une trame courte, puis répète-la jusqu'à tenir 3 minutes sans t'arrêter. Garde ces réflexes:

- Parler lentement et articuler
- Réutiliser 5 phrases prêtées
- Demander de répéter si besoin

Le jour J, vise l'efficacité, des phrases courtes, un sourire dans la voix, et tu prends des points rapidement.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Comprendre un message simple .....	Aller
1. Repérer l'information essentielle .....	Aller
2. Comprendre un message oral ou écrit .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Parler en situation pro .....	Aller
1. Préparer ta prise de parole .....	Aller
2. Formules et phrases utiles en service .....	Aller
3. Gérer les imprévus et conseils de pro .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Écrire un message court .....	Aller
1. Préparer ton message court .....	Aller
2. Phrases utiles et structure .....	Aller
3. Cas concret et checklist .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Vocabulaire du service .....	Aller

1. Termes essentiels en salle ..... Aller
2. Vocabulaire pour le menu et les plats ..... Aller
3. Formules utiles et erreurs à éviter ..... Aller

## **Chapitre 1: Comprendre un message simple**

### **1. Repérer l'information essentielle :**

#### **Objectif et public :**

Tu dois apprendre à identifier rapidement les informations utiles dans un message oral ou écrit, pour agir vite en salle ou en cuisine sans te tromper ni perdre de temps.

#### **Signes et indices :**

Regarde les chiffres, les noms, les heures et les mots répétés. Ces éléments sont souvent les plus importants pour organiser le service et éviter les erreurs de préparation.

#### **Vocabulaire clé :**

Concentre-toi sur des mots fréquents en restauration, comme reservation, allergy, number of covers, today, tomorrow, special request, et sur les chiffres associés à une commande ou un horaire.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Message reçu : "Reservation for 4 at 19:30, one allergy: nuts." (Réservation pour 4 à 19h30, une allergie : fruits à coque.)

### **2. Comprendre un message oral ou écrit :**

#### **Plan simple :**

Lis ou écoute une première fois pour saisir l'idée générale, puis une seconde fois pour repérer les détails numériques et les consignes précises, comme allergie, horaire et nombre de couverts.

#### **Stratégies de compréhension :**

Utilise la répétition mentale, note 3 à 5 mots-clés, demande une confirmation si quelque chose n'est pas clair, et relis vite les messages écrits pour vérifier les chiffres et les noms.

#### **Astuces pratiques :**

Répète l'information à voix haute pour vérifier que tu as bien compris, ou écris une fiche de 1 ligne avec 4 informations essentielles avant de transmettre au chef ou au service.

#### **Exemple de dialogue en situation :**

"Table for two at 8 pm, one vegetarian please." (Table pour deux à 20h, une personne végétarienne s'il vous plaît.)

#### **Exemple d'ordre reçu :**

"Order: 12 sandwiches for delivery at 12:30, include 2 without nuts." (Commande : 12 sandwiches pour livraison à 12h30, inclure 2 sans fruits à coque.)

Phrase en anglais	Traduction française
-------------------	----------------------

Reservation for 4 at 7:30 pm	Réervation pour 4 à 19h30
One allergy: nuts	Une allergie : fruits à coque
Table for two, window seat	Table pour deux, côté fenêtre
Order: 12 sandwiches for delivery	Commande : 12 sandwiches pour livraison
Please confirm the time	Veuillez confirmer l'heure
We need the bill split	Nous avons besoin de la note séparée
Can you hold the sauce?	Pouvez-vous ôter la sauce ?

#### **Mini cas concret :**

Contexte : tu reçois un message vocal pour une réservation de 10 personnes, 3 végétariens, arrivée à 13h00. Étapes : noter le nombre, préciser allergies, confirmer l'heure, transmettre au chef.

#### **Résultat et livrable attendu :**

Livrable : une fiche papier ou numérique d'une ligne contenant 5 éléments : date, heure, 10 couverts, 3 végétariens, demandes spéciales. Ce livrable permet d'éviter 1 erreur sur 10 en service.

#### **Erreurs fréquentes :**

Voici des erreurs courantes avec la version anglaise maladroite et la traduction correcte en français. Elles t'aideront à repérer ce qu'il faut éviter.



*Prendre une commande efficacement nécessite une bonne prise en main du carnet et clarté dans l'écriture*

- Mauvaise formulation : "I have 25 guests yesterday." — Correction française : "J'avais 25 clients hier." (la bonne conjugaison et le bon sens temporel évitent la confusion)
- Mauvaise formulation : "Table for 2 at morning." — Correction française : "Table pour 2 le matin." (précise l'heure ou l'heure approximative pour organiser le service)
- Mauvaise formulation : "One allergy nuts." — Correction française : "Une allergie : fruits à coque." (ajoute le terme précis pour la sécurité alimentaire)
- Mauvaise formulation : "Need bill split." — Correction française : "Nous voulons la note séparée." (formule polie évite les malentendus au moment du paiement)

#### **Mini-dialogue utile :**

"Do you have a reservation?" (Avez-vous une réservation ?) — "Yes, for 6 at 8 pm under Martin." (Oui, pour 6 à 20h sous le nom Martin.)

"Any allergies?" (Des allergies ?) — "Two diners are allergic to shellfish." (Deux convives sont allergiques aux crustacés.)

#### **Checklist opérationnelle :**

Tâche	Pourquoi
Noter le nombre de couverts	Pour préparer les portions et la table
Vérifier les allergies	Pour éviter les risques sanitaires
Confirmer l'heure	Pour coordonner équipe et cuisine
Répéter l'information à l'équipe	Pour limiter les erreurs en service
Noter la demande spéciale	Pour respecter la commande du client

#### **Petit retour d'expérience :**

Sur mon premier stage, j'ai oublié d'indiquer une allergie sur la feuille, ce qui m'a servi de leçon : depuis, je note toujours 4 éléments clés et je relis avant de transmettre.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Pour comprendre un message simple en restauration, tu repères vite les **informations essentielles** pour agir sans erreur en salle ou en cuisine.

- Scrute les **chiffres et noms**, les heures et les mots répétés (couverts, allergie, demande spéciale).

- Lis ou écoute 2 fois : d'abord l'idée générale, puis les détails (horaire, quantité, contraintes).
- Si besoin, note 3 à 5 mots-clés, fais répéter et **confirmer l'heure**, puis transmets.

Ton objectif est de produire une **fiche d'une ligne** avec date, heure, couverts, allergies et demandes. Relis avant d'envoyer à l'équipe : tu limites les malentendus et sécurises le service.

## Chapitre 2 : Parler en situation pro

### 1. Préparer ta prise de parole :

#### Objectif et public :

Avant de parler, définis ton objectif, par exemple prendre la commande, présenter un plat ou gérer une réclamation. Pense au public, à son niveau d'anglais et au temps moyen d'une interaction, souvent 1 à 3 minutes.

#### Plan simple :

Organise ton intervention en 3 étapes : saluer, énoncer l'action, vérifier la compréhension. Ce plan te permet de rester clair et rapide, surtout pendant les services où chaque minute compte.

#### Mots clés utiles :

Apprends 10 à 15 mots-clés par poste (boisson, allergie, addition, plat du jour). Ces mots t'aident à gagner confiance et à limiter les erreurs lors des commandes en anglais.

#### Exemple d'organisation d'une prise de parole :

Hi, I'm Alex and I'll be your server today (Bonjour, je suis Alex et je serai ton serveur aujourd'hui). May I start with something to drink? (Puis-je commencer par quelque chose à boire ?)

### 2. Formules et phrases utiles en service :

#### S'introduire et accueillir :

Commence toujours par un accueil simple et poli, par exemple "Good evening" suivi d'une présentation. Une ouverture de 3 à 5 secondes suffit pour installer le contact avec la clientèle.

#### Prendre la commande :

Utilise des phrases courtes et claires pour éviter les malentendus. Répète la commande si nécessaire, et note les allergies ou les modifications précises. La précision réduit les retours en cuisine.

#### Vérifier et conclure :

Avant d'aller en cuisine, confirme la commande et le temps d'attente estimé, par exemple 10 à 20 minutes selon le service. Termine par une formule d'attente rassurante.

#### Exemple de mini dialogue client-serveur :

Good evening, Table for two please (Bonsoir, une table pour deux s'il vous plaît).  
Right this way, please follow me (Très bien, suivez-moi s'il vous plaît).

Phrase en anglais	Traduction en français
-------------------	------------------------

Can I get you something to drink?	Puis-je vous proposer quelque chose à boire ?
Are you ready to order?	Êtes-vous prêt à commander ?
Do you have any allergies?	Avez-vous des allergies ?
The dish contains nuts.	Le plat contient des noix.
I'll bring the bill.	Je vous apporte l'addition.
Would you like the dessert menu?	Souhaitez-vous la carte des desserts ?
Enjoy your meal.	Bon appétit.

### 3. Gérer les imprévus et conseils de pro :

#### Réagir à une réclamation :

Écoute calmement, excuse-toi brièvement et propose une solution claire, par exemple remplacer un plat en 10 à 15 minutes ou offrir un geste commercial comme une boisson gratuite.

#### Erreurs fréquentes :

Évite les traductions littérales et les formulations trop longues. Préfère des phrases courtes et directes pour être compris rapidement par le client et l'équipe en cuisine.

#### Exemple d'erreurs fréquentes :

Bad: I don't have idea about ingredients (Mauvais: Je n'ai pas idée des ingrédients). Good: I'm not sure about the ingredients, I'll check for you (Je ne suis pas sûr des ingrédients, je vais vérifier pour vous).

#### Mini cas concret :

Contexte: service du midi, 30 couverts en 45 minutes, un client signale une allergie aux fruits à coque. Étapes: vérifier la commande, prévenir la cuisine en 2 minutes, proposer un plat alternatif en 10 minutes. Résultat: 1 client satisfait, zéro incident allergique.

#### Exemple de livrable attendu :

Fiche incident simple, 1 page, avec heure, numéro de table, allergie, plat remplacé et temps d'attente noté, à transmettre au responsable avant la fin du service.

#### Checklist terrain :

Utilise cette liste rapide pour agir concrètement et sans stress lors d'un incident en anglais ou en français.

Étape	Action rapide
Identifier le problème	Écouter le client et noter l'allergie ou la réclamation

Informier la cuisine	Transmettre la modification en 1 à 2 minutes
Proposer une solution	Offrir un remplacement ou un geste commercial
Enregistrer l'incident	Remplir la fiche incident en 5 minutes
Suivi	Informier le responsable avant la fin du service

#### **Exemple de phrase à mémoriser pour une réclamation :**

I'm very sorry, I'll sort this out right away (Je suis vraiment désolé, je vais régler cela tout de suite). The kitchen can remake the dish in about 12 minutes (La cuisine peut refaire le plat en environ 12 minutes).

### **i Ce qu'il faut retenir**

Pour parler en situation pro, prépare-toi vite : clarifie ton **objectif et public**, puis déroule un **plan en 3 étapes** pour rester fluide en 1 à 3 minutes.

- Structure : saluer, annoncer l'action, vérifier la compréhension.
- Mémorise 10 à 15 mots-clés par poste (boissons, allergies, addition, plat du jour).
- En service, privilégie des **phrases courtes et claires**, répète et confirme la commande et le temps d'attente.
- Pour **gérer une réclamation** : écoute, excuse-toi, propose une solution, informe la cuisine en 1 à 2 minutes et note l'incident.

Évite les traductions littérales et les longues explications. Si tu n'es pas sûr, dis que tu vas vérifier et reviens avec une réponse simple : tu gagnes en crédibilité et tu réduis les erreurs.

## **Chapitre 3 : Écrire un message court**

### **1. Préparer ton message court :**

#### **Objectif et public :**

Avant d'écrire, définis l'objectif du message et la personne qui le lira, client, collègue ou fournisseur. Cela te permet d'adapter le ton, la longueur et les informations essentielles rapidement.

#### **Plan simple :**

Commence par saluer, dire l'objet en une ligne, ajouter l'information principale, puis finir par une action ou un remerciement. Garde 1 à 3 phrases, c'est souvent suffisant pour être clair.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

EN: Please confirm 12 bottles of rosé for Thursday. (FR: Merci de confirmer 12 bouteilles de rosé pour jeudi.) Cette phrase donne l'info, la date et la quantité en une seule ligne.

### **2. Phrases utiles et structure :**

#### **Formules courtes pour le service :**

Utilise des formules directes comme "Need 2 warm dishes ready at 13:00" (Besoin de 2 plats chauds prêts à 13h00) ou "Please call back" (Merci de rappeler). Ces phrases sont claires en service.

#### **Ton et politesse :**

Reste poli mais bref, surtout pour un message écrit. Un merci ou un please suffit. Le but est d'être efficace et professionnel sans perdre de temps en formulation inutile.

#### **Exemple de message au commis :**

EN: Prep 20 covers, starter on tray 1, ready at 19:30. (FR: Prépare 20 couverts, entrée sur plateau 1, prêt à 19h30.) Message clair, quantifié et horodaté pour éviter l'erreur.

### **3. Cas concret et checklist :**

#### **Mini cas concret – commande urgente :**

Contexte : Le week-end arrive, il te manque 24 pains pour le service du soir. Étapes : Vérifier stock, écrire message au fournisseur, indiquer quantité et heure de livraison. Résultat : Commande validée en 12 minutes.

#### **Livrable attendu :**

Un message court au fournisseur avec quantité, produit, date et heure, par exemple "Need 24 breads, brown loaf, deliver before 17:00 today" (Besoin de 24 pains, miche brune, livraison avant 17h00 aujourd'hui). Le livrable est la confirmation écrite en moins de 15 minutes.

### **Exemple d'alerte pour le chef :**

EN: Low on olive oil, only 1 liter left, please reorder 5 liters. (FR: Faible en huile d'olive, il reste 1 litre, merci de recommander 5 litres.) Court et chiffré, évite la rupture.

### **Checklist opérationnelle :**

<b>Étape</b>	<b>Action</b>
Vérifier le besoin	Compter quantité et noter l'urgence
Écrire le message	Inclure produit, quantité, date et heure
Choisir le canal	SMS pour urgence, mail pour suivi
Confirmer réception	Attendre confirmation écrite ou appel

### **Erreurs fréquentes :**

Envoyer un message sans quantité ou sans date provoque souvent des erreurs. Même entre collègues, indique toujours un chiffre et une heure pour éviter les allers-retours et les pertes de temps.

### **Phrases modèles bilingues :**

<b>Phrase en anglais</b>	<b>Traduction en français</b>
Can you confirm delivery at 15:00?	Peux-tu confirmer la livraison à 15h00?
We need 10 more plates for tonight	Nous avons besoin de 10 assiettes supplémentaires pour ce soir
Please call me if any problem	Merci de m'appeler en cas de problème
Ready at 19:30, please confirm	Prêt à 19h30, merci de confirmer
Only 2 kg left of potatoes	Il ne reste que 2 kg de pommes de terre

### **Mini dialogue pratique :**

EN: Could you bring extra napkins to table 5? (FR: Peux-tu apporter des serviettes supplémentaires à la table 5?)

EN: On my way, arriving in 3 minutes. (FR: J'arrive, je suis là dans 3 minutes.)

### **Astuce de stage :**

Garde sur ton téléphone 8 phrases courtes en anglais pour gagner du temps en service, pratique-les plusieurs fois et note-les sur une fiche, c'est utile lors des rushs.

## Ce qu'il faut retenir

Avant d'écrire, clarifie **objectif et public** pour ajuster ton ton et aller à l'essentiel. Vise un **plan en 3 phrases** : salut, objet + info clé, action ou merci.

- Sois concret : indique toujours **quantité et heure** (produit, date, délai) pour éviter les erreurs.
- Choisis le bon canal : SMS si c'est urgent, mail pour le suivi.
- Demande une **confirmation écrite** ou un appel, surtout avec un fournisseur.

En service, reste poli mais bref : un "please" ou un "merci" suffit. Évite les messages flous sans chiffres ni date. Garde quelques phrases modèles sur ton téléphone et entraîne-toi pour être rapide pendant les rushs.

## **Chapitre 4 : Vocabulaire du service**

### **1. Termes essentiels en salle :**

#### **Objets et outils :**

Connais les mots pour les objets qu'on manipule, par exemple Tray, Menu, Cutlery, Glass, Napkin, Plate. Utiliser le bon mot te rend plus sûr en service et plus professionnel.

#### **Actions courantes :**

Apprends les verbes clés en anglais, comme To serve, To clear, To refill, To take an order. Ces verbes décrivent ton travail quotidien et les instructions que tu peux entendre.

#### **Exemple d'expression en anglais :**

Can I take your order? (Puis-je prendre votre commande ?) Utilise cette phrase en t'approchant d'une table, parle calmement, répète la commande si elle est complexe pour éviter les erreurs.

### **2. Vocabulaire pour le menu et les plats :**

#### **Noms de plats et descriptions :**

Sache traduire Entrée, Main course, Dessert, Side dish et Starter. Décris les plats simplement, mentionne les ingrédients clés et la cuisson, cela rassure le client et évite les erreurs liées aux allergies.

#### **Allergies et préférences :**

Utilise les mots Allergy, Vegetarian, Vegan, Gluten-free et Lactose-free. Demande toujours 'Any allergies?' (Des allergies ?) au début de la commande et note la réponse sur le ticket pour éviter contaminations croisées.

#### **Exemple de question :**

Are you allergic to nuts? (Êtes-vous allergique aux fruits à coque ?) Pose la question clairement, reformule si nécessaire et note la réponse sur la fiche de préparation.

<b>English</b>	<b>Français</b>
Waiter	Serveur
Menu	Menu
Bill / Check	Addition
Reservation	Réservation
To order	Commander
Starter	Entrée

Main course	Plat principal
Dessert	Dessert
Beverage	Boisson
Allergy	Allergie
Medium rare	À point
Side dish	Accompagnement

Ce tableau réunit 12 mots et expressions indispensables pour le service, révise-les avant chaque service pour gagner en rapidité confiance.

### 3. Formules utiles et erreurs à éviter :

#### Formules polies :

Apprends des phrases courtes comme 'Enjoy your meal' et 'Would you like...' pour être poli. Ces formules simples améliorent ton accueil et réduisent les malentendus pendant le service.

#### Erreurs fréquentes :

- Me want water. (Je voudrais de l'eau.)
- I hungry. (J'ai faim.)
- No bill. (L'addition, s'il vous plaît.)
- Table reserved? (La table est-elle réservée ?) — évite les formulations tronquées.

#### Mini-dialogue accueil :

Hello, table for two? (Bonjour, une table pour deux ?) Yes please, near the window. (Oui merci, près de la fenêtre.) Thank you, right this way. (Merci, par ici.)

#### Cas concret :

Contexte: Service du soir pour 50 couverts, 8 tables anglophones. On te demande de gérer prises de commandes en anglais, noter allergies, et transmettre la fiche en cuisine en moins de 3 minutes par table.

Étapes: accueillir, demander allergies, proposer plats, répéter la commande, imprimer le ticket. Résultat: temps moyen 12 minutes par table, zéro incident allergique. Livrable: fiches commandes complètes pour 8 tables, total 50 items.

Voici une checklist opérationnelle pour t'aider en salle, simple à utiliser lorsque tu prends une commande ou prépares un plateau.

Élément	Action
Accueil	Saluer, situer la table et proposer le menu

Allergies	Demander 'Any allergies?' et noter sur le ticket
Prise de commande	Répéter la commande et confirmer la cuisson
Transmission	Imprimer et déposer le ticket en cuisine sous 3 minutes
Vérification	Contrôler les plats avant service et informer le client

## i Ce qu'il faut retenir

Maîtrise le vocabulaire pour gagner en fluidité : **objets de la salle** (tray, cutlery, napkin) et **verbes d'action clés** (to serve, to clear, to refill, to take an order). Pour le menu, sais nommer les plats (starter, main course, dessert) et décrire ingrédients et cuisson.

- Pose tôt la **question sur les allergies** : "Any allergies?" et note tout sur le ticket.
- Utilise des **formules polies simples** : "Can I take your order?" "Enjoy your meal" "Would you like...?"
- Évite les phrases tronquées (ex. "Me want water", "No bill") et reformule si besoin.

Appuie-toi sur la checklist : accueil, allergies, prise de commande, répétition, transmission rapide en cuisine, puis vérification. En révisant les mots essentiels avant chaque service, tu gagnes en confiance et tu réduis les erreurs, surtout sur les allergies.

# Arts appliqués et cultures artistiques

## Présentation de la matière :

Dans le CAP PSR (Production et Service en Restaurations), **Arts appliqués** et cultures artistiques t'entraîne à mieux regarder le monde, puis à créer. Tu travailles le **choix des couleurs**, la mise en page, la typographie, et des **croquis utiles** pour une affiche de menu, une étiquette, ou une signalétique.

Cette matière conduit à une **épreuve facultative** écrite, notée sur 20, avec un **coef 1**, sur **1 h 30**, en examen final. Seuls les **points au-dessus** de 10 comptent, donc tu peux viser le bonus sans perdre de points. Je me rappelle un camarade qui a gratté 2 points en restant simple et propre.

## Conseil :

Pour réussir, entraîne-toi **20 minutes, 3 fois** par semaine. Le jour J, garde 10 minutes pour analyser le sujet, puis fais des **croquis rapides** et lisibles, et une réponse courte avec des choix expliqués.

Tes réflexes qui font la différence :

- Faire 1 palette de 3 couleurs cohérentes
- Utiliser 2 références artistiques simples
- Soigner la propreté du trait

Évite le piège du dessin trop long, on te note aussi sur l'**idée claire** et l'argumentation. Relis tes titres, tes légendes et l'orthographe, ça fait gagner des points facilement.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Observation et croquis .....	Aller
1. Observer avec attention .....	Aller
2. Réaliser un croquis utile .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Couleurs et typographie .....	Aller
1. Comprendre la couleur .....	Aller
2. Typographie et lisibilité .....	Aller
3. Application pratique en restauration .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Culture artistique .....	Aller
1. Comprendre la culture artistique .....	Aller
2. Démarche créative appliquée à la restauration .....	Aller
3. Références et mise en pratique dans le service .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Communication visuelle .....	Aller

1. Principes de base de la communication visuelle ..... Aller
2. Supports et usages en restauration ..... Aller
3. Démarche créative et cas concret ..... Aller

## **Chapitre 1: Observation et croquis**

### **1. Observer avec attention :**

#### **Étape 1 - repérer l'essentiel :**

Repère d'abord les formes majeures, la silhouette générale et l'axe central de l'objet ou de la scène avant de t'attacher aux détails, cela prend souvent 1 à 3 minutes.

#### **Étape 2 - dessiner les formes générales :**

Dessine des volumes simples comme cylindre, cube et cône, utilise des traits légers et répétés pour corriger rapidement sans gommer, tu gagneras du temps en atelier.

#### **Étape 3 - noter les proportions :**

Repère les proportions en comparant hauteurs et largeurs, par exemple la tasse fait souvent 0,6 de la hauteur de son assiette sur une table.

#### **Exemple d'observation rapide :**

Dans un service, j'ai observé une assiette pendant 2 minutes, notant silhouette et ombrages, cela m'a permis de réaliser un croquis utile en moins de 5 minutes.  
Si tu prépares le CAP PSR, ces croquis servent pour présenter un plat, clarifier un dressage et compléter une fiche technique, ils sont utiles en service et en examen.

Élément	Observation utile
Couleur dominante	Souligner l'ombre principale pour lire la forme
Texture	Noter grain, brillance et motifs
Cadre	Repérer axe, point de fuite et bordures

### **2. Réaliser un croquis utile :**

#### **Choisir le format et les outils :**

Prends un carnet A4 ou A5 selon l'objet, un crayon HB, un 2B pour les traits sombres et un estompeur, prévois 5 à 15 minutes par croquis.

#### **Tracer rapidement les repères :**

Commence par l'axe médian, place les tangentes et les points clés, utilise des rectangles pour les masses, garde trois à quatre repères pour rester lisible.

#### **Ajouter détails et ombres :**

Ajoute ombres légères et textures après avoir validé les proportions, travaille en valeurs, une zone sombre bien placée peut améliorer la lisibilité du croquis.

#### **Mini cas concret :**

Contexte: préparation d'une vitrine pour 1 service, étapes: observation 10 minutes, 2 croquis rapides, choix d'un croquis, résultat: gain de 15 minutes en préparation, livrable: 1 croquis A4 annoté.

### Astuce organisation :

Range ton carnet près de la zone de travail pendant le service, tu feras 3 à 5 croquis par semaine qui servent pour les fiches recettes et les présentations.

Je me souviens d'un stage où un croquis de 3 minutes a évité 10 minutes de tâtonnements en cuisine, c'était révélateur.

Vérification	Action rapide
Format choisi	Vérifier A4 ou A5 selon la scène
Crayon prêt	HB et 2B disponibles
Temps alloué	Min 5, max 15 minutes
Proportions	Comparer hauteurs et largeurs
Livrable	Croquis A4 annoté

### i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir tes croquis, commence par **formes majeures** et **axe central**, puis simplifie en volumes (cube, cylindre, cône) avec des traits légers. Valide ensuite des **proportions fiables** en comparant hauteurs et largeurs.

- Choisis un format A4 ou A5 et prépare HB, 2B et estompeur, vise 5 à 15 minutes par croquis.
- Place vite 3 à 4 repères (axe médian, tangentes, points clés) pour garder un dessin lisible.
- Ajoute textures et **ombres bien placées** seulement après les proportions.

En CAP PSR, ces croquis t'aident à présenter un plat, clarifier un dressage et compléter une fiche technique. Garde ton carnet près du poste: quelques croquis réguliers te font gagner du temps en service et évitent les tâtonnements.

## **Chapitre 2 : Couleurs et typographie**

### **1. Comprendre la couleur :**

#### **Notions de base :**

La couleur se compose de teinte, saturation et luminosité, ces trois éléments influencent l'humeur et la lisibilité. Savoir les différencier t'aide à choisir des associations efficaces en restauration.

#### **Roue des couleurs et harmonie :**

La roue te permet de créer des harmonies complémentaires, analogues ou triadiques. En restauration, privilégie 2 à 3 couleurs dominantes pour éviter la surcharge visuelle.

#### **Exemple d'association de couleurs :**

Bleu profond pour le fond, beige chaud pour les zones de texte, orange pour les accents, ces choix renforcent une image chaleureuse et appétissante.

### **2. Typographie et lisibilité :**

#### **Choisir une famille de caractères :**

Evite les polices fantaisie sur un menu. Pour le texte courant, choisis une police sans empattement pour les menus, et une avec empattement pour les titres si besoin.

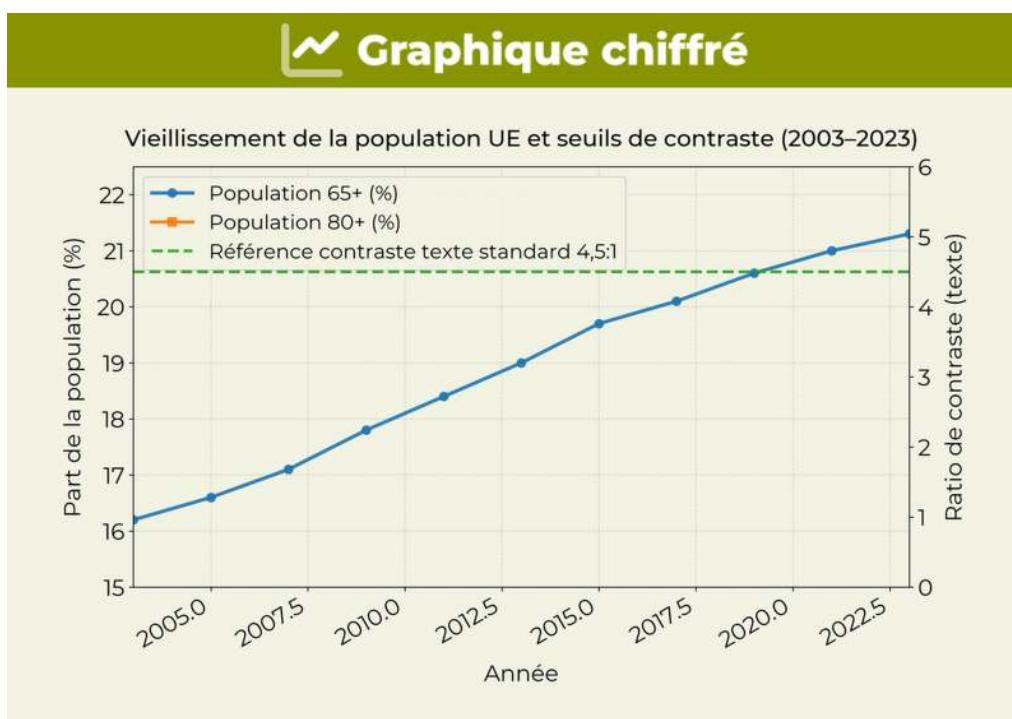
#### **Tailles et hiérarchie :**

Hiérarchise l'information avec 3 niveaux : titre, plat, description. Par exemple titre 20 à 24 pt, plat 14 à 16 pt, description 10 à 12 pt pour une lecture confortable.

#### **Contraste et lecture :**

Assure un contraste fort entre texte et fond, un contraste faible fait perdre l'information. Sur un écran ou une ardoise, teste la lisibilité à 2 mètres pour les menus affichés.

## Graphique chiffré



### Astuce pratique :

Lors d'un service, garde un set de 3 polices maximum et imprime un modèle A4 pour garder les tailles standard, cela évite les erreurs d'impression tardives.

Élément	Question à se poser
Couleur dominante	Représente-t-elle l'ambiance souhaitée et l'identité du lieu
Contraste	Le texte reste-t-il lisible à 2 mètres et sous éclairage faible
Police	Est-elle suffisante pour une lecture rapide, évite-t-elle les fioritures
Taille	Les tailles respectent-elles la hiérarchie et la distance de lecture

### 3. Application pratique en restauration :

#### Menu, signalétique et étiquetage :

La couleur et la typographie doivent guider le regard, faciliter le choix et indiquer les prix. Sur un menu de 30 couverts, simplifie l'affichage pour accélérer le service et réduire les erreurs. En stage, j'ai modifié les couleurs et le service a été plus fluide.

#### Cas concret :

Contexte : création d'un menu imprimé pour un service du midi de 30 couverts, budget papier 20 euros, délai 24 heures, objectif lisibilité et rapidité de lecture.

- Recherche palette et photos
- Choix police et hiérarchie
- Mise en page A4 puis impression 30 exemplaires

Résultat : menu A4 recto, 30 exemplaires imprimés, temps de lecture moyen estimé 12 secondes par client, diminution d'erreurs de commande de 15% pendant une semaine.

#### Livrable attendu :

Fichier PDF 300 dpi prêt à l'impression, 30 exemplaires imprimés sur papier mat 90 g, une version numérique pour l'ardoise et une feuille A3 pour l'accueil.

#### Checklist opérationnelle :

Tâche	Vérification rapide
Vérifier contraste	Lecture à 2 mètres réussie
Valider tailles	Titres 20–24 pt, plats 14–16 pt
Limiter polices	Maximum 3 polices
Préparer PDF	300 dpi, fond perdu si nécessaire
Test terrain	Imprimer 1 exemplaire et tester en 1 service

#### i Ce qu'il faut retenir

La couleur (teinte, saturation, luminosité) influence l'humeur et la lisibilité. Appuie-toi sur la roue pour créer une **harmonie des couleurs** et limite-toi à 2 ou 3 dominantes. Côté texte, vise une **typographie lisible** avec une hiérarchie claire et un **contraste texte fond** vérifié en conditions réelles.

- Choisis des associations simples : fond sobre, texte clair, accents mesurés.
- Structure en 3 niveaux (titre, plat, description) avec des tailles cohérentes.
- Évite les polices fantaisie et garde un **maximum 3 polices**.

En restauration, tout doit guider le regard et accélérer le service. Teste la lecture à 2 mètres, imprime un prototype A4, puis sors un PDF 300 dpi prêt à l'impression. Un menu clair réduit les erreurs et fluidifie le service.

## Chapitre 3 : Culture artistique

### 1. Comprendre la culture artistique :

#### Définition et vocabulaire :

La culture artistique regroupe les mouvements, les codes visuels et le vocabulaire utile pour décrire une œuvre ou une mise en scène. Connaître ces bases te permet d'expliquer tes choix décoratifs ou de présentation.

#### Pourquoi c'est utile en restauration ?

Relier une carte, une assiette ou une vitrine à une référence artistique rend ton service plus cohérent, mémorable et vendeur. Cela aide à créer une ambiance et à raconter une histoire à tes clients.

#### Exemple d'inspiration :

Tu peux t'inspirer de l'impressionnisme pour une carte printanière, en proposant 2 entrées légères et 3 plats colorés qui évoquent la fraîcheur et la lumière.

### 2. Démarche créative appliquée à la restauration :

#### Étapes principales :

Recherche, croquis, prototype, test en cuisine et ajustement en salle, voilà la chaîne classique. Prévoyez 1 à 3 jours pour la recherche et moodboard, 30 à 90 minutes pour les croquis rapides.

#### Choix matières et couleurs :

Choisis des matières qui tiennent en service, porcelaine ou ardoise, et une palette de 2 à 4 couleurs dominantes pour rester lisible et harmonieux en salle.

#### Exemple d'élaboration d'une assiette :

Tu testes 3 compositions en 1 journée, notes le temps de dressage entre 2 et 4 minutes, puis choisis la version la plus simple à reproduire à 40 couverts maximum.

### 3. Références et mise en pratique dans le service :

#### Références d'œuvres et palettes :

Voici quelques références utiles et faciles à transposer en restauration, avec palette et usage pratique. Ces repères t'aident à définir un moodboard et un dressage cohérent.

Artiste ou œuvre	Palette dominante	Utilisation pratique
Claude Monet, nénuphars	Vert, bleu, touches jaunes	Assiette fraîcheur, herbes, émulsions vertes

Henri Matisse, peintures fauves	Rouge, orange, bleu vif	Vitrine colorée, desserts aux fruits, nappes accent
Wabi-sabi japonais	Tons terre, beige, gris	Vaisselle brute, dressage minimaliste, storytelling
Pop art, Andy Warhol	Couleurs vives contrastées	Cartes modernisées, packaging, affiches en salle

#### **Application en salle et en vitrine :**

Adapte la lumière, la vaisselle et le rythme du service à la référence choisie. Un décor chargé demande un dressage simple, une vaisselle sobre supporte des plats plus graphiques.

#### **Mini cas concret :**

Contexte : Un bistrot de 40 couverts veut lancer une carte de printemps sur 2 semaines testing. Objectif : augmenter le ticket moyen de 10 euros et remplir 75 % des services du soir.

Étapes :

- Recherche 1 jour, moodboard 6 visuels
- Croquis 2 jours, 3 compositions d'assiettes
- Prototype en cuisine 1 journée, test à 10 couverts
- Lancement 14 jours, ajustements après 7 jours

#### **Exemple de résultat :**

Après 14 jours, le bistrot a observé une hausse de 12 % du chiffre d'affaires du soir et un ticket moyen augmenté de 3 euros, grâce à une offre plus visuelle et cohérente.

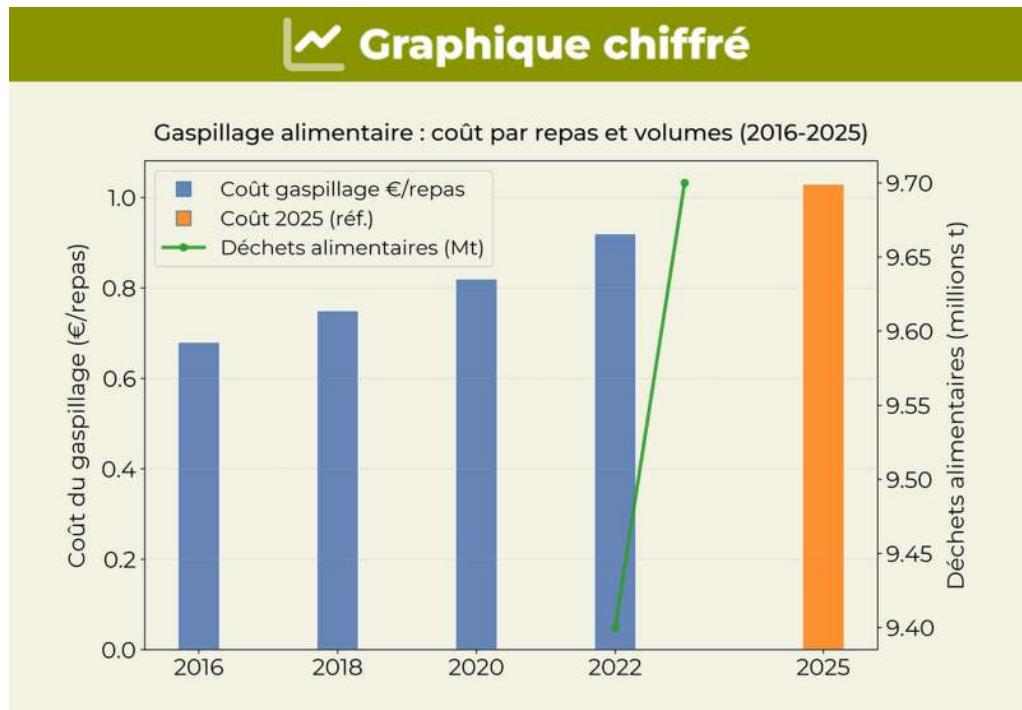
#### **Livrable attendu :**

Un dossier de 6 pages comprenant moodboard, 3 photos d'assiettes validées, fiches techniques de dressage et planning de production pour 40 couverts par service.

#### **Check-list opérationnelle :**

Élément	Action à faire	Durée estimée
Moodboard	Sélectionner 6 visuels cohérents	1 jour
Croquis	Réaliser 3 versions rapides	30 à 90 minutes
Prototype	Cuisiner et photographier les 3 assiettes	1 journée
Test en salle	Servir à 10 clients, recueillir avis	1 soirée

Astuce : En stage, demande toujours 10 minutes de brief au chef avant un test, cela évite 50 % des erreurs de dressage que j'ai connu au début.



### i Ce qu'il faut retenir

La culture artistique te donne les codes et le vocabulaire pour décrire une œuvre et surtout pour rendre ta carte, tes assiettes et ta vitrine plus cohérentes. En t'appuyant sur des références (Monet, Matisse, wabi-sabi, pop art), tu construis une ambiance et un storytelling qui vend.

- Suis une **démarche créative simple** : recherche et moodboard, croquis, prototype, test, ajustements.
- Garde une **palette de 2 à 4 couleurs** et des matières adaptées au service.
- Optimise la production : vise un **dressage reproductible** et teste avant lancement.

Adapte lumière, vaisselle et décor à la référence choisie : décor chargé, dressage plus simple. Fais un brief de 10 minutes avec le chef avant un test, tu réduis beaucoup les erreurs et tu gagnes en régularité.

## Chapitre 4 : Communication visuelle

### 1. Principes de base de la communication visuelle :

#### Objectif et public :

La communication visuelle sert à transmettre un message vite et clairement, que ce soit à un client pressé ou à un habitué. Identifie d'abord ton public pour adapter ton ton et ton visuel.

#### Hiérarchie visuelle :

Organise les éléments en trois niveaux : 1 élément principal, 2 éléments secondaires, plusieurs éléments d'appui. Cela guide l'œil et facilite la décision rapide au moment de commander.

#### Lisibilité et contraste :

Privilégie une taille de texte lisible à 18 à 22 px pour les écrans et au moins 12 mm pour une ardoise lue à 2 mètres. Le contraste entre texte et fond reste la priorité pour éviter les erreurs de lecture.

#### Astuce pratique :

Sur une carte ou une affiche, laisse toujours 10 à 15 mm de marge autour du texte pour éviter un rendu surchargé et faciliter la lecture rapide.

### 2. Supports et usages en restauration :

#### Menu et ardoise :

Le menu doit prioriser l'information utile, comme plat, prix, allergènes et temps d'attente estimé. Sur l'ardoise, limite-toi à 6 à 8 lignes pour garder de la lisibilité en service.

#### Signalétique et pictogrammes :

Utilise des pictogrammes simples pour indiquer végétarien, sans gluten, épicé, etc. Un pictogramme évite de lourdes descriptions et accélère le choix du client.

#### Visuels pour réseaux sociaux :

Pour Instagram ou Facebook, favorise des visuels carrés ou verticaux, bonne lumière et 1 point focal. Une photo de plat améliore l'engagement, attention à ne pas mentir sur le rendu réel.

#### Exemple d'utilisation d'une ardoise :

Tu réorganises l'ardoise du jour en mettant l'entrée en haut, le plat au centre, le dessert en bas, et tu ajoutes un petit pictogramme pour allergènes, lisible à 2 mètres.

Support	But principal	Conseil rapide
---------	---------------	----------------

Menu papier	Informer le client avant commande	Limiter à 2 colonnes, mettre prix alignés
Ardoise	Promouvoir l'offre du jour	Max 8 lignes, craie contrastée
Affiche / PLV	Attirer l'œil et orienter l'achat	1 message, 1 visuel fort
Réseaux sociaux	Créer du désir et fidéliser	Planifie 2 posts/semaine max

### 3. Démarche créative et cas concret :

#### Étapes de la démarche :

Recherche inspiration, croquis rapides, choix des matériaux et test en situation réelle. Fais 3 à 5 croquis et garde 1 version testée pendant 1 semaine avant validation finale.

#### Mini cas concret : carte saisonnière pour 4 semaines :

Contexte : petit bistrot de 30 couverts qui lance une carte saisonnière de 4 semaines.

Étapes : recherche, 6 croquis, test 1 semaine, impression finale. Résultat attendu : clarté, 6 plats principaux affichés.

#### Livrable attendu :

Une carte recto A4 imprimée en 100 exemplaires, une ardoise A2 pour le comptoir, et 4 visuels carrés 1080x1080 px pour réseaux sociaux à publier sur 4 semaines.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu testes la nouvelle carte pendant 7 jours, tu mesures les ventes par plat, puis tu retires les 2 plats les moins vendus et tu gardes ceux qui représentent 75% des commandes.

#### Astuce de stage :

Demande au serveur de noter 1 remarque par jour sur la lisibilité de la carte pendant 2 semaines, tu récolteras des retours concrets et rapides pour ajuster le visuel.

Check-list opérationnelle	Action
Contraste	Vérifier lisibilité à 2 mètres
Nombre d'options	Limiter à 6 à 8 choix par section
Pictogrammes	Standardiser et expliquer en bas de page
Test terrain	Faire 7 jours de test avant impression
Mise à jour	Revoir la carte toutes les 4 semaines

#### Exemple de démarche créative :

Tu recherches 5 inspirations en ligne, réalises 4 croquis A5, testes 1 croquis sur ardoise en service, puis imprimes 50 menus papier si les retours sont positifs.

#### Retour d'expérience :

En stage, j'ai changé la disposition d'une ardoise et constaté une prise de commande plus rapide, ça m'a appris l'impact réel d'un bon agencement visuel.

### i Ce qu'il faut retenir

Ta communication visuelle doit transmettre vite et sans ambiguïté : pense d'abord à **objectif et public**, puis structure l'info avec une **hiérarchie visuelle claire**.

- Priorise la **lisibilité et contraste** : texte lisible (18 à 22 px écran, 12 mm ardoise) et 10 à 15 mm de marges.
- Adapte le support : menu utile (plat, prix, allergènes, attente), ardoise limitée à 6 à 8 lignes, affiches avec 1 message.
- Utilise des pictogrammes simples et des visuels réseaux sociaux honnêtes (1 point focal, bon format).

Pour créer efficacement, fais 3 à 5 croquis, teste en conditions réelles, puis valide. Un **test terrain 7 jours** et des retours serveurs t'aident à ajuster avant impression et à améliorer les ventes.

# Prévention-Santé-Environnement

## Présentation de la matière :

Dans le **CAP PSR**, la PSE te prépare à travailler sans te mettre en danger, ni mettre les autres en danger, en liant santé, hygiène, sécurité et environnement au quotidien en restauration. Cette matière conduit à une évaluation avec un **coeffcient de 1**, à l'écrit.

Selon ton statut, tu peux être évalué en **CCF pendant l'année**, ou en examen final avec un **écrit d'1 heure**. Un de mes amis s'est fait piéger en révisant trop "au feeling", alors que les questions demandent une méthode simple et rigoureuse.

## Conseil :

Mon avis: La PSE se gagne avec 20 minutes, 3 fois par semaine, pas avec une grosse veille d'épreuve. Entraîne-toi à lire vite un document, puis à répondre en 3 étapes: Identifier le risque, proposer 2 mesures, justifier avec un mot-clé.

- Apprendre 15 gestes et mots clés sécurité
- Faire 2 sujets chronométrés en 1 heure
- Relire tes réponses pour supprimer le flou

Le piège fréquent, c'est de raconter ta vie. Reste concret, utilise des exemples PSR: chaîne du froid, allergènes, brûlure, glissade, et termine toujours par une prévention réaliste. Tu peux vraiment viser 14 sur 20 avec de la régularité.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Prévention des risques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier et évaluer les risques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Agir et appliquer les mesures de prévention .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Gestes de secours .....	<a href="#">Aller</a>
1. Reconnaître une urgence vitale .....	<a href="#">Aller</a>
2. Gestes de première urgence en restauration .....	<a href="#">Aller</a>
3. Organisation et prévention des incidents en cuisine et service .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Santé au travail .....	<a href="#">Aller</a>
1. Prévenir les maladies professionnelles et risques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Ergonomie et gestes au poste .....	<a href="#">Aller</a>
3. Obligations et dispositifs de santé au travail .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Environnement et déchets .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les déchets et leurs impacts .....	<a href="#">Aller</a>
2. Organiser le tri et la collecte en cuisine .....	<a href="#">Aller</a>
3. Réduire le gaspillage alimentaire et réutiliser .....	<a href="#">Aller</a>

## **Chapitre 1 : Prévention des risques**

### **1. Identifier et évaluer les risques :**

#### **Risques courants :**

En restauration, tu dois repérer coupures, brûlures, glissades, intoxications alimentaires et troubles musculosquelettiques. Ces risques sont liés au matériel, aux procédures et à l'organisation du travail en cuisine ou en salle.

#### **Méthode d'évaluation :**

Observe le poste pendant 30 à 60 minutes, note les gestes répétés et les zones dangereuses, estime fréquence et gravité pour prioriser les actions. Une notation simple 1 à 5 suffit souvent pour commencer.

#### **Outils pratiques :**

Utilise une fiche d'incident, une check-list quotidienne et un tableau de suivi mensuel. Ces outils permettent de mesurer l'efficacité des actions et de démontrer une baisse du nombre d'accidents.

#### **Exemple d'identification d'un risque :**

Dans un service du midi, on a compté 6 coupures par mois sur un poste. Après observation, le problème venait d'un plan de travail mal réglé et de couteaux mal affûtés.

Élément	Risque	Mesure
Plan de travail	Glissade et coupure	Antidérapant, rangement outils
Couteaux	Coupures	Affûtage régulier, porte-couteaux
Stockage des produits	Contamination alimentaire	FIFO, température contrôlée

### **2. Agir et appliquer les mesures de prévention :**

#### **Mesures techniques et organisationnelles :**

Améliore l'ergonomie du poste, range les outils à portée, installe tapis antidérapants et protège-lames. Un petit investissement de 100 à 300 € peut réduire significativement les accidents.

#### **Bonnes pratiques hygiène et sécurité :**

Lave-toi les mains au moins 30 secondes entre chaque manipulation sensible, respecte la chaîne du froid et applique la méthode FIFO pour éviter les risques d'intoxication.

#### **Formation et suivi :**

Fais une formation initiale de 1 heure pour chaque nouvelle recrue et rappelle les règles en 10 minutes lors des briefings matinaux, au moins 2 fois par semaine.

### Astuce matériel :

Affûte les couteaux toutes les 2 semaines et consigne cela sur une feuille visible, cela évite 80% des gestes dangereux liés à des lames mal coupantes.

### Exemple d'intervention rapide :

Après avoir identifié 6 coupures mensuelles, l'équipe a mis en place formation de 1 heure, achat de 3 protège-lames et étiquetage. En 2 mois, les coupures sont tombées à 2 par mois.

Contrôle	Fréquence	Action
Affûtage couteaux	Toutes les 2 semaines	Vérifier lame et noter sur la feuille
Nettoyage sol	Après service	Dégraisser et sécher
Température frigo	2 fois par jour	Noter et corriger si hors norme
Briefing sécurité	2 fois par semaine	Rappeler règles et incidents récents

### Erreurs fréquentes :

Laisser des couteaux dans l'évier, négliger l'affûtage, oublier d'étiqueter les produits, et minimiser les incidents mineurs sont les erreurs qui reviennent le plus souvent en stage.

### Mini cas concret - réduction des coupures :

Contexte : petit bistrot avec 3 préparateurs et 6 coupures par mois. Étapes : observation 1 semaine, formation 1 heure, achat de 3 protège-lames, affichage d'une feuille d'affûtage.

Résultat : en 2 mois, les coupures sont passées de 6 à 2 par mois, soit une baisse de 67%. Livrable attendu : fiche action datée et tableau mensuel des incidents.

### Checklist opérationnelle :

Utilise cette liste sur le terrain pour vérifier les points cruciaux chaque jour.

- Vérifier l'affûtage des couteaux et noter la date
- Contrôler la propreté et le séchage des sols après service
- Vérifier les températures des frigos matin et soir
- Rappeler la méthode de lavage des mains au début du service
- Signaler et consigner tout incident dans la fiche d'incident

### Pourquoi c'est utile ?

Appliquer ces mesures réduit les accidents, protège ta santé et améliore la qualité du service, ce qui facilite aussi l'évaluation en stage et le travail en équipe.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réorganisant l'aire de préparation, on a réduit les déplacements inutiles de 30%, ce qui a diminué la fatigue et le risque de chute pour l'équipe.

## Ce qu'il faut retenir

En restauration, tu dois **identifier les risques** (coupures, brûlures, glissades, contamination, TMS) puis les évaluer en observant le poste 30 à 60 minutes et en notant fréquence et gravité pour **prioriser les actions**.

- Suivi simple : fiche d'incident, **check-list quotidienne**, tableau mensuel pour mesurer la baisse d'accidents.
- Prévention terrain : ergonomie, rangement, tapis antidérapants, protège-lames, affûtage régulier.
- Hygiène et organisation : lavage des mains 30 s, chaîne du froid, FIFO, étiquetage, contrôles (frigo, sols).

Évite les erreurs classiques (couteaux dans l'évier, affûtage oublié, incidents minimisés). Une **formation courte** et des contrôles planifiés suffisent souvent à faire chuter les coupures et à améliorer la qualité du service.

## **Chapitre 2 : Gestes de secours**

### **1. Reconnaître une urgence vitale :**

#### **Signes qui exigent une intervention immédiate :**

Perte de conscience, respiration absente ou anormale, saignement abondant, douleur thoracique intense, convulsions longues, ou brûlure étendue demandent une réaction rapide et prioritaire.

#### **Priorités d'action :**

Protéger la victime, alerter les secours, dégager les voies respiratoires, puis débuter les gestes adaptés en attendant l'arrivée des secours compétents.

#### **Appeler les secours :**

Compose le 15 ou le 112 en donnant lieu précis, état de la victime, nombre de blessés et gestes déjà réalisés, reste calme et suis les consignes de l'opérateur.

#### **Exemple d'intervention :**

Tu vois un collègue effondré derrière le passe, tu vérifies la conscience, tu cries son nom, puis tu demandes à quelqu'un d'appeler le 15 en décrivant l'état respiratoire.

### **2. Gestes de première urgence en restauration :**

#### **Réanimation cardio-pulmonaire adulte :**

D'après le ministère de la Santé, fais des compressions à 100 à 120 par minute, profondeur 5 à 6 cm, en alternant 30 compressions et 2 insufflations si tu sais respirer bouche à bouche.

#### **Contrôle des hémorragies :**

Appuie fortement sur la plaie avec un pansement ou un linge propre, maintiens la pression pendant au moins 10 minutes, élève le membre si possible et appelle les secours si sang pulsatile.

#### **Brûlures et projections chimiques :**

Refroidis immédiatement la brûlure sous eau tiède pendant 10 à 20 minutes, retire bagues et bracelets, couvre avec un film propre et non collant, et consulte si douleur ou cloques importantes.

#### **Exemple d'intervention :**

Un client se brûle le bras avec de l'huile chaude, tu refroidis 15 minutes, tu couvres avec compresse stérile, tu notes l'heure et tu complètes la fiche d'incident.

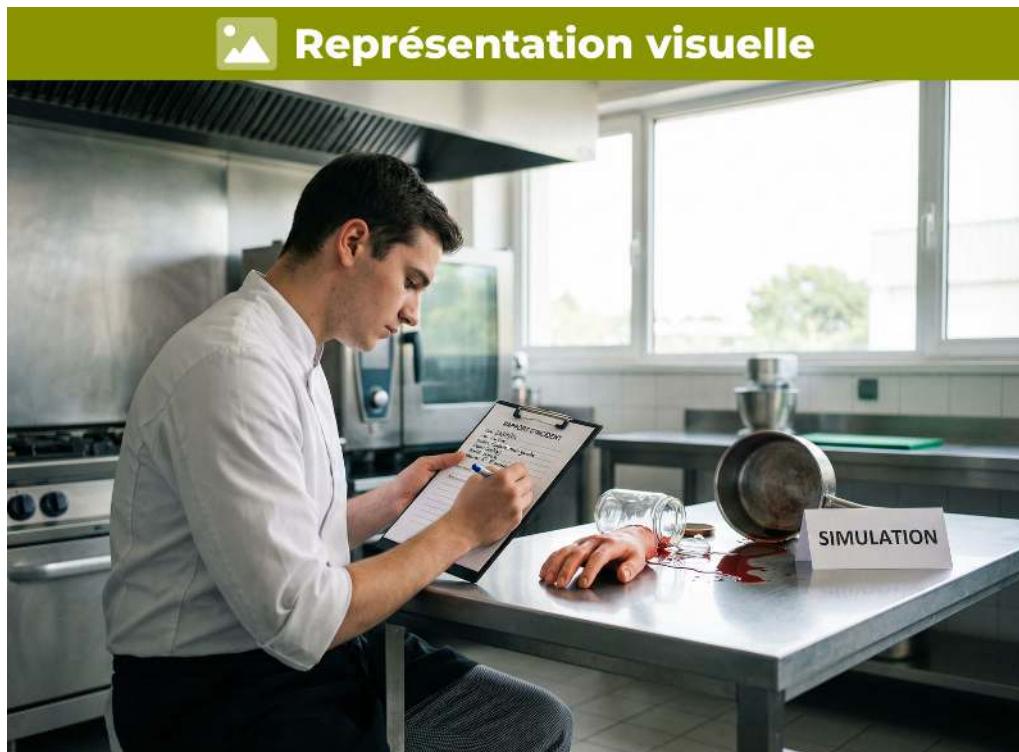
### **3. Organisation et prévention des incidents en cuisine et service :**

#### **Équipement et rôle du personnel :**

Place toujours une trousse de secours accessible, un défibrillateur si disponible et forme au moins 2 personnes par service aux gestes de secours afin de réduire le délai d'intervention.

### **Signalement et suivi des incidents :**

Remplis une fiche d'incident pour chaque accident, indique heure, lieu, nom de la victime, geste réalisé et témoin présent, conserve la fiche au moins 1 an pour le suivi interne.



*Remplir une fiche d'incident est crucial pour la traçabilité et la sécurité au travail*

### **Mini cas concret :**

Contexte : En service, un serveur se brûle l'avant-bras sur une plaque, brûlure de 6 cm, douleur importante.

Étapes :

- Refroidir sous eau tiède pendant 12 minutes.
- Retirer bijoux, couvrir avec compresses stériles et vêtement propre.
- Remplir la fiche d'incident et avertir le responsable.

Résultat :

Douleur atténuée, ampoule évitée, victime soignée en infirmerie, aucun arrêt de travail nécessaire après contrôle médical.

Livrable attendu :

Fiche d'incident signée, photo de la brûlure, durée du refroidissement notée (12 minutes), et envoi du dossier au responsable RH sous 24 heures.

Action	Quand	Durée ou délai	Responsable
Appeler les secours	Urgence vitale	Immédiat	Témoin désigné
Refroidir une brûlure	Dès l'accident	10 à 20 minutes	Victime ou collègue
Contrôler une hémorragie	Dès constatation	Au moins 10 minutes	Intervenant formé
Renseigner la fiche d'incident	Après premier soin	Sous 24 heures	Responsable de service

#### Astuces de stage et erreurs fréquentes :

Plutôt que d'attendre, commence les gestes simples immédiatement, note toujours l'heure du début des soins, et évite d'appliquer pommades maison sur brûlures, cela complique les soins médicaux.

#### Astuce organisation :

Place une check-list de secours visible au poste avec numéros utiles, emplacement de la trousse et nom des personnes formées, cela réduit le temps d'intervention de plusieurs minutes.

### i Ce qu'il faut retenir

En urgence vitale, repère vite les signes (inconscience, respiration anormale, hémorragie, douleur thoracique, convulsions, brûlure étendue) et suis l'ordre **protéger puis alerter**, puis agir.

- Appelle le 15 ou le 112 : lieu précis, état, nombre de blessés, gestes déjà faits, et **reste calme au téléphone**.
- RCP adulte : 100 à 120 compressions/min, 5 à 6 cm, 30/2 si tu sais insuffler.
- Hémorragie : **pression directe 10 minutes** minimum, surélève si possible, alerte si sang pulsatile.
- Brûlure : eau tiède 10 à 20 min, retire bijoux, couvre propre, pas de pommades.

En cuisine, anticipe : trousse accessible, personnel formé, check-list visible. Après les premiers soins, remplis la fiche d'incident (heure, gestes, témoins) et transmets sous 24 heures, pour un suivi fiable et rapide.

## Chapitre 3 : Santé au travail

### 1. Prévenir les maladies professionnelles et risques :

#### Identifier les dangers :

Repère les risques spécifiques en restauration, par exemple brûlures, coupures, TMS, produits chimiques et glissades. Note leur fréquence et gravité pour prioriser les actions de prévention sur ton lieu de stage.

#### Mesures de prévention à mettre en place :

Organise le poste pour réduire les risques, avec équipement adapté, formation, affichage des procédures et entretien régulier. Une mesure simple évite souvent 1 accident sur 3 en pratique courante.

#### Surveillance et indicateurs :

Suit les indicateurs comme le nombre d'accidents par mois, le taux d'absentéisme ou les quasi-accidents, pour évaluer l'efficacité des actions et ajuster rapidement les priorités.

#### Exemple :

Tu constates 8 brûlures légères en 3 mois, tu ajoutes un affichage, des gants isolants et une formation de 30 minutes, cela peut réduire le nombre à 5 en 3 mois.

Danger	Réflexe immédiat	Qui fait quoi	Indicateur
Brûlures	Refroidir à l'eau claire 10 minutes	Collaborateur, responsable, SST	Nombre d'incidents par mois
Coupures	Compresser et désinfecter, consulter SST	Employé, responsable, service RH	Nombre d'absences liées
TMS (douleurs dos, épaules)	Adapter le geste, reposer le poste	Employé, encadrement, médecin du travail	Taux de signalement des douleurs
Glissades	Sécuriser sol, signaler et nettoyer	Tout le personnel	Quasi-accidents notés

### 2. Ergonomie et gestes au poste :

#### Organiser son poste de travail :

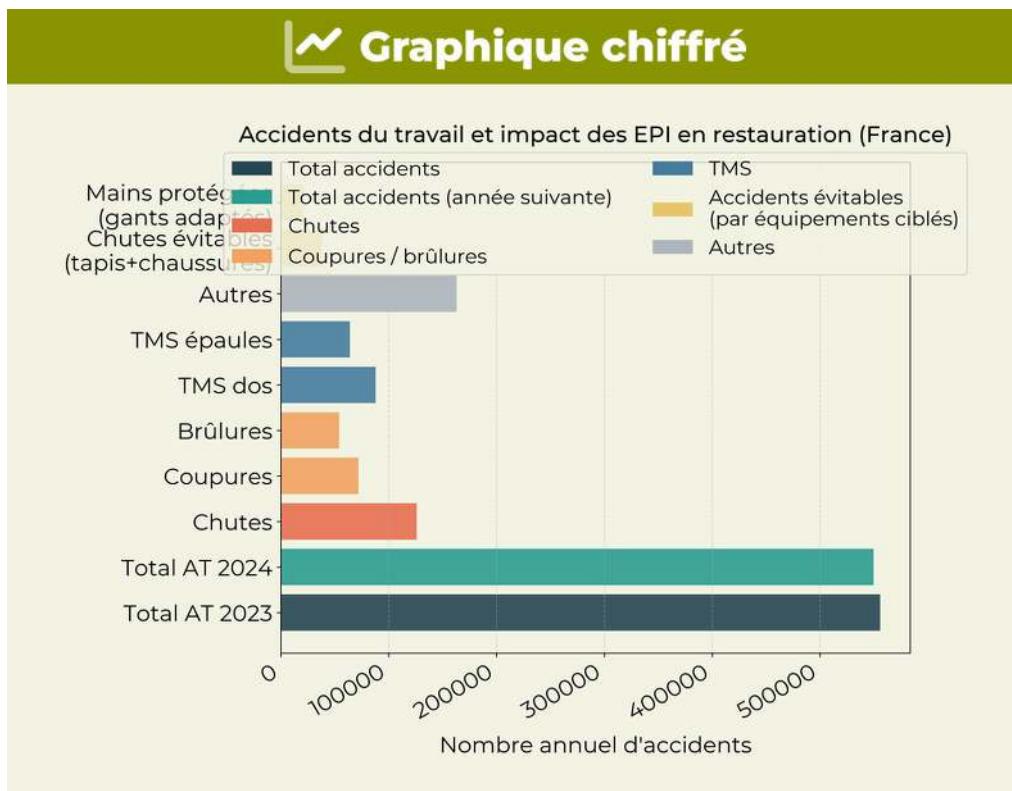
Place les outils et ingrédients à portée de main pour limiter les déplacements inutiles, et utilise des tables à bonne hauteur pour réduire les tensions sur le dos et les épaules.

#### Bonnes pratiques gestuelles :

Adopte des gestes simples, comme plier les genoux pour soulever, rapprocher la charge du corps et alterner les tâches toutes les 20 à 30 minutes pour éviter la fatigue musculaire.

#### **Matériel et équipements utiles :**

Utilise tapis antifatigue, chaussures antidérapantes et gants adaptés. Un simple investissement de 50 à 150 euros par poste peut améliorer grandement le confort et réduire les arrêts maladie.



#### **Exemple :**

Dans un restaurant, après installation de tapis antifatigue et réorganisation de la plonge, l'équipe a noté une baisse de 30% des plaintes dorsales en 2 mois.

### **3. Obligations et dispositifs de santé au travail :**

#### **Visite médicale et suivi :**

La visite d'embauche est obligatoire, puis le suivi médical dépend du poste. Le médecin du travail peut prescrire des adaptations, c'est important pour ton dossier personnel et la sécurité collective.

#### **Rôles et responsabilités :**

Le chef d'établissement assure la prévention, le responsable RH organise la formation et le médecin du travail donne les avis. Le salarié signale les risques et suit les consignes de sécurité.

### **Formation et sensibilisation :**

La formation SST ou aux gestes de sécurité aide à réagir vite. D'après le ministère du Travail, les formations réduisent significativement la gravité des accidents quand elles sont régulières.

### **Exemple :**

Un salarié suit 1 formation SST de 1 jour, il intervient efficacement lors d'une coupure grave et limite l'absence à 2 jours, contre 7 jours en moyenne sans intervention rapide.

### **Mini cas concret – ergonomie en cuisine :**

Contexte :

Une cuisine enchaîne 10 incidents de brûlure par trimestre, équipe de 6 personnes, 2 postes problématiques mal organisés.

### **Étapes et actions :**

- Audit de 1 journée pour recenser 6 points critiques.
- Réorganisation des postes, achat de 2 tapis antifatigue à 80 euros l'unité.
- Formation de 30 minutes pour tout le personnel sur gestes et rangement.

### **Résultat chiffré :**

Après 3 mois, incidents de brûlure passés de 10 à 6 par trimestre, soit une réduction de 40% des incidents.

### **Livrable attendu :**

Un rapport d'audit d'une page indiquant 6 points d'amélioration, plan d'action sur 3 mois, et un tableau de suivi mensuel des incidents pour évaluer la réduction.

### **Checklist terrain :**

Élément	Question à se poser
Poste sécurisé	Les outils sont-ils à portée et bien rangés?
Équipement de protection	Chacun a-t-il chaussures et gants adaptés?
Formation	Quand a eu lieu la dernière formation SST ou sécurité?
Signalement	Les incidents et quasi-accidents sont-ils notés?
Suivi médical	La visite d'embauche est-elle réalisée pour tous?

### **Astuce :**

Note chaque quasi-accident dans un carnet partagé, même s'il n'y a pas de blessure, cela aide à prévenir un vrai accident plus tard.

## Ce qu'il faut retenir

En restauration, ta priorité est d'**identifier les dangers** (brûlures, coupures, TMS, glissades, produits) puis d'appliquer des **mesures de prévention** adaptées au poste.

- Organise l'espace : outils à portée, hauteur correcte, entretien, affichage des procédures et EPI (chaussures, gants, tapis).
- Adopte des **gestes ergonomiques sûrs** : plie les genoux, garde la charge près du corps, alterne les tâches toutes les 20 à 30 minutes.
- Assure un **suivi par indicateurs** : accidents, quasi-accidents, absentéisme, douleurs signalées, pour ajuster vite.

Respecte aussi les obligations : visite d'embauche, rôle du chef et des RH, avis du médecin du travail, formations SST régulières. Note chaque quasi-accident pour prévenir le prochain.

## **Chapitre 4 : Environnement et déchets**

### **1. Comprendre les déchets et leurs impacts :**

#### **Types de déchets en restauration :**

En restauration, tu rencontres essentiellement déchets organiques, emballages, huiles usagées, produits dangereux et papiers. Chaque type demande une prise en charge différente pour limiter pollution et risques sanitaires.

#### **Impact environnemental :**

Selon l'ADEME, le gaspillage alimentaire en restauration collective peut atteindre 10% des volumes préparés, cela représente perte économique et impact carbone important, à réduire par actions simples en cuisine et au service.

#### **Risques sanitaires et réglementaires :**

Les déchets mal gérés favorisent nuisances et infestations, ils peuvent aussi entraîner sanctions en cas de non respect des règles d'hygiène et de collecte imposées par la réglementation locale.

### **2. Organiser le tri et la collecte en cuisine :**

#### **Plan de tri simple :**

Mets en place au minimum 3 bacs distincts pour organiques, recyclables et déchets résiduels, proches du poste de production, vidés au moins 1 fois par jour pour éviter odeurs et nuisances.

#### **Gestion des huiles et produits dangereux :**

Les huiles usagées et produits chimiques doivent être stockés dans des contenants fermés, identifiés et récupérés par un prestataire agréé, souvent tous les 1 à 3 mois selon volume.

#### **Traçabilité et consignes pour l'équipe :**

Tenir un registre de collecte simple, noter kg sortis chaque jour et afficher consignes claires avec pictogrammes, cela aide ton équipe et facilite contrôle lors d'une visite sanitaire.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

En changeant emplacement des bacs et en étiquetant clairement, une brigade a réduit temps de tri de 15 minutes par service et a diminué déchets mal triés de 40% en 2 semaines.

#### **Astuce pratique :**

Garde toujours un sticker photo sur chaque bac pour éviter erreurs, je l'ai fait lors de mon stage et on a réduit erreurs de tri de moitié en 1 mois.

Type de déchet	Mode de gestion	Fréquence recommandée
Organique	Compostage ou collecte spécifique	Quotidien
Emballages recyclables	Tri en bac recyclage	Quotidien
Huiles et produits dangereux	Stockage sécurisé et enlèvement par prestataire	Tous les 1 à 3 mois

### 3. Réduire le gaspillage alimentaire et réutiliser :

#### Prévention en préparation :

Adapte les quantités en te basant sur taux de fréquentation, applique FIFO pour matières premières et cuisine les restes sous 48 heures quand c'est possible et conforme à la sécurité alimentaire.

#### Valorisation des restes :

Donner les surplus comestibles réduit déchets et peut servir 1 repas pour 5 convives selon poids, composter les déchets organiques réduit volume de poubelle d'environ 30%.

#### Sensibiliser l'équipe et le public :

Fais des briefs de 15 minutes 1 fois par semaine pour rappeler gestes anti gaspillage, affiche chiffres clairs et récompense idées d'économie, l'équipe adhère plus facilement ainsi.

#### Exemple de cas concret :

Contexte: cantine scolaire 200 couverts par jour. Étapes: pesées journalières, ajustements de portions et don des surplus au local d'aide, formation de l'équipe sur portions.

Résultat: baisse de 30% des déchets en 3 mois, économie estimée 500 euros par mois.

Livrable: fiche hebdomadaire indiquant kg triés, kg compostés et montant économisé.

Tâche	Fréquence	Responsable
Pesée des déchets	Quotidien	Chef de cuisine
Vidage et nettoyage bacs	Quotidien	Équipe de service
Collecte huiles	Tous les 1 à 3 mois	Fournisseur agréé
Contrôle et signalement	Hebdomadaire	Responsable hygiène

 **Ce qu'il faut retenir**

En restauration, tu gères plusieurs déchets (organiques, emballages, papiers, dangereux) avec un vrai enjeu: limiter pollution, risques sanitaires et sanctions. Le gaspillage peut monter à 10%: il faut agir en cuisine comme au service.

- Mets un **plan de tri** simple: 3 bacs (organiques, recyclables, résiduels) près des postes, vidés chaque jour.
- Sécurise les **huiles usagées** et produits chimiques: contenants fermés, identifiés, enlèvement par prestataire tous les 1 à 3 mois.
- Assure une **traçabilité des déchets**: pesées et **registre de collecte**, consignes visuelles pour l'équipe.

Pour réduire les volumes, ajuste les quantités, applique le FIFO, valorise les surplus (don, compost) et briefe l'équipe chaque semaine. Une organisation claire fait gagner du temps et peut baisser fortement les déchets.

# Production alimentaire

## Présentation de la matière :

En **CAP PSR**, la matière **Production alimentaire** t'apprend à travailler proprement et vite, comme en cuisine de restauration rapide ou collective, de la réception au rangement. Tu t'entraînes sur des gestes simples mais indispensables, laver et tailler, cuire, assembler, dresser, conditionner, puis remettre le poste nickel. J'ai encore en tête un camarade qui a gagné du temps juste en rangeant au fur et à mesure.

Cette matière conduit à l'épreuve **Production alimentaire**, avec un **coefficent de 6**. En **examen ponctuel**, c'est écrit, pratique et oral pour **4h30 au total**, avec une partie écrite de 30 minutes, puis 4 heures de réalisation et un échange oral d'environ 10 minutes, tu prépares **2 productions** pour **8 personnes** dont une avec cuisson, et tu fais aussi l'entretien. En **CCF en 2 situations**, ça se passe en dernière année, une évaluation au centre (coef. 4) et une en entreprise (coef. 2), la date exacte dépend de ta convocation.

## Conseil :

Le piège numéro 1, c'est le temps, pas la technique. Habitue-toi à poser un plan simple, Quoi faire, Dans quel ordre, Avec quel matériel, et à tenir ton poste propre en continu. Quand je corrige, je vois souvent la même erreur, une bonne recette, mais une organisation floue, et là tu perds des points bêtement.

Chaque semaine, fais une routine courte, même 30 minutes, et coche ces bases avant de te lancer:

- Préparer ta mise en place
- Répéter 2 cuissons simples
- T'entraîner au dressage de 8 portions
- Finir par un nettoyage complet

Le jour J, garde une règle, Propre, Calme, Justifié. À l'oral, explique tes choix simplement, l'ordre des étapes, la cuisson, la sécurité alimentaire, et ce que tu ferais pour améliorer, ça rassure vraiment le jury.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Réception et stockage .....	Aller
1. Réception des marchandises .....	Aller
2. Stockage et organisation .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Opérations préliminaires .....	Aller
1. Organiser ta mise en place .....	Aller
2. Vérifier hygiène et sécurité .....	Aller
3. Calculer quantités et planning .....	Aller

<b>Chapitre 3 :</b> Préparations et cuissons simples .....	Aller
1. Techniques élémentaires de cuisson .....	Aller
2. Maîtriser temps, température et rendu .....	Aller
3. Organisation pratique en production .....	Aller
<b>Chapitre 4 :</b> Assemblage et conditionnement .....	Aller
1. Organiser l'assemblage en production .....	Aller
2. Maîtriser le conditionnement et l'étiquetage .....	Aller
3. Gérer rendement, temps et coût .....	Aller
<b>Chapitre 5 :</b> Entretien espace de production .....	Aller
1. Organiser le nettoyage quotidien .....	Aller
2. Gérer les nettoyages périodiques et la désinfection .....	Aller
3. Entretenir les équipements et gérer les déchets .....	Aller

## **Chapitre 1: Réception et stockage**

### **1. Réception des marchandises :**

#### **Objectifs et priorités :**

À la réception, ton but est de garantir la sécurité alimentaire, vérifier quantité et qualité, et enregistrer l'arrivée dans 10 minutes. Cela évite pertes, litiges avec le fournisseur et risques sanitaires.

#### **Contrôles à effectuer :**

Vérifie température, aspect, odeur, dates de péremption, et conditionnement. Note les températures au thermomètre, compare les colis au bon de livraison, et signe le bordereau en 2 exemplaires.

#### **Gestion des anomalies :**

Si anomalie, isole le produit, prends des photos, appelle le responsable, et note l'incident. Prépare un bon de retour en 3 copies et conserve preuve pendant 7 jours.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Un stagiaire a réduit le temps de déchargement de 30% en préparant l'espace et en attribuant 2 personnes à la vérification, temps passé tombant de 40 à 28 minutes.

### **2. Stockage et organisation :**

#### **Règles de stockage :**

Range selon température, nature et risque de contamination. Les produits froids en bas, secs en haut, et produits bruts séparés des produits cuits pour éviter la contamination croisée.

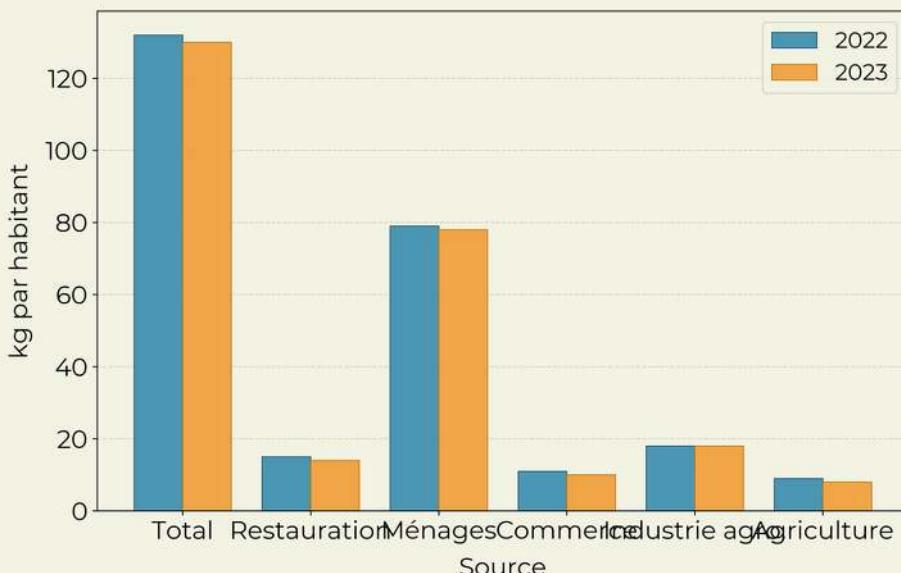
<b>Produit</b>	<b>Zone de stockage</b>	<b>Température recommandée</b>
Fruits et légumes	Réfrigérateur	0 à 4 °C
Poisson et fruits de mer	Réfrigérateur	0 à 2 °C
Viandes crues	Réfrigérateur	0 à 4 °C
Produits surgelés	Congélateur	-18 °C ou moins
Produits secs	Stock sec	15 à 20 °C

#### **Rotation et traçabilité :**

Applique la règle FIFO, date d'ouverture incluse, et étiquette tout produit dès l'arrivée avec date et heure. Cela évite 20% de gaspillage en moyenne sur les stocks périssables.

## Graphique chiffré

Déchets alimentaires UE par source (kg/hab.)



### Entretien et hygiène :

Planifie nettoyage des locaux et contrôles hebdomadaires. Vérifie l'état des rayonnages, joints des portes de réfrigérateur, et remplace les thermomètres tous les 12 mois.

### Astuce stockage :

Utilise des bacs transparents et une étiquette autocollante durable, cela accélère les inventaires hebdomadaires et limite les erreurs de comptage sur le terrain.

### Cas concret :

Contexte réception 50 kg de filets de poulet surgelés livrés à -17 °C. Étapes: vérification du bordereau, contrôle de la température en 3 points, inspection visuelle et sortie d'échantillon pour test.

Résultat: 2 caisses non conformes soit 10 kg retournés, 40 kg acceptés. Livrable attendu: bordereau signé, fiche températures et rapport d'anomalie envoyé fournisseur dans 24 heures.

Tâche	Fréquence	Responsable	Critère de réussite
Contrôle température	2 fois par jour	Chef de stockage	Température dans la plage recommandée
Étiquetage à l'arrivée	À chaque livraison	Personne réception	Date et heure visibles

Rotation FIFO	Quotidien	Équipe stock	Produits périssables utilisés en priorité
Nettoyage rayonnages	Hebdomadaire	Agent d'entretien	Absence de résidu et odeur
Archivage documents	Mensuel	Responsable qualité	Documents disponibles 12 mois

### i Ce qu'il faut retenir

À la réception, tu dois assurer la **sécurité alimentaire**, vérifier quantité et qualité, puis enregistrer l'arrivée en 10 minutes pour éviter litiges, pertes et risques sanitaires.

- Fais les **contrôles à la réception** : température au thermomètre, aspect, odeur, DLC, état des colis, concordance avec le bon, puis signature en 2 exemplaires.
- En cas d'écart, applique la **gestion des anomalies** : isolement, photos, alerte du responsable, traçabilité, bon de retour (3 copies) et preuves 7 jours.
- Au stockage, sépare cru et cuit, respecte les zones et températures, étiquette dès l'arrivée et applique la **rotation FIFO**.

Planifie l'hygiène et les contrôles (températures 2 fois par jour, nettoyage hebdomadaire, matériel suivi). Une organisation simple, comme préparer l'espace et répartir les rôles, peut réduire fortement les temps de réception.

## Chapitre 2 : Opérations préliminaires

### 1. Organiser ta mise en place :

#### Priorités et plan simple :

Avant de commencer, définis les tâches prioritaires, par exemple dressage ou cuisson. Planifie 30 à 60 minutes pour la mise en place selon 20, 40 ou 80 couverts, pour éviter le stress en début de service.

#### Matériel et quantité :

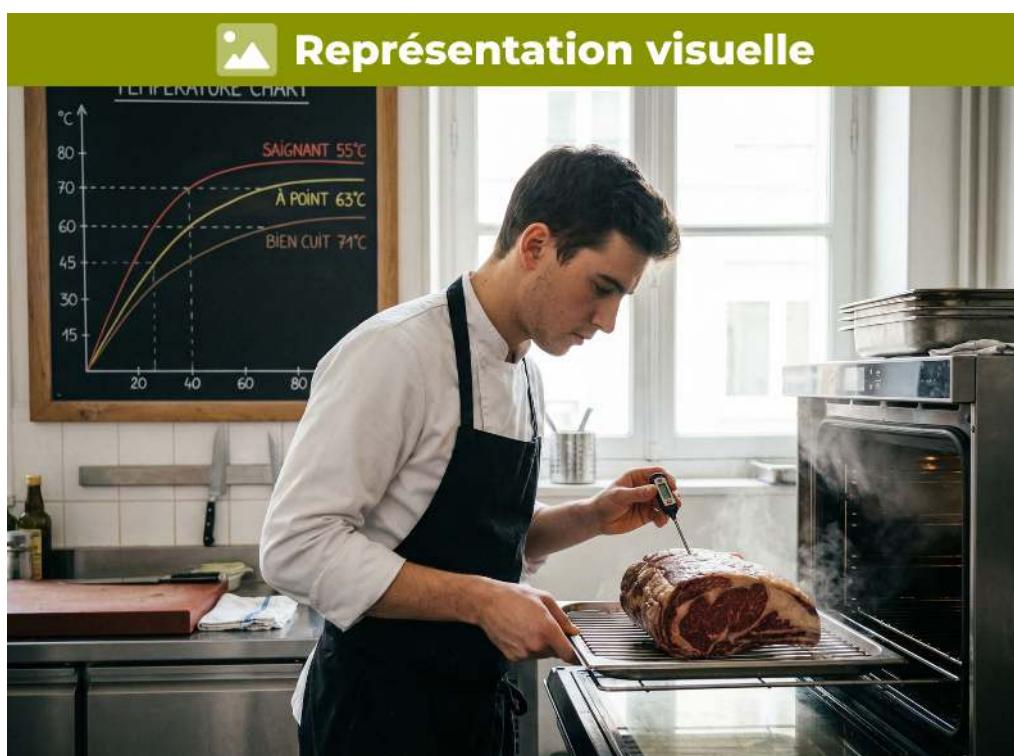
Vérifie tout le matériel utile, compte les ustensiles et les contenants. Pour 40 couverts, prépare au moins 40 assiettes, 80 couverts et 4 bacs de conservation pour gagner du temps en service.

#### Disposition du poste :

Range les ingrédients par ordre d'utilisation, garde les produits froids proches du frigo et les produits secs à portée. Une bonne logique de placement économise souvent 5 à 10 minutes par service.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un menu de 50 couverts, tu prépares 5 kg de légumes épluchés, 6 kg de viande portionnée, et tu alloues 2 heures pour cuisson et 30 minutes pour dressage.



*Vérifier les températures de cuisson garantit la sécurité alimentaire et respecte les normes sanitaires*

Élément	Question à se poser
Assiettes	As-tu prévu le nombre selon le nombre de couverts et les remplacements éventuels
Ustensiles	Les pinces, louches et couteaux sont-ils propres et en nombre suffisant
Containants	As-tu des bacs pour stockage et transport des préparations

## 2. Vérifier hygiène et sécurité :

### Contrôles avant service :

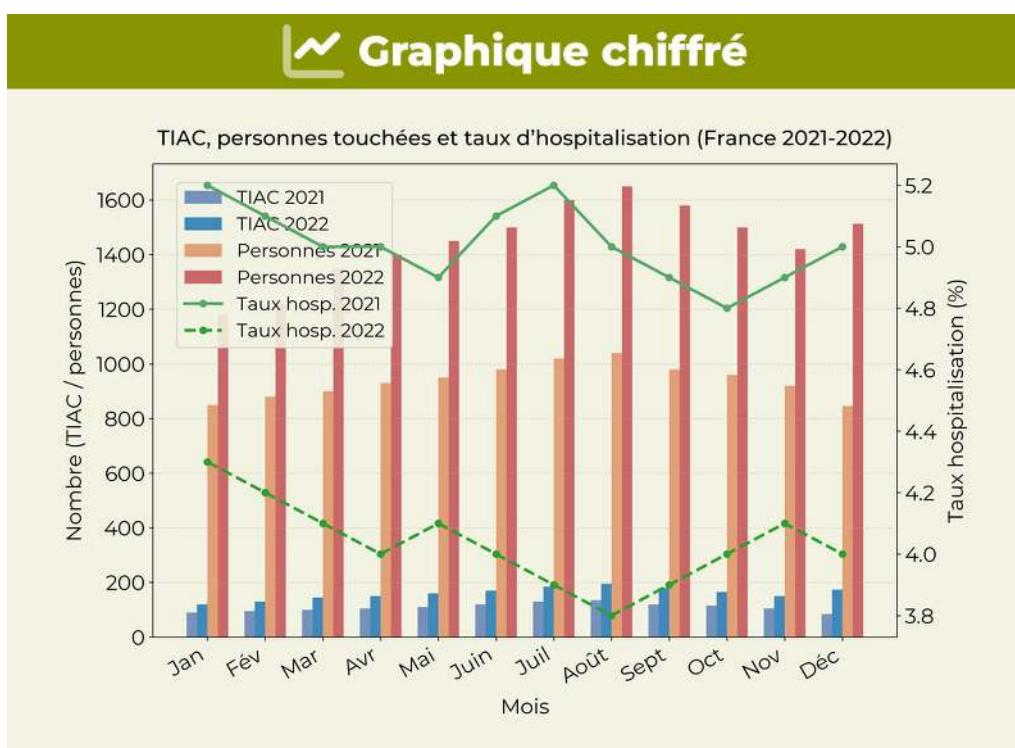
Contrôle les températures des frigos et des préparations, vérifie l'absence d'odeurs ou d'aspect douteux. Note les relevés, 2 contrôles au minimum avant service et un après sont utiles.

### Tenue et gestes barrières :

Porte tenue propre, couvre-cheveux et gants si nécessaire. Lave-toi les mains au moins toutes les 30 minutes et après chaque manipulation brute pour limiter les risques de contamination.

### Traçabilité et températures :

Note l'heure et la température des plats et produits préparés. Pour les produits prêts à recevoir, garde températures entre 0 et 4 °C, et note les relevés sur la fiche de traçabilité.



### Astuce hygiène :

Marque toujours les contenants avec date et heure, cela facilite la rotation et évite le gaspillage, tu verras que les équipes apprécieront la clarté pendant le service.

### 3. Calculer quantités et planning :

#### Estimer les portions :

Base-toi sur les fiches techniques pour les grammages par portion, par exemple 180 g viande cuite par assiette ou 120 g légumes crus. Multiplie par le nombre de couverts et ajoute 5 à 10 pour les pertes.

#### Planifier les tâches :

Découpe les tâches par ordre chronologique, attribue des durées réalistes, par exemple 1 heure pour cuisson, 45 minutes pour assemblage et 20 minutes pour finition et dressage.

#### Mini cas concret :

Contexte 60 couverts pour un déjeuner scolaire. Étapes 1 calcul des portions, 2 préparation des 10 kg de légumes, 3 cuisson en 2 heures, 4 dressage en 45 minutes. Résultat 60 repas livrés en 3 heures 15, livrable une fiche de production chiffrée avec ingrédients en grammes et planning horaire.

#### Exemple de fiche de production attendue :

Fiche indiquant 10 kg légumes, 12 kg viande crue, 60 portions à 220 g, temps de cuisson 120 minutes, heures de début et de fin, et responsable de chaque étape.

Checklist opérationnelle	Action
Vérifier températures	Relever et noter frigo et préparations
Contrôler matériel	S'assurer des ustensiles propres et complets
Étiqueter contenants	Inscrire date, heure et nom de l'agent
Répartir les tâches	Donner des rôles clairs pour 1 service fluide

#### Retour d'expérience :

En stage, j'ai appris qu'une mise en place claire réduit les oubliers et le stress, une fiche simple et datée suffit souvent pour suivre la production et rassurer le chef.

### i Ce qu'il faut retenir

Avant le service, structure ta mise en place : fixe des priorités, prévois le bon matériel et organise ton poste pour gagner du temps. Sécurise aussi l'hygiène avec des contrôles réguliers et une traçabilité claire. Enfin, calcule précisément les quantités et construis un planning réaliste à partir des fiches techniques.

- Fais un **plan de mise en place** (30 à 60 minutes) selon les couverts et l'ordre des tâches.
- Assure un **poste de travail logique** : ingrédients par ordre d'usage, froid près du frigo, sec à portée.
- Applique les **contrôles hygiène avant service** : températures, tenue, lavage des mains, étiquetage date et heure.
- Utilise une **fiche de production chiffrée** : grammages, marge pertes, durées, responsables.

Avec une organisation simple et datée, tu réduis les oublis, le stress et tu fluidifies le service. Une check-list et des relevés de températures suffisent souvent pour rassurer l'équipe et tenir les délais.

## **Chapitre 3 : Préparations et cuissons simples**

### **1. Techniques élémentaires de cuisson :**

#### **Principe des cuissons essentielles :**

Comprendre comment la chaleur transforme les aliments aide à choisir la bonne technique. La cuisson change texture, saveur et sécurité alimentaire, il faut savoir adapter durée et température selon l'ingrédient.

#### **Cuissons sèches et humides :**

Les cuissons sèches comprennent rôtir, griller, saisir et permettent caramélation. Les cuissons humides utilisent eau ou vapeur, comme pocher ou braiser, pour attendrir et conserver des jus.

#### **Réglages simples et tâches à connaître :**

Apprends à contrôler flamme, température du four et du bain-marie, et durée. Un four à 180 °C rôtit bien, une poêle moyenne suffit pour saisir en 2 à 4 minutes par face.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Pour saisir 30 escalopes en 10 minutes, travaille en 3 poêles, 10 escalopes par poêle, saisies 2 minutes par face, puis maintien à 80 °C en four pendant 8 à 10 minutes.

### **2. Maîtriser temps, température et rendu :**

#### **Températures et repères pratiques :**

Connaître quelques repères évite les erreurs. Par exemple, eau frémissante à 85 °C, bouillonnement fort à 100 °C. La viande blanche cuite à cœur atteint souvent 75 °C.

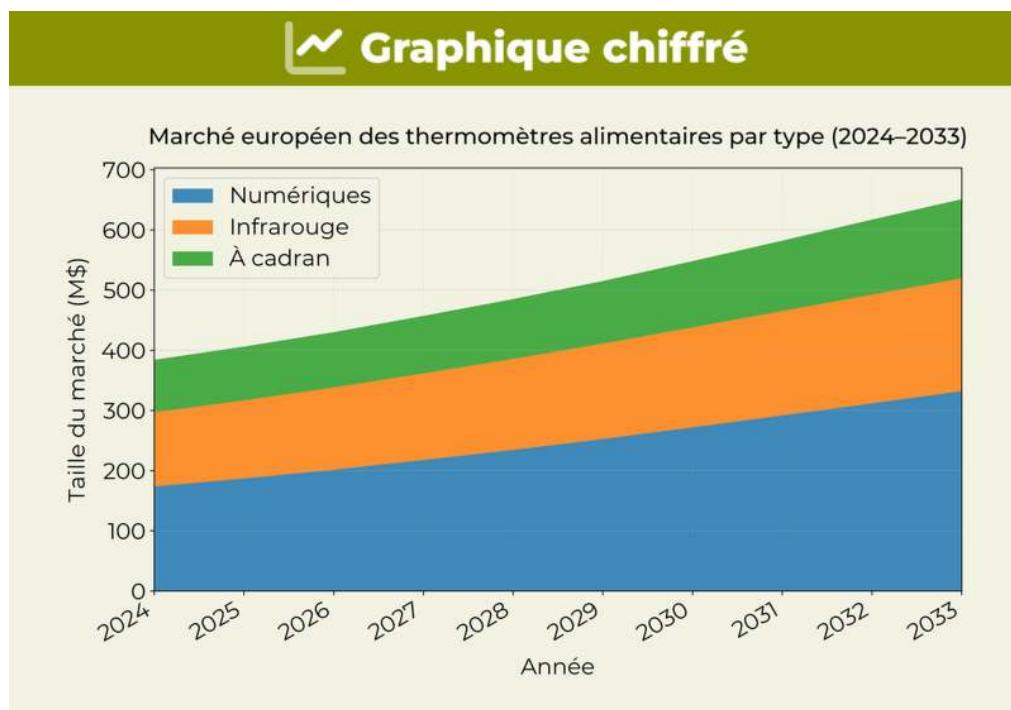
#### **Shrinkage et rendement :**

Anticipe une perte de 10 à 30 % du poids après cuisson selon l'ingrédient. Le poisson perd moins, la viande peut perdre jusqu'à 25 % si trop cuite. Ajuste les portions en conséquence.

#### **Contrôle du point de cuisson :**

Utilise thermomètre, test à la pointe ou toucher. Pour une cuisson rosée d'un rôti, vise 55 à 58 °C interne puis laisse reposer 5 à 10 minutes pour atteindre 60 à 62 °C final.

## Graphique chiffré



Élément	Température indicative	Durée approximative
Blanc de poulet	75 °C à cœur	15 à 25 minutes selon épaisseur
Steak (saignant)	50 à 52 °C à cœur	2 à 4 minutes par face
Poisson entier	60 à 65 °C à cœur	15 à 30 minutes selon taille
Légumes vapeur	100 °C (vapeur)	3 à 20 minutes selon légume

### 3. Organisation pratique en production :

#### Planification d'un service simple :

Ordonne les cuissons selon temps et température, fais d'abord les préparations longues, puis les cuissons courtes en fin. Garde 2 zones distinctes pour cuisson et finition pour éviter les confusions.

#### Mini cas concret : préparation de 20 portions de poulet rôti :

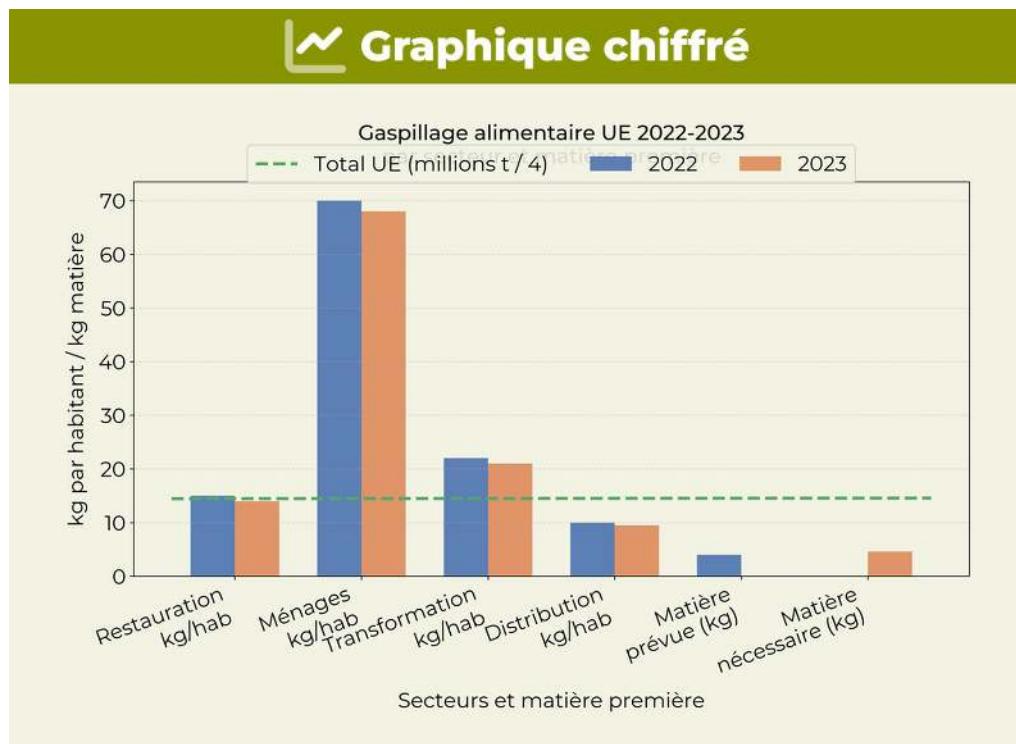
Contexte : commande de 20 portions de 180 g de poulet rôti pour un service midi, livraison dans 90 minutes. Étapes : assaisonner 4 kg de poulet cru, rôtir à 180 °C pendant 45 minutes, reposer 10 minutes.

#### Exemple de résultat attendu :

Résultat : 20 portions à 180 g cuites, poids cru utilisé 4 kg, rendement approximatif 78 %, poids final total 3 120 g, slices prêtes et emballées en 20 contenants.

#### Livrable attendu :

Fiche de production simple indiquant : 4 kg matière première, temps cuisson 45 minutes, température four 180 °C, rendement 78 %, 20 portions 180 g chacune, délai prêt 90 minutes.



#### **Check-list opérationnelle :**

Voici une check-list rapide à suivre sur le terrain pour une cuisson simple, imprime-la ou garde-la en tête.

Étape	Action
Préparer	Peser et assaisonner selon fiche, vérifier quantité exacte
Cuire	Respecter température et durée, utiliser thermomètre
Reposer	Laisser reposer 5 à 10 minutes pour répartir les jus
Portionner	Peser chaque portion à 180 g, ajuster si nécessaire
Contrôle final	Vérifier température, apparence, et étiqueter le produit

#### **Exemple d'organisation de poste :**

En stage, on m'a demandé d'organiser la zone cuisson en 3 postes, j'ai trouvé que ça réduisait les erreurs et accélère le service de 25 % sur des plats simples.

**i Ce qu'il faut retenir**

Tu choisis ta cuisson en comprenant comment la chaleur modifie texture, goût et sécurité. Distingue **cuissons sèches et humides** et règle simplement flamme, four, bain-marie et durée. Garde des repères: eau frémissante 85 °C, ébullition 100 °C, volaille 75 °C à cœur, steak saignant 50 à 52 °C.

- Anticipe le **shrinkage et rendement**: 10 à 30 % de perte, donc ajuste les portions.
- Contrôle le point avec thermomètre, test à la pointe ou au toucher, puis fais un **repos de 5 à 10 minutes**.
- En production, planifie: longues cuissons d'abord, finitions à la fin, et sépare zones cuisson et finition.

Pour livrer à l'heure, travaille avec une **fiche de production simple** (poids cru, temps, température, rendement, portions) et une check-list: préparer, cuire, reposer, portionner, contrôler. Une bonne organisation de poste réduit les erreurs et accélère le service.

## **Chapitre 4 : Assemblage et conditionnement**

### **1. Organiser l'assemblage en production :**

#### **Plan simple :**

Organise ton poste en quatre zones claires, mise en place, assemblage, contrôle visuel et conditionnement. Pour 20 à 50 couverts, vise une ligne fluide qui évite les déplacements inutiles.

#### **Matériaux et outillage :**

- Balance pour portionner avec précision.
- Cuillères et doseurs pour garnitures répétables.
- Plats, pinces et gants jetables pour hygiène.

#### **Ergonomie et hygiène :**

Place les éléments à portée de main pour réduire les gestes, change souvent de gants entre plats différents et vérifie la température des préparations avant emballage.

#### **Exemple d'assemblage d'un menu 50 couverts :**

Pour 50 assiettes, si chaque montage prend 40 secondes, le temps total est 33 minutes. Avec 2 personnes en ligne, tu tombes à 17 minutes par personne, bien plus gérable.

### **2. Maîtriser le conditionnement et l'étiquetage :**

#### **Choisir le bon emballage :**

Le type d'emballage dépend du produit et de la durée de conservation souhaitée, préfère le sous-vide ou MAP pour plusieurs jours, utilise film ou barquette pour consommation sous 48 heures.

#### **Règles d'étiquetage :**

D'après le ministère de la Santé, l'étiquette doit indiquer nom du produit, ingrédients, allergènes, poids net en grammes, date de fabrication ou DLC, conditions de conservation et numéro de lot.

#### **Contrôles qualité et traçabilité :**

Contrôle l'intégrité du scellage, la température au conditionnement et la concordance des étiquettes avec la fiche technique, conserve un registre de traçabilité pour chaque lot préparé.

Type	Usage	Avantage	Durée indicative
Sous-vide	Plats cuits et protéines	Prolonge la fraîcheur	7 à 10 jours

MAP	Salades composées et plats froids	Maintien de la couleur et texture	5 à 7 jours
Film et barquette	Vente à emporter court terme	Rapide et économique	24 à 48 heures

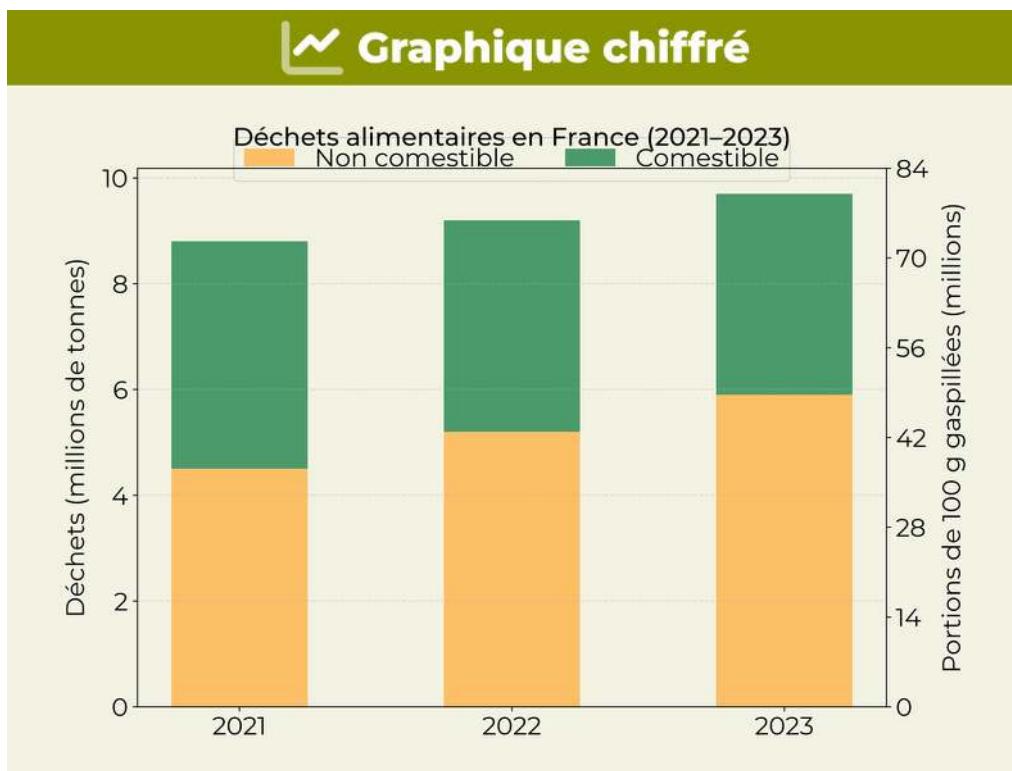
#### Exemple d'emballage pour plat froid :

Pour une salade composée destinée à 3 jours, choisis une barquette MAP, note la DLC et l'heure de conditionnement, et indique clairement les allergènes sur l'étiquette.

### 3. Gérer rendement, temps et coût :

#### Calculer rendement et portions :

Connais le rendement matière, par exemple 10 kg de matière crue peuvent donner 7 kg cuits, soit 70% de rendement, ce qui permet de calculer précisément le nombre de portions à 100 grammes.



#### Optimiser le temps unitaire :

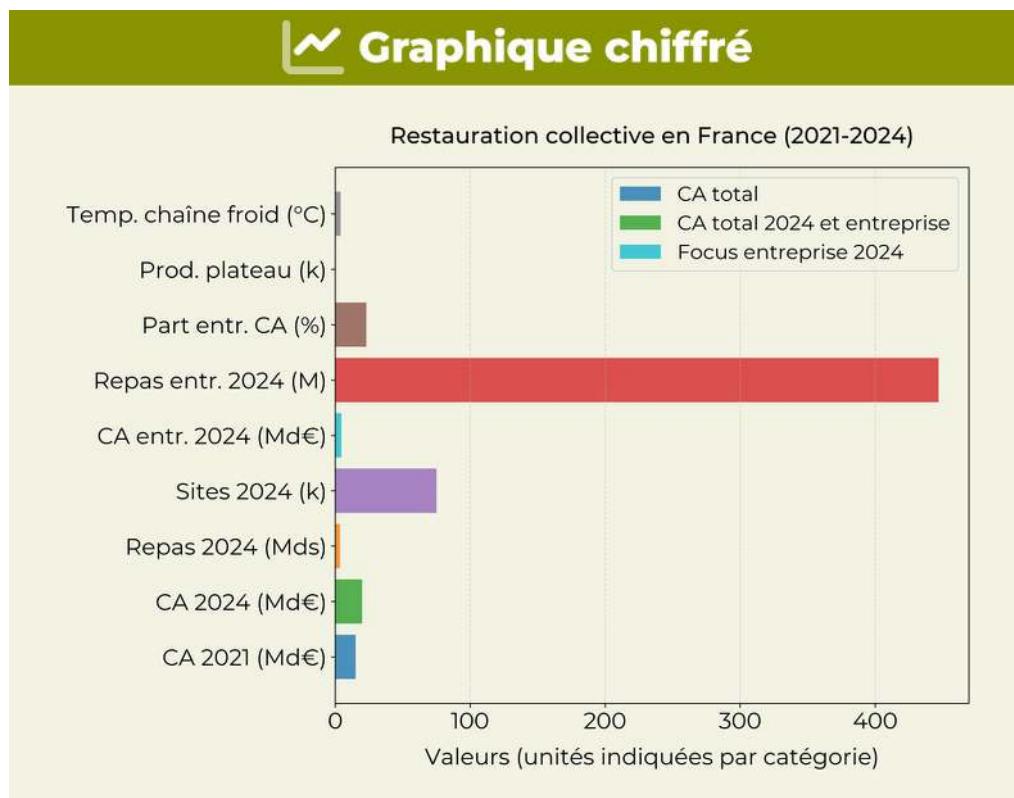
Mesure le temps moyen par portion et cherche à le diviser par deux en simplifiant gestes et portions pré-dosées, une réduction de 20 à 30 secondes par assiette multiplie l'efficacité.

#### Mini cas concret et livrable :

Contexte : prestation traiteur de 120 plateaux repas pour entreprise à livrer à 12 heures, budget matière 420 euros, objectif qualité constante et livraison froide à 4 degrés.

Étapes : préportionner garnitures la veille, assembler en ligne à 3 personnes pendant 3 heures, conditionner en barquette MAP et étiqueter chaque plateau avec lot et DLC.

Résultat : 120 plateaux prêts, conformité allergènes vérifiée, température contrôlée à 4 degrés, coût matière par plateau 3,50 euros et temps unitaire moyen 36 secondes.



Livrable attendu : fiche de production chiffrée (quantités, rendements, coûts), 120 plateaux étiquetés avec numéro de lot, et tableau de traçabilité signé par le responsable.

Étape	Contrôle	Objectif
Préparation	Conformité ingrédients	Éviter rupture de stock
Assemblage	Temps par portion	Atteindre standard
Conditionnement	Intégrité du scellage	Assurer conservation
Étiquetage	Exactitude des mentions	Respecter la réglementation

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réorganisant la ligne pour 80 couverts, on a réduit le temps unitaire de 45 à 25 secondes, ce qui a fait gagner 34 minutes globales et diminué le stress en service.

**i Ce qu'il faut retenir**

Structure ta production pour aller vite et rester conforme : une ligne en 4 zones (mise en place, assemblage, contrôle visuel, conditionnement), des outils de dosage, et une hygiène stricte.

- Optimise l'**organisation du poste** : tout à portée de main, gants changés entre plats, température vérifiée avant emballage.
- Choisis le bon packaging selon la durée : sous-vide ou MAP pour plusieurs jours, film et barquette pour 24 à 48 h.
- Assure **étiquetage réglementaire complet** (allergènes, DLC, lot) et **tracabilité par lot** avec contrôles du scellage.
- Pilote **rendement et temps unitaire** : préportionne, mesure, simplifie les gestes pour gagner 20 à 30 s par portion.

En chiffrant tes rendements et ton temps par portion, tu maîtrises le coût et la charge de travail. Avec une ligne bien pensée et des contrôles systématiques, tu sécurises la qualité et la conservation jusqu'à la livraison.

## **Chapitre 5 : Entretien espace de production**

### **1. Organiser le nettoyage quotidien :**

#### **Plan de nettoyage quotidien :**

Chaque jour, avant et après le service, tu dois suivre une routine claire pour éviter les risques sanitaires et optimiser le temps de production.

#### **Ordre de nettoyage conseillé :**

Commence par enlever les déchets, puis décrasse les surfaces, nettoie les équipements et enfin passe la désinfection. Cette logique évite de recontaminer des zones propres.

#### **Produits et sécurité :**

Utilise un détergent adapté, puis un désinfectant conforme, porte gants et lunettes, et respecte les temps de contact indiqués par le fabricant pour assurer l'efficacité.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

En cuisine collective, on a réduit le temps de fermeture de 30 minutes par jour en répartissant les tâches de nettoyage entre 3 personnes, sans sacrifier la qualité.

Élément	Fréquence	Responsable
Plans de travail	Après chaque service	Équipe production
Sol et plinthes	Quotidien	Agent de nettoyage
Tables et chaises	Après chaque rotation	Personnel de service

### **2. Gérer les nettoyages périodiques et la désinfection :**

#### **Calendrier et fréquence :**

Planifie des opérations hebdomadaires pour dégraissier, mensuelles pour les hottes et trimestrielles pour les armoires réfrigérées afin d'assurer une hygiène durable.

#### **Paramètres à contrôler :**

Vérifie températures, pH des solutions et temps de contact selon les fiches techniques, note les valeurs dans le registre pour traçabilité et audits internes.

#### **Zone à risque élevé :**

Accorde une attention particulière aux zones de préparation à température ambiante, car elles favorisent la multiplication bactérienne si tu négliges la désinfection.

#### **Exemple de désinfection ciblée :**

Après un incident de casse d'œuf, on a effectué un protocole de décontamination complet en 45 minutes, avec réduction immédiate du risque de salmonelle.

Produit	Temps de contact recommandé	Usage courant
Détergent alcalin	5 à 10 minutes	Dégraissage des surfaces
Désinfectant chloré	10 minutes	Surfaces alimentaires
Produit acidulé	2 à 5 minutes	Détartrage des machines

### 3. Entretenir les équipements et gérer les déchets :

#### Maintenance préventive :

Programme le contrôle de tes équipements toutes les 2 à 3 semaines, nettoie filtres et joints, et note les opérations sur la fiche machine pour suivi du fabricant.

#### Gestion des déchets :

Sépare organiques, recyclables et dangereux, vide poubelles au minimum 2 fois par jour, et nettoie les bacs pour éviter odeurs et nuisibles.

#### Pest control et traçabilité :

Collabore avec un prestataire pour un suivi semestriel, colle les rapports au registre de sécurité et vérifie les appâts et pièges chaque semaine.

#### Exemple opérationnel en stage :

Lors de mon stage, j'ai su éviter une fermeture partielle en détectant un joint craqué, réparation réalisée en 48 heures, et productivité restaurée à 100 pour cent.

#### Mini cas concret :

Contexte :

Une cuisine centrale de 120 couverts par service constate odeurs et augmentation de retours clients liés à une mauvaise maintenance des hottes.

#### Étapes :

- Inspection complète des hottes et filtres
- Remplacement de 2 joints et nettoyage complet sur 3 jours
- Mise à jour du planning de maintenance hebdomadaire

#### Résultat :

Réduction des plaintes de 80 pour cent en 2 semaines, amélioration de la qualité d'air, et conformité aux normes HACCP vérifiée.



## Représentation visuelle



*Le nettoyage régulier des surfaces de travail est essentiel pour éviter les contaminations croisées*

### Livrable attendu :

Un rapport chiffré de maintenance comprenant 6 interventions complètes sur 30 jours, devis de réparation à 450 euros et registre mis à jour pour audit.

### Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence	À cocher
Lavage des sols	Quotidien	Oui / Non
Désinfection surfaces	Après chaque service	Oui / Non
Contrôle températures	Deux fois par jour	Oui / Non
Vérification filtres	Hebdomadaire	Oui / Non
Vidage poubelles	Deux fois par jour	Oui / Non

### Astuce terrain :

Note toujours l'heure et le nom sur le registre après chaque opération, cela te protège en cas de contrôle et montre ton professionnalisme au responsable.

### Exemple d'erreur fréquente :

Beaucoup d'élèves oublient le rinçage après détergent, ce qui réduit l'efficacité du désinfectant, prends l'habitude de rincer systématiquement à l'eau claire.

## Ce qu'il faut retenir

Pour un espace de production sain, suis un **plan de nettoyage quotidien** avant et après le service, avec un ordre logique : déchets, décrassage, matériel, puis désinfection.

- Respecte les **temps de contact**, utilise détergent puis désinfectant conformes, et protège-toi (gants, lunettes).
- Planifie les **nettoyages périodiques** (hebdo, mensuel, trimestriel) et surveille températures, pH et traçabilité au registre.
- Fais la **maintenance préventive** des équipements, trie les déchets et vide les poubelles au moins 2 fois par jour.
- Renforce la lutte nuisibles : suivi prestataire, contrôles hebdo, rapports archivés.

Note toujours l'heure et ton nom après chaque opération, c'est ta preuve en audit. Rince après le détergent pour que la désinfection reste efficace et évite les zones à risque à température ambiante.

# Service en restauration

## Présentation de la matière :

En **CAP PSR**, la matière **Service en restauration** conduit à une épreuve professionnelle avec un **coefficients de 6**. En examen final, c'est une **évaluation pratique et orale** de **2 h 30**, dont **2 h 10** d'action et un oral de 20 min avec 5 min de prise de connaissance de documents.

Tu y travailles la mise en place, l'accueil, le service, l'encaissement, et l'entretien des zones. En CCF, l'évaluation se fait en **2 situations** pendant la dernière année, une au centre et une en entreprise. Un camarade a gagné des points juste en annonçant clairement les consignes à l'équipe.

## Conseil :

Pour réussir, je te conseille 20 min par jour, en mode répétition. Entraîne-toi à prendre une commande, à reformuler, puis à annoncer l'addition sans hésiter, même quand tu es pressé.

Le piège fréquent, c'est d'oublier l'ordre et la propreté en voulant aller vite. Fais une mini check-list mentale avant et après chaque service. Je préfère 3 gestes sûrs plutôt que 10 gestes brouillons.

- Préparer ton poste en 5 min
- Répéter 5 phrases d'accueil
- Noter 1 erreur à corriger

Utilise tes périodes en entreprise pour automatiser ces routines, surtout si tu fais les **14 semaines** de stage en voie scolaire.

# Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Mise en place et réapprovisionnement .....	Aller
1. Préparer la salle et les postes .....	Aller
2. Réapprovisionnement et gestion des stocks .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Accueil et conseil .....	Aller
1. Accueil en salle .....	Aller
2. Conseil et prise de commande .....	Aller
3. Relation client et situations difficiles .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Service et encaissement .....	Aller
1. Organiser le service en salle .....	Aller
2. Service des boissons et gestuelles professionnelles .....	Aller
3. Encaissement et clôture de caisse .....	Aller

<b>Chapitre 4 :</b> Entretien espaces de vente .....	Aller
1. Préparer le nettoyage quotidien .....	Aller
2. Organiser les nettoyages périodiques et profonds .....	Aller
3. Gérer les déchets et l'entretien des vitrines .....	Aller
<b>Chapitre 5 :</b> Travail en équipe .....	Aller
1. Communiquer et coordonner .....	Aller
1. Répartir les tâches .....	Aller
1. Gérer les conflits et la fatigue .....	Aller

## **Chapitre 1: Mise en place et réapprovisionnement**

### **1. Préparer la salle et les postes :**

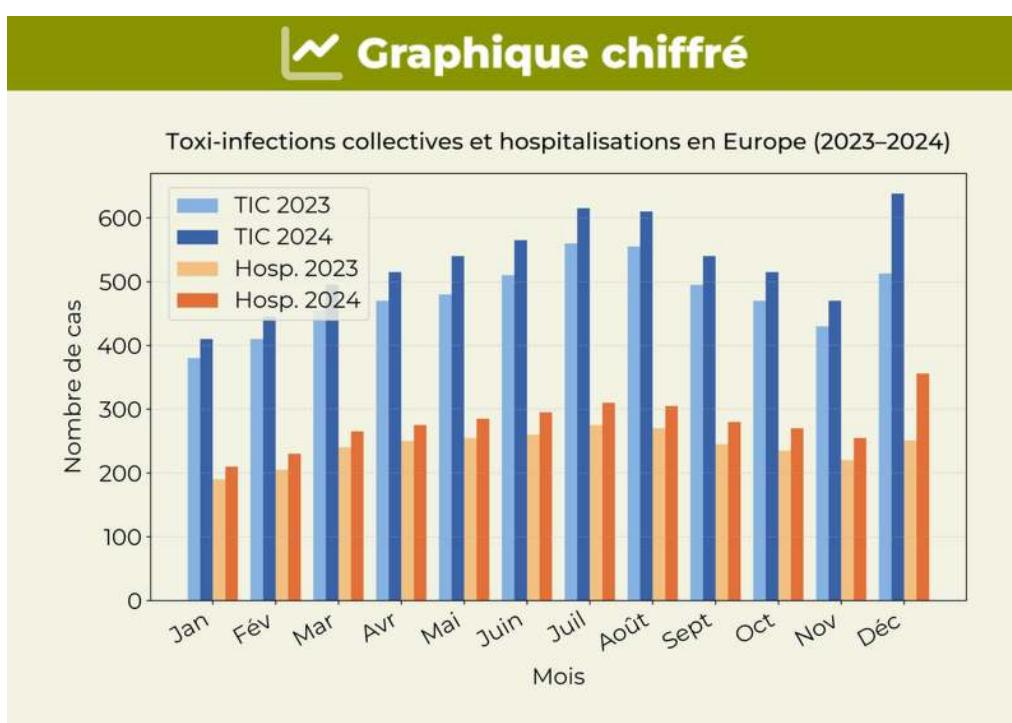
#### **Organisation du poste :**

Attribue clairement les rôles avant chaque service, par exemple 1 serveur pour 10 couverts et 1 plongeur si tu dépasses 30 couverts, ça évite le stress en salle.

- Préparer couvertures et nappes en avance
- Vérifier présence de menus et ardoises
- Placer plateau et sous-assiettes par type

#### **Hygiène et sécurité :**

Vérifie température et hygiène avant service, frigo à 4°C maximum et maintien des plats chauds à 63°C minimum, note toute anomalie sur la fiche traçabilité.



#### **Matériel et dressage :**

Prépares le matériel 30 minutes avant l'ouverture, compte nappes et couverts, range les plateaux par type pour gagner du temps pendant les pics de service.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Pour dresser 40 couverts, j'organisais 2 postes simultanés, 1 dressage et 1 finition, résultat 25 minutes au lieu de 40, économie de temps et meilleure qualité, je m'en suis rendu compte en stage.

### **2. Réapprovisionnement et gestion des stocks :**

**Suivi des stocks :**

Applique la méthode FIFO, étiquette les produits avec date d'ouverture, fais un inventaire rapide chaque matin et un inventaire complet chaque semaine pour éviter le gaspillage.

**Commandes et livraisons :**

Vérifie les livraisons sur 20 minutes maximum, contrôle quantité, qualité et température, refuse ou signale toute non-conformité et note les lots pour traçabilité.

**Mini cas concret :**

Contexte: petit bistrot 40 couverts, rupture pain à 11h, objectif réapprovisionner rapidement sans perte, étapes: pelleter stock, appeler boulangerie, proposer alternative pain tranché aux clients.

Résultat: livraison en 30 minutes, remplacement de 60 pains, vente maintenue et zéro plainte, livrable attendu: rapport d'incident de 1 page et relevé de stock ajusté.

Voici une check-list simple pour la mise en place et le réapprovisionnement, utilise-la en début, pendant et fin de service pour rester organisé et réduire les erreurs.

Tâche	Fréquence	Responsable	À vérifier
Mise en place vaisselle	Avant service	Chef de rang	Nombre couverts
Contrôle températures	Matin et service	Responsable froid	Frigo à 4°C
Réassort produits	Toutes les 30 minutes	Commis	Stocks visibles
Fiche traçabilité	Après livraison	Responsable réception	Numéro lot

Exemple de par niveau pour pain et beurre, ajuste selon la fréquentation et la rotation, ces chiffres servent de repère pour passer commande.

Élément	Par niveau (unités)	Seuil de commande
Pain	80	30
Beurre	20	8
Lait	40	12

**Astuce :**

Garde un kit urgence avec 10 pains tranchés et 2 plats prêts, ça sauve souvent un service et évite de décevoir les clients.

## Ce qu'il faut retenir

Pour un service fluide, mise sur une **organisation du poste** claire, une mise en place anticipée et des contrôles stricts.

- Attribue les rôles avant le service et prépare nappes, menus, plateaux et couverts 30 minutes avant l'ouverture.
- Assure **hygiène et sécurité** : frigo à 4°C max, chaud à 63°C min, et note tout sur la fiche traçabilité.
- Gère les stocks en **méthode FIFO** : étiquettes, inventaire rapide quotidien, complet hebdo, seuils de commande.
- Contrôle les livraisons en 20 minutes : quantité, qualité, température, lots, et refuse toute non-conformité.

Optimise en travaillant par postes (dressage puis finition) et prévois un **kit d'urgence** (pain tranché, plats prêts). Avec une check-list régulière, tu réduis les oubliers, évites les ruptures et gardes la qualité même en pic.

## **Chapitre 2 : Accueil et conseil**

### **1. Accueil en salle :**

#### **Objectif et public :**

L'objectif est d'accueillir chaque client rapidement et de poser les bases d'un bon service, tu dois t'adapter à des groupes, des clients seuls ou en famille en restant professionnel et chaleureux.

#### **Accueil physique :**

Salut avec le sourire, propose d'aider pour les manteaux ou les poussettes, indique immédiatement si une table est prête ou estime le temps d'attente à préciser en minutes, reste visible et disponible pour les clients.

#### **Accueil téléphonique :**

Réponds en moins de 3 sonneries, annonce l'établissement et propose les créneaux disponibles, note nom, nombre de couverts, heure et un numéro de rappel, répète toujours la réservation pour confirmer.

#### **Exemple d'accueil téléphonique :**

«Bonjour, restaurant le jardin, c'est Claire, combien de personnes et à quelle heure ?» Tu notes 4 personnes, 12 h 30, téléphone 06 12 34 56 78, puis tu confirmes la réservation.

### **2. Conseil et prise de commande :**

#### **Plan simple :**

Commence par écouter le client, reformule sa demande, propose 1 à 2 suggestions adaptées puis confirme l'ordre en notant les détails utiles, cela évite les erreurs en cuisine et les retours.

#### **Motifs et arguments :**

Pour conseiller, utilise des arguments clairs comme «plat du jour, produit local» ou «portion généreuse», propose un accompagnement ou une boisson si pertinent, limite-toi à 2 suggestions pour ne pas submerger le client.

#### **Gestion des allergies :**

Pose toujours la question des allergies ou régimes alimentaires, note précisément l'allergène, informe la cuisine et marque la commande, évite toute ambiguïté pour prévenir les risques sanitaires.

#### **Exemple d'argumentaire pour une suggestion :**

Si le client hésite, dis «je te conseille le plat du jour, saveur du marché, il se vend très bien et s'accorde parfaitement avec le vin blanc léger.».

### **3. Relation client et situations difficiles :**

### **Attitude et langage non verbal :**

Garde une posture ouverte, un contact visuel modéré et un ton calme, évite les bras croisés, souris même si tu es stressé, ton langage corporel rassure le client avant même les mots.

### **Traiter une réclamation :**

Écoute sans interrompre, reformule le problème, présente des excuses sincères et propose une solution concrète en moins de 5 minutes quand c'est possible, alerte le responsable si besoin pour validation.

### **Fidélisation et ventes additionnelles :**

Suggère une boisson ou un dessert en expliquant un bénéfice concret, vise 1 vente additionnelle pour 3 tables pour augmenter le chiffre d'affaires sans forcer, note les préférences clients pour la prochaine visite.

### **Exemple d'argumentaire pour une vente additionnelle :**

Propose «en dessert, nous avons une tarte maison, légère et très demandée aujourd'hui», souvent le client accepte si l'argument est simple et vrai.

### **Mini cas concret :**

Contexte : service du midi avec 40 couverts et 12 réservations, problème d'attente variable. Étapes : accueil prioritaire des réservations, répartition des 28 non-réservés en rotation, information clients avec temps d'attente estimé. Résultat : temps d'attente moyen réduit de 10 à 5 minutes, chiffre d'affaires additionnel estimé à +3 € par couvert grâce à 15 ventes additionnelles. Livrable attendu : fiche de service avec plan de salle, liste de 12 réservations et note de 15 ventes additionnelles chiffrées.

Situation	Action	Temps
Arrivée d'un client sans réservation	Accueillir, estimer attente, proposer alternative	30 secondes
Réclamation sur un plat	Écouter, reformuler, proposer solution	5 minutes
Appel pour réservation	Confirmer créneaux, noter coordonnées	2 à 3 minutes

### **Astuce terrain :**

Lors de ton premier stage, j'ai appris à toujours répéter la commande, cela a évité 80% des erreurs de service les premières semaines.

### **Check-list opérationnelle :**

Tâche	À vérifier	Délai
-------	------------	-------

Accueil client	Sourire, table prête ou temps estimé	30 secondes
Prise de commande	Nom, allergies, choix plat	5 minutes
Transmission en cuisine	Notes claires, allergènes signalés	Immédiat
Suivi du service	Vérifier la satisfaction 5 minutes après plat	5 minutes
Fermeture de table	Proposer addition et fidélisation	Avant départ du client

## i Ce qu'il faut retenir

Ton but est un **accueil rapide et chaleureux** et une prise en charge claire, en salle comme au téléphone.

- En salle : souris, aide pour manteaux/poussettes, annonce table prête ou attente en minutes, reste visible.
- Au téléphone : réponds en moins de 3 sonneries, note toutes les infos et **répète la réservation** pour confirmer.
- Commande : écoute, reformule, propose 1 à 2 suggestions; **questionne sur les allergies** et signale-les en cuisine.
- Réclamations : écoute, excuses, **solution en 5 minutes** si possible, sinon préviens le responsable; vise une vente additionnelle sans forcer.

Une posture ouverte et un ton calme rassurent. En répétant commande et réservations, tu réduis fortement les erreurs et tu améliores la satisfaction, même en période d'affluence.

## **Chapitre 3 : Service et encaissement**

### **1. Organiser le service en salle :**

#### **Placement et parcours :**

Place-toi de manière logique, commence par les tables les plus éloignées et progresse vers la sortie, cela évite les croisements inutiles et accélère le service.

#### **Enchaînement des plats :**

Serre l'ordre d'arrivée des plats, sers d'abord l'entrée, puis le plat principal, enfin le dessert, respecte un intervalle moyen de 8 à 12 minutes entre entrée et plat.

#### **Timing et coordination :**

Communique clairement avec la cuisine, annonce les retardements de 5 à 10 minutes, et adapte le rythme pour que tous les convives d'une même table mangent ensemble.

#### **Exemple d'organisation de parcours :**

Lors d'un service de 30 couverts, j'ai commencé par les tables côté fenêtre, j'ai réduit mes allers-retours de 20%, ce qui a raccourci le temps moyen de service par table de 10 minutes.

### **2. Service des boissons et gestuelles professionnelles :**

#### **Service du vin :**

Présente la bouteille, ouvre-la proprement et verse une dégustation au client. Pour une table de 4, prévois 1 à 2 verres d'essai avant le service complet.

#### **Boissons chaudes et techniques :**

Serre les boissons chaudes sur un plateau stable, évite de verser devant le client sauf si demandé, contrôle la température avant le service pour éviter les brûlures.

#### **Gestes et posture :**

Adopte une posture droite et des gestes maîtrisés, pose les assiettes côté client et évite de toucher la partie visible des verres, c'est une marque de professionnalisme.

#### **Exemple de service du vin :**

Avec une table de 6, j'ai pris 2 minutes supplémentaires pour présenter la carte des vins, cela a permis une vente additionnelle de 1 bouteille sur 3 tables ce jour-là.

### **3. Encaissement et clôture de caisse :**

#### **Modes de paiement et procédures :**

Accepte les paiements en espèces, carte et titres restaurant, vérifie l'identité si nécessaire et demande le code quand il est requis pour éviter les contestations.

**Répartition de l'addition et demandes spéciales :**

Propose d'imprimer l'addition séparée ou de diviser le montant en parts égales, pour 4 personnes, prépare 4 tickets distincts si demandé, cela évite les erreurs au moment du paiement.

**Clôture, remise et contrôle :**

Fais la caisse à la fin du service, compare le total réel avec le ticket Z du terminal, vise un écart inférieur à 5 euros, note toute remise exceptionnelle sur le journal de caisse.

**Exemple d'encaissement groupé :**

Une table de 5 a demandé une addition séparée, j'ai scindé le total en 5, chaque part a été réglée par carte, le temps d'encaissement est passé de 3 à 9 minutes au total.

Mode de paiement	Action à réaliser
Espèces	Compter en présence du client, remettre le reçu et placer le surplus en tiroir caisse.
Carte bancaire	Présenter le TPE, vérifier le montant, demander la signature si nécessaire, imprimer le ticket.
Titre restaurant	Vérifier la validité, n'accepte que 1 titre par personne sauf règle interne différente.

**Mini cas concret :**

Contexte : service du midi pour 48 couverts avec ticket moyen de 12 euros, recette attendue 576 euros, équipe composée de 2 serveurs.

**Étapes réalisées :**

Briefing de 10 minutes, répartition des parcours, prise de commande en 20 minutes, respect d'un intervalle moyen de 10 minutes entre plats, encaissements groupés par table.

**Résultat et livrable attendu :**

Recette encaissée 576 euros, Z report imprimé, écart caisse zéro ou inférieur à 5 euros. Livrable attendu, un journal de caisse signé et le ticket Z en annexe.

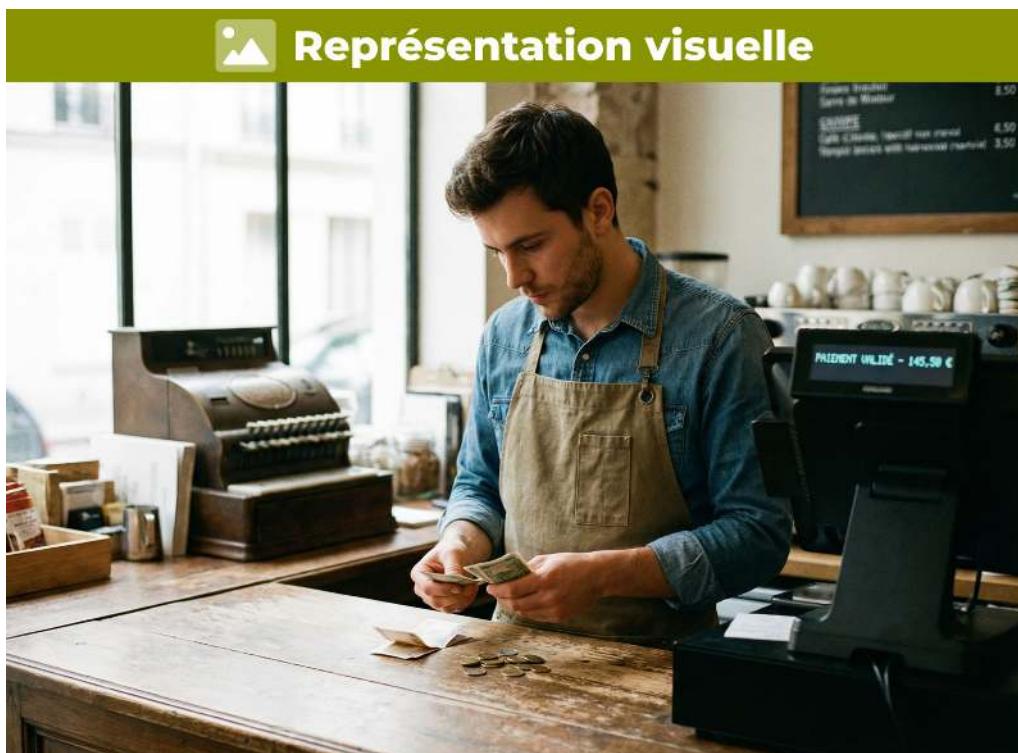
Étape	Durée indicative
Briefing	10 minutes
Prise de commande	15 à 25 minutes
Encaissement par table	3 à 10 minutes

**Check-list opérationnelle :**

Tâche	Pourquoi
Vérifier la caisse de départ	Assurer la traçabilité des recettes
Contrôler le TPE	Éviter les refus et pertes de vente
Imprimer tickets et journaux	Justifier les remises et annulations
Fermer la caisse et signer	Responsabilité et archivage
Noter les écarts éventuels	Permettre la recherche d'erreur

#### Astuce de stage :

Place toujours le petit tiroir de monnaie au même endroit, cela te fait gagner environ 10 à 20 secondes par encaissement et réduit le stress en fin de service.



*Une gestion rigoureuse des paiements assure un service rapide et efficace au client*

J'ai souvent oublié une remise en fin de service une fois, et ça m'a appris à toujours noter chaque réduction pour éviter les erreurs.

#### i Ce qu'il faut retenir

Tu organises ton service pour gagner du temps et éviter les erreurs : parcours logique, enchaînement des plats et coordination constante avec la cuisine.

- Optimise ton **placement et parcours** : commence loin et progresse vers la sortie pour limiter les croisements.
- Respecte l'**enchaînement des plats** avec 8 à 12 minutes entre entrée et plat, et synchronise une même table.
- Soigne le **service des boissons** : présentation du vin, plateau stable pour le chaud, gestes propres et posture droite.
- Sécurise l'**encaissement et clôture** : vérifie montants, gère additions séparées, imprime ticket Z, note remises et vise moins de 5 € d'écart.

Avant et après le service, contrôle caisse et TPE, puis archive tickets et journal signé. En standardisant tes routines (monnaie au même endroit, remises notées), tu réduis le stress et fiabilises la caisse.

## Chapitre 4 : Entretien espaces de vente

### 1. Préparer le nettoyage quotidien :

#### Matériel et produits autorisés :

Vérifie toujours la liste des produits autorisés par l'entreprise et les fiches de données sécurité. Prends 1 chariot, 1 seau, 2 chiffons microfibres, 1 serpillière, 1 balai et 1 pelle pour commencer.

#### Zones à traiter en priorité :

Commence par les zones clients visibles, comme l'entrée, les vitrines et les allées, puis traite les tables et les sols autour des postes. Visibilité = impression qualité, tout de suite.

#### Sécurité et affichage :

Pose les panneaux « Sol mouillé » quand tu travailles et vérifie les extincteurs et issues. Respecte les protocoles d'hygiène et porte les EPI adéquats, gants et chaussures antidérapantes par exemple.

#### Exemple d'optimisation du temps de nettoyage :

Pour 50 m<sup>2</sup> de salle, prévois 15 à 20 minutes pour un passage rapide entre services et 30 à 45 minutes pour un nettoyage plus complet en fin de journée.

Élément	Fréquence	Produit	Durée estimée
Sol salle	Quotidien après service	Détergent neutre	15-20 minutes pour 50 m <sup>2</sup>
Tables et chaises	Après chaque service	Désinfectant alimentaire	2 minutes par table
Vitrines	Toutes les 2 heures	Produit vitres non gras	5 minutes par vitrine

### 2. Organiser les nettoyages périodiques et profonds :

#### Planning hebdomadaire et mensuel :

Établis un planning simple, semaine par semaine, avec tâches réparties entre matin et soir. Planifie 1 session hebdomadaire de 60 à 90 minutes pour un entretien plus poussé des sols et 1 session mensuelle complète.

#### Nettoyage des éléments techniques :

Consacre du temps aux vitrines réfrigérées, grilles d'aération et filtres. Dégraisse les hottes toutes les 2 semaines et vérifie les joints et les niveaux d'éclairage pour éviter les mauvaises surprises.

#### Contrôle qualité et traçabilité :

Utilise une fiche d'intervention pour chaque nettoyage périodique, avec date, nom de l'intervenant et tâches réalisées. Archive ces fiches 3 mois minimum pour les contrôles et retours d'expérience.

#### **Cas concret : remise en état après événement :**

Contexte : salle de 80 m<sup>2</sup> après soirée privée. Étapes : 1 – ramassage déchets en 30 minutes, 2 – nettoyage tables 45 minutes, 3 – lavage sols 90 minutes par 2 personnes. Résultat : salle prête en 3 heures, livrable : fiche d'intervention signée et photos avant/après.

### **3. Gérer les déchets et l'entretien des vitrines :**

#### **Tri et gestion des déchets :**

Installe des bacs identifiés et respecte le tri sélectif. Vide les poubelles quand elles sont aux deux tiers pleines pour éviter les odeurs, et note le volume approximatif collecté en fin de journée.

#### **Nettoyage et présentation des vitrines :**

Nettoie les vitrines intérieures toutes les 2 heures et fais un nettoyage complet chaque soir. Utilise un chiffon microfibre sec pour polir sans traces, et évite les produits abrasifs qui endommagent le verre.

#### **Erreurs fréquentes et astuces de stage :**

Évite d'utiliser trop d'eau sur les sols proches des prises électriques et ne mélange jamais produits détergents. Astuce : planifie le nettoyage des zones bruyantes en dehors des heures de pointe pour ne pas gêner le service.

#### **Exemple d'erreur fréquente :**

Surdosier le produit nettoyant rend les sols glissants et laisse des traces, contrôle toujours le dosage indiqué sur l'étiquette et teste sur une petite surface avant application générale.

#### **Anecdote de stage :**

Une fois, j'ai attendu trop longtemps pour essuyer une tâche de jus et elle a séché, ce petit oubli m'a appris l'importance d'agir tout de suite pour garder une salle impeccable.

Tâche	Fréquence recommandée	Responsable
Vider poubelles	Quotidien	Équipe en salle
Nettoyage vitres	Toutes les 2 heures	Agent d'accueil ou serveur
Contrôle fiche d'intervention	Hebdomadaire	Responsable de salle
Entretien hottes	Toutes les 2 semaines	Technicien ou prestataire

#### **Check-list opérationnelle rapide :**

Voici une petite liste pratique à avoir sur le chariot pour chaque service, tu peux l'utiliser comme référence terrain.

Tâche	Action rapide
Vérifier chariot	S'assurer que le matériel est complet
Signaler danger	Mettre panneau sol mouillé
Contrôler poubelles	Vider si 2/3 pleines
Fiche intervention	Compléter et signer

## i Ce qu'il faut retenir

Pour un entretien efficace de l'espace de vente, prépare ton chariot avec les **produits autorisés** et respecte les FDS. Priorise les **zones clients visibles** (entrée, vitrines, allées) pour une impression qualité immédiate, puis enchaîne tables et sols.

- Sécurise la zone : mets le **panneau sol mouillé**, porte tes EPI et vérifie issues et extincteurs.
- Cadence : sols 15 à 20 min pour 50 m<sup>2</sup> après service, nettoyage complet 30 à 45 min ; vitrines toutes les 2 h.
- Planifie le profond : 60 à 90 min chaque semaine, 1 session mensuelle, et entretien technique (filtres, grilles, hottes).
- Assure la traçabilité : complète une **fiche d'intervention** et archive-la 3 mois.

Gère les déchets avec des bacs identifiés et vide les poubelles dès 2/3 pleines. Ne mélange jamais les produits et dose juste pour éviter sols glissants et traces. Agis vite sur les taches pour garder une salle impeccable.

## Chapitre 5 : Travail en équipe

### 1. Communiquer et coordonner :

#### Objectif et public :

L'objectif est d'assurer la liaison fluide entre cuisine et salle pour éviter les erreurs de commande et gagner du temps pendant les services chargés, tu dois transmettre l'information en clair et rapidement.

#### Outils simples :

Adopte des outils faciles comme un tableau de suivi, des codes courts pour urgences, et des messages clairs sur une feuille ou un talkie pour les équipes de 3 à 6 personnes en service.

- Plats prêts: annonce "OK" pour éviter les allers-retours inutiles
- Urgence: signe rouge ou mot "Priorité" pour accélérer
- Allergie: phrase fixe pour rappeler et confirmer l'information

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

On a réduit les erreurs de commande de 30% en utilisant un code à 3 mots pour chaque plat, utilisé par 4 serveurs et 3 cuisiniers lors des services du vendredi soir.

### 1. Répartir les tâches :

#### Plan simple :

Avant le service, fais un briefing de 5 minutes pour répartir l'accueil, le service des boissons, la caisse et le réassort. Note le plan sur une feuille visible pour toute l'équipe.

#### Rôles clairs :

Attribue un rôle principal et un rôle secondaire par personne, par exemple 1 serveur en charge de la caisse, et 1 en renfort. Cela évite les hésitations et accélère le service.

#### Vérification et relais :

Fais des points rapides toutes les heures ou après un pic de 15 minutes pour réajuster. Prévois un relais quand la charge augmente pour protéger la qualité du service.

#### Exemple de mini cas concret :

Contexte: samedi midi, 60 couverts, équipe de 5. Étapes: briefing à 11h45, répartition, point à 12h30. Résultat: service terminé en 75 minutes. Livrable: fiche de répartition d'une page, gain de 20% sur la mise en place.

Rôle	Tâche principale	Remarques
Serveur 1	Accueil et prise de commande	Gère les premières impressions

Serveur 2	Service des plats	Coordonne avec la cuisine
Dernier appui	Réassort et plonge légère	Soutien en cas d'affluence

## 1. Gérer les conflits et la fatigue :

### Signaux et prévention :

Repère la fatigue par des erreurs répétées, des oubliés, ou un ton plus sec. Préviens par des pauses de 10 minutes et une rotation des postes toutes les 2 heures pour maintenir la qualité.

### Méthode en cas de conflit :

Interviens calmement, écoute chaque personne 1 à 2 minutes, reformule le problème, puis propose une solution simple et rapide pour éviter que le conflit ne perturbe le service.

### Astuces terrain :

Si la tension monte, propose un changement de poste temporaire ou un break de 5 minutes. Note les incidents pour progresser et partager les bonnes pratiques en équipe après le service.

### Astuce pratique :

En stage, tiens un carnet avec 1 ligne par incident et la solution appliquée, c'est utile pour ton exposé de fin de formation et pour éviter de répéter les mêmes erreurs.

Contrôle	Fréquence	Responsable
Briefing avant service	1 fois par service	Chef de rang
Point de suivi rapide	Toutes les 60 minutes	Responsable présent
Rotation des postes	Toutes les 2 heures	Equipe entière
Compte rendu de service	Après chaque service	Tout le monde

## i Ce qu'il faut retenir

Pour un bon **travail en équipe**, assure une **liaison cuisine-salle** fluide: info courte, claire et rapide, surtout en coup de feu. Appuie-toi sur des outils simples (tableau, feuille, talkie) et des repères partagés.

- Standardise des messages: "OK" pour plats prêts, **codes courts d'urgence** pour priorités, phrase fixe pour allergies.
- Avant service, fais un **briefing de 5 minutes** et attribue à chacun un rôle principal et un rôle de renfort.

- Préviens fatigue et tensions: pauses, **rotation toutes les 2 heures**, points rapides, intervention calme en cas de conflit.

Après le service, note les incidents et solutions pour progresser et éviter les mêmes erreurs. Avec des rôles clairs et des rituels courts, tu gagnes du temps et tu réduis les erreurs.

# Technologie professionnelle

## Présentation de la matière :

En CAP PSR (Production et Service en Restaurations), la **Technologie professionnelle** t'aide à comprendre ce que tu fais, hygiène, matériel, températures, traçabilité, et organisation du service.

Elle est évaluée dans les 2 épreuves professionnelles, **coef 6** chacune. En **CCF**, tu es noté pendant la formation. En ponctuel, « production alimentaire » fait **4 h 30** dont 30 min d'écrit, « service en restauration » **2 h 30** pratique et oral. Un camarade a enfin pris confiance.

## Conseil :

Révise 15 min, 4 soirs par semaine. Fais 1 fiche, 1 page, et relis-la avant l'atelier, tu vas vite voir les liens avec la pratique.

Chaque mois, fais 1 entraînement en 30 min sur une situation, puis corrigé. Garde 3 repères simples.

- Révise 5 températures et leurs risques
- Applique le rangement FIFO au frigo
- Entraîne-toi à justifier une action

Le jour J, garde la **sécurité alimentaire** d'abord, puis la qualité. Ton raisonnement compte autant que le geste.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Organisation du poste .....	Aller
1. Préparer le poste .....	Aller
2. Gérer le service et le rangement .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Matériels et équipements .....	Aller
1. Types de matériels .....	Aller
2. Entretien et maintenance .....	Aller
3. Sécurité et rangement .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Fiches techniques .....	Aller
1. Fiche technique : définition et utilité .....	Aller
2. Structure et éléments indispensables .....	Aller
3. Calculs, coûts et rendement .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Gestion des stocks .....	Aller
1. Gérer les approvisionnements .....	Aller

- 2. Suivre et contrôler les stocks ..... Aller
  - 3. Optimiser la rotation et limiter le gaspillage ..... Aller
- Chapitre 5 :** Procédures et consignes ..... Aller
- 1. Comprendre les procédures et consignes ..... Aller
  - 2. Rédiger et diffuser une procédure ..... Aller
  - 3. Gérer les consignes en cas d'incident et contrôle ..... Aller

## **Chapitre 1: Organisation du poste**

### **1. Préparer le poste :**

#### **Objectif et public :**

Ton objectif est d'avoir un poste prêt à fonctionner en 15 à 30 minutes, propre et sûr, pour assurer un service fluide et sans stress pour toi et tes collègues en cuisine ou en salle.

#### **Plan simple :**

Organise ton plan de travail selon la marche en avant, de la réception des matières premières jusqu'au stockage final, pour éviter les allers-retours et gagner en sécurité et en temps pendant le service.

#### **Matériel et hygiène :**

Vérifie le matériel essentiel : 1 couteau par poste, planche, torchons propres, thermomètre, FEU et extincteur aux emplacements prévus, et note les contrôles toutes les 1 à 2 heures si nécessaire.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Tu peux réduire la mise en place de 30 à 20 minutes en regroupant les ingrédients par lot de 4 plats et en posant les étiquettes d'allergènes avant le service.

#### **Astuce pratique :**

Range toujours les produits selon leur date de péremption la plus proche devant, ainsi tu évites le gaspillage et tu gagnes 5 à 10 minutes par service sur la vérification des stocks.

### **2. Gérer le service et le rangement :**

#### **Priorités pendant le service :**

Pendant le service, priorise la sécurité alimentaire, la rapidité des préparations et la communication avec l'équipe, en gardant toujours 1 personne dédiée au chaud ou au froid selon la structure du service.

#### **Nettoyage et rangement :**

Nettoie au fur et à mesure, fais un passage rapide toutes les 30 minutes sur ton plan de travail, et finis le rangement complet en 15 à 30 minutes après le service pour être prêt le lendemain.

#### **Erreurs fréquentes et conseils :**

Évite de laisser des produits découverts, d'empiler la vaisselle sale au mauvais endroit ou d'oublier la traçabilité, car ces erreurs coûtent du temps et peuvent entraîner des rejets pendant un contrôle sanitaire.

#### **Exemple de gestion d'une commande urgente :**

Si une commande de 8 assiettes arrive en simultané, répartis les tâches en 3 actions claires, limite les changements d'outil, et sers en 8 à 12 minutes en optimisant les cuissons parallèles.

#### **Mini cas concret - fiche d'organisation pour un service midi :**

Contexte : petite brasserie de 40 couverts, 2 personnes en cuisine et 2 en salle, service prévu de 12h00 à 14h00, arrivée des matières premières à 10h30 pour préparation.

#### **Étapes :**

- Préparation 10h30-11h00 : mise en place complète, étiquetage et contrôle des températures.
- Fin de mise en place 11h00-11h30 : vérification des sauces et cuissons lentes prêtes.
- Service 12h00-14h00 : rotations de 20 minutes pour les plats chauds et 10 minutes pour les entrées.

#### **Résultat chiffré et livrable attendu :**

Résultat : service de 40 couverts réalisé en 2 heures, temps moyen par couvert 3 minutes en cuisine en heures de pointe, réduction de 25% du temps de mise en place par rapport à la première semaine.

#### **Livrable attendu :**

Fiche de poste d'une page indiquant les tâches horaires, la check-list de matériel et un planning minute par minute pour les 2 heures de service, utilisable et modifiable par l'équipe.

#### **Checklist opérationnelle :**

Tâche	Fréquence / objectif
Contrôle températures	Toutes les 2 heures et à la réception
Mise en place complète	15 à 30 minutes avant le service
Nettoyage rapide	Toutes les 30 minutes pendant le service
Vérification stocks	En fin de service, 10 à 20 minutes

#### **Astuce de stage :**

Demande toujours une fiche de poste lors de ton arrivée en stage, note les routines de l'équipe et propose une amélioration simple, les tuteurs apprécieront quand tu fais gagner 5 à 10 minutes par service.

**i Ce qu'il faut retenir**

Tu dois viser un **poste prêt en 15 à 30 minutes**, propre et sûr, pour un service fluide. Organise ton plan selon la **marche en avant** et prépare matériel, étiquetage et contrôles.

- Vérifie l'essentiel (couteau, planche, torchons, thermomètre) et note les températures à la réception puis régulièrement.
- Pendant le service, priorise la **sécurité alimentaire**, limite les changements d'outil, et communique avec l'équipe.
- Nettoie au fur et à mesure (passage toutes les 30 minutes) et range complètement après le service.

Évite produits découverts, vaisselle mal placée et oubli de traçabilité. Appuie-toi sur une **fiche de poste** avec tâches horaires et check-list pour gagner du temps chaque jour.

## **Chapitre 2 : Matériels et équipements**

### **1. Types de matériels :**

#### **Catégories principales :**

Il existe trois grandes familles de matériels en restauration, les équipements de cuisson, les équipements de préparation et les matériels de service en salle, chacun répondant à des fonctions bien précises.

#### **Critères de choix :**

- Capacité adaptée au nombre de couverts
- Efficacité énergétique et consommation
- Facilité de nettoyage et maintenance

#### **Capacités et tailles :**

Pour une petite structure de 30 couverts, privilégie un four ou une plaque capables de 50 à 80 portions par service, pour éviter les files d'attente et la perte de qualité.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Tu dois dimensionner la marmite pour 80 portions si tu sers 2 services de 40 couverts, ainsi tu évites la surcuison et tu gagnes 10 minutes par fournée.

### **2. Entretien et maintenance :**

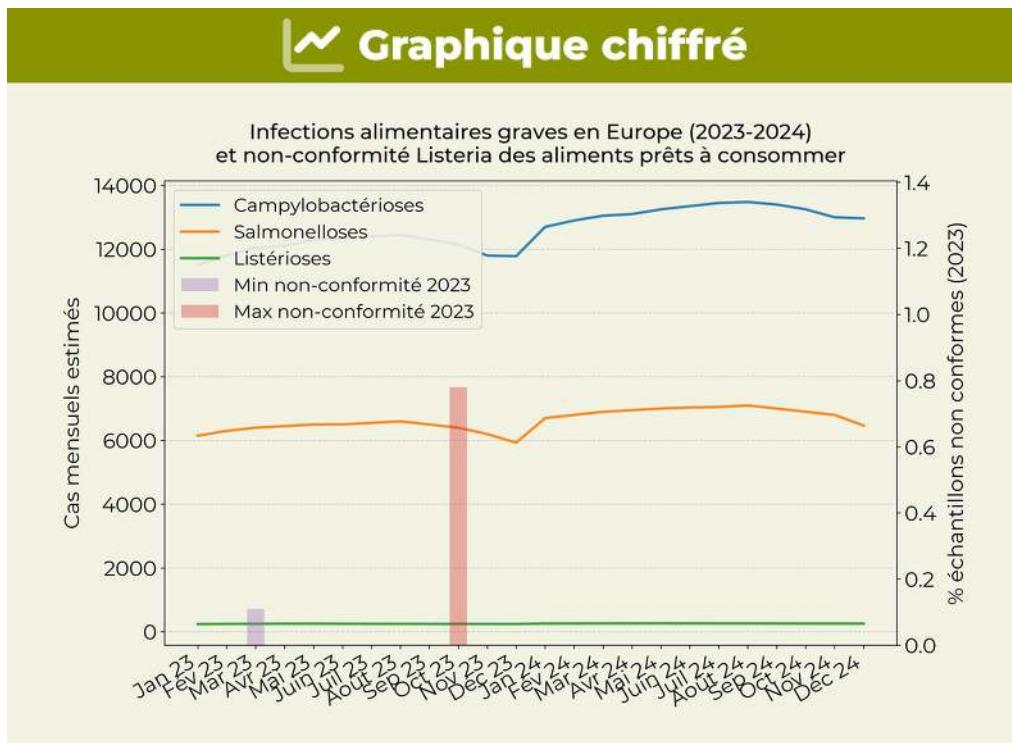
#### **Plan de maintenance :**

Établis un calendrier simple avec tâches quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles, note qui fait quoi et garde les factures pour garantie et traçabilité, cela évite souvent des pannes coûteuses.

#### **Nettoyage et hygiène :**

D'après le ministère de la Santé, les températures de stockage des produits frais doivent rester entre 3 et 4°C, et le nettoyage des surfaces doit être fait après chaque service.

## Graphique chiffré



### Signes d'usure :

Repère les joints craquelés, bruits anormaux ou pertes d'efficacité, note la date d'apparition et demande un devis si le coût dépasse 30% du prix neuf estimé, souvent signe de remplacement.

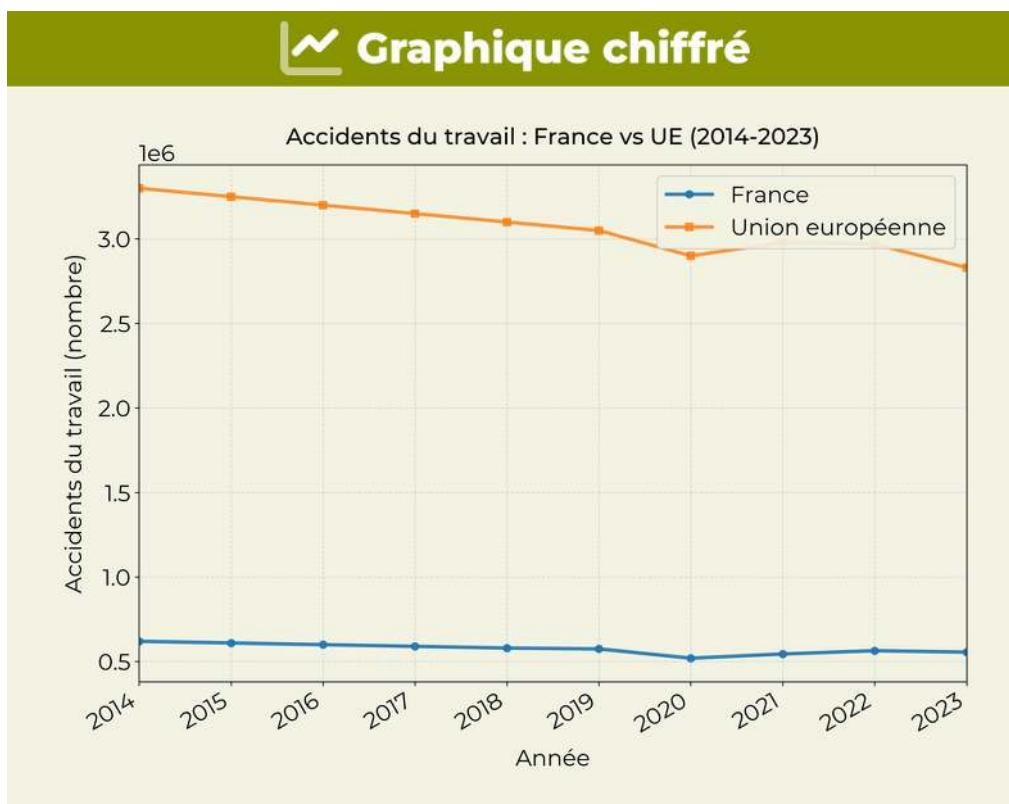
Élément	Fréquence	Remarque
Machine à laver la vaisselle	Quotidien	Rinçage après chaque service
Réfrigérateur	Quotidien	Contrôle des températures et dégivrage mensuel
Plaque de cuisson	Quotidien	Nettoyage après chaque utilisation
Hotte	Hebdomadaire	Nettoyage des filtres, contrôle trimestriel

### 3. Sécurité et rangement :

#### Zones et circulation :

Organise les zones avec logique, une zone chaude, une zone froide et une zone de service distinctes, laisse au moins 1 mètre de passage entre plans de travail pour assurer sécurité et fluidité. Je me suis déjà brûlé en stage.

## Graphique chiffré



### Stockage et rangement :

Range matériel sec à l'abri de l'humidité à plus de 20 cm du sol, étiquette les étagères et respecte la rotation des stocks FIFO pour limiter le gaspillage.

### Équipements de protection :

Fourni gants, tabliers et lunettes selon le poste, vérifie conformité CE pour les appareils électriques et note formation PSE ou consignes affichées, la sécurité évite 90% des accidents simples.



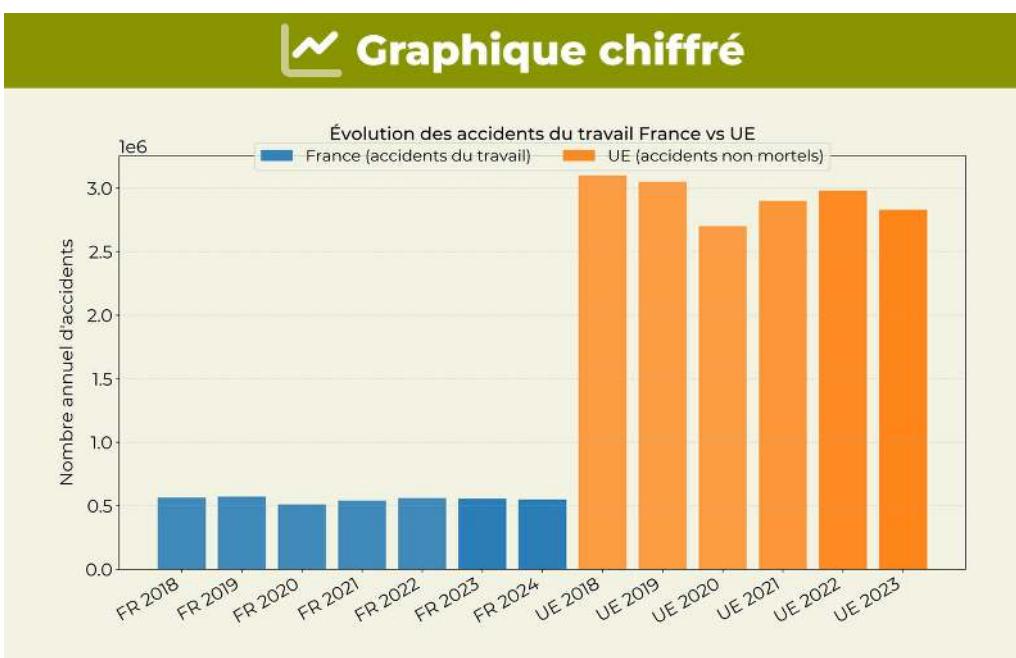
## Représentation visuelle



Contrôler la température des réfrigérateurs est vital pour maintenir la fraîcheur des aliments



## Graphique chiffré



### Exemple de cas concret :

Contexte petite cantine 40 couverts, audit du matériel révélé ralentissements. On a acheté une trancheuse à 800 euros, donné 2 heures de formation, résultat gain de 15 minutes par service, livrable fiche et facture.

Tâche	Fréquence	Responsable
-------	-----------	-------------

Vérifier températures	Quotidien	Chef de cuisine
Nettoyer surfaces	Après chaque service	Équipe de service
Contrôler filtres	Hebdomadaire	Plonge
Noter anomalies	Immédiatement	Tout le personnel

## i Ce qu'il faut retenir

Tu choisis ton matériel selon trois familles (cuisson, préparation, service) en visant la bonne capacité et une hygiène simple à tenir.

- Dimensionne pour le flux : pour 30 à 40 couverts, vise 50 à 80 portions par service afin d'éviter l'attente et la surcuison.
- Applique un **plan de maintenance** (quotidien, hebdo, mensuel) et garde factures et responsabilités.
- Respecte les **températures à 3-4°C**, nettoie après chaque service, et surveille les signes d'usure (remplacer si réparation > 30% du prix neuf).
- Sécurise l'espace : zones séparées, 1 m de passage, stockage à 20 cm du sol et **rotation des stocks FIFO**.

Un matériel bien dimensionné, entretenu et rangé te fait gagner du temps, limite les pannes et améliore la qualité. Mets la sécurité et la traçabilité au même niveau que la performance.

## Chapitre 3 : Fiches techniques

### 1. Fiche technique : définition et utilité :

#### Objectif et public :

La fiche technique décrit une recette ou un produit, pour garantir la régularité, la qualité et la maîtrise des coûts en production et au service.

#### Pourquoi c'est utile ?

Avec une fiche claire, tu évites les variations de portion, tu gagnes du temps en stage et tu simplifies la transmission entre équipe, surtout quand tu changes de poste.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Remplacer une découpe manuelle par un grammage standard réduit de 20% le temps de portionnage sur 1 service de 50 couverts.

### 2. Structure et éléments indispensables :

#### En-tête et identification :

Indique le nom de la recette, le responsable, la date de création, le nombre de portions et le coût total estimé pour une lecture rapide par l'équipe.

#### Ingrédients et grammages :

Note chaque ingrédient avec la quantité pour la totalité et le grammage par portion, précise l'unité et la tolérance de pesée pour éviter les écarts en production.

#### Étapes de préparation et temps :

Décris les étapes dans l'ordre, indique les temps de fabrication et de cuisson, la température et les points de contrôle à vérifier pendant la production.

#### Exemple de phrase utile :

Cuire 25 minutes à 180 degrés, vérifier couleur et texture, sortir et laisser reposer 10 minutes avant portionner.

Élément	Exemple	Remarques
Nom de la recette	Tarte aux pommes	Nom clair et court
Nombre de portions	30	Indiquer portion standard
Grammage portion	120 g	Poids net servi
Coût matière total	15,00 €	Calculer prix au détail
Coût par portion	0,50 €	Inclure matières premières
Allergènes	Gluten, lactose	Respecter la réglementation

Conservation	Réfrigérer à +4 °C, 48 heures	Indiquer durées et températures
--------------	-------------------------------	---------------------------------

#### **Présentation et matériel :**

Précise le visuel attendu, le poids par portion, le matériel nécessaire et l'ordre d'envoi en salle pour harmoniser le service.

### **3. Calculs, coûts et rendement :**

#### **Calculer le coût matière :**

Additionne le coût de chaque ingrédient pour la recette complète, puis divise par le nombre de portions pour obtenir le coût par portion.

#### **Rendement et pertes :**

Prends en compte les pertes liées à l'épluchage, au dénoyautage ou à la cuisson, exprime le rendement en pourcentage pour ajuster les achats.

#### **Indiquer le temps et la main d'œuvre :**

Estime le temps total de préparation et de cuisson, note le temps par portion pour mesurer la productivité et planifier les plannings de production.

#### **Exemple concret :**

Pour 30 tartes individuelles de 120 g, coût matières 15,00 €, coût par portion 0,50 €, temps total 45 minutes, coût main d'œuvre estimé 7,50 € si 0,10 € par minute.

#### **Mini cas concret : fiche technique pour 30 parts de tarte aux pommes :**

Contexte :

En stage, le service attend 30 desserts identiques pour un repas de groupe, tu dois produire une fiche technique complète et réalisable en 1 fournée.

#### **Étapes :**

1) Lister ingrédients et prix, 2) Calculer grammage 120 g par portion, 3) Évaluer pertes pommes 10%, 4) Noter temps cuisson 25 minutes.

#### **Résultat chiffré :**

Coût total ingrédients 15,00 €, coût par portion 0,50 €, temps total production 45 minutes, rendement pommes 90%, nombre de portions validées 30.

#### **Livrable attendu :**

Une fiche technique imprimée et signée, comprenant ingrédients et grammages, coût par portion en euros, temps de fabrication et contraintes d'allergènes.

#### **Check-list opérationnelle :**

Tâche	À faire	Contrôle
-------	---------	----------

Vérifier ingrédients	Comparer stock et fiche	Quantité OK
Peser matières	Respecter grammage	Balance tarée
Noter pertes	Indiquer rendements	Rendement calculé
Étiqueter produit	Date et température	Étiquette lisible
Indiquer allergènes	Lister sur la fiche	Conforme règlement

#### Astuce stage :

Prépare toujours une version papier et une version numérique de la fiche, c'est pratique si le chef change la recette à la dernière minute, et ça t'évite d'oublier un grammage.

#### i Ce qu'il faut retenir

La fiche technique décrit une recette ou un produit pour assurer la **régularité des portions**, la qualité et la maîtrise des coûts, tout en facilitant le travail en équipe.

- Renseigne l'en-tête : nom, responsable, date, nb de portions, coût total.
- Détaille ingrédients et **grammages par portion** avec unités et tolérances.
- Note étapes, temps, températures et points de contrôle, plus présentation, matériel, allergènes et conservation.
- Calcule **coût matière**, puis intègre **rendement et pertes** et le temps/main d'oeuvre.

Avec une fiche claire, tu gagnes du temps, tu limites les écarts et tu transmets mieux entre postes. Pense à garder une version papier et une version numérique pour réagir aux changements de dernière minute.

## Chapitre 4 : Gestion des stocks

### 1. Gérer les approvisionnements :

#### Objectif et principe :

Tu dois recevoir la bonne quantité, au bon moment, sans surstock ni rupture. L'idée est d'anticiper la demande en t'appuyant sur les ventes, les menus et les fiches techniques.

#### Méthodes pratiques :

Fixe des niveaux minimum et maximum par famille d'articles, note les délais de livraison et calcule un lot d'achat adapté au stockage disponible et au budget.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un plat vendu 60 fois par semaine, tu commandes 12 kg d'ingrédient A par semaine si la consommation moyenne est de 2 kg par jour et que le délai fournisseur est de 2 jours.

#### Astuce commande :

Demande toujours un délai confirmé au fournisseur et note-le. Si le délai change souvent, augmente légèrement le stock de sécurité, 1 à 2 jours supplémentaires suffit souvent.

### 2. Suivre et contrôler les stocks :

#### Inventaire et fréquence :

Fais un inventaire quotidien des produits périssables et un inventaire mensuel des produits secs. Un contrôle hebdomadaire est un bon compromis en petite structure.

#### Indicateurs chiffrés :

Calcule le taux de rotation de stock, le coût moyen de stock et le taux de perte. Par exemple, si ta consommation mensuelle est 12 000€, et le stock moyen 3 000€, le taux de rotation est 4.

#### Procédures de contrôle :

Utilise la méthode FIFO et vérifie les dates DLC et DDM à la réception. Note toute casse et tout écart entre livraison et bon de commande pour réclamation.

#### Exemple de calcul du taux de rotation :

Si la consommation sur 1 mois est 12 000€ et le stock moyen 3 000€, alors taux de rotation =  $12\ 000 \div 3\ 000 = 4$ . Cela signifie que ton stock est renouvelé 4 fois ce mois.

Élément	Fréquence recommandée	Pourquoi
Produits frais	Quotidien	Évite le gaspillage et garantit la sécurité alimentaire

Produits secs	Hebdomadaire	Permet d'ajuster les commandes et éviter le surstock
Produits non alimentaires	Mensuel	Budget et stockage moins critiques

### 3. Optimiser la rotation et limiter le gaspillage :

#### Règles de rangement :

Range les produits en respectant la FIFO et la rotation par dates. Place les produits à consommer rapidement devant, écris la date d'ouverture sur les contenants.

#### Actions pour limiter les pertes :

Analyse hebdomadaire des pertes, ajuste les quantités préparées et crée des plats du jour qui utilisent les invendus. Une baisse de 10 à 20 pour cent du gaspillage est souvent possible en 2 mois.

#### Outils simples utiles :

Fais un tableau de suivi papier ou numérique, note la date de réception, la DDM ou la DLC, et le lot. Affiche les règles FIFO pour l'équipe au froid et en réserve.

#### Astuce terrain :

Au stage, j'ai collé des étiquettes colorées pour les dates, ça évite 70 pour cent des erreurs de rotation pendant le service.

#### Mini cas concret :

##### Contexte :

Un petit restaurant de 30 couverts veut réduire sa casse et optimiser ses commandes pour la semaine. Il sert 180 couverts par semaine et dépense 1200€ en matières premières chaque semaine.

##### Étapes :

- Calculer la consommation moyenne quotidienne par ingrédient.
- Fixer un stock minimum correspondant à 3 jours de consommation.
- Mettre en place un inventaire hebdomadaire et une étiquette date d'ouverture.
- Former l'équipe à la FIFO et noter les pertes journalières.

##### Résultat chiffré :

Après 6 semaines, la casse a diminué de 15 pour cent, soit une économie de 180€ par mois sur les matières premières.

##### Livrable attendu :

Un tableau de par niveaux pour 10 produits clés, un plan d'inventaire hebdomadaire et un rapport de perte mensuel chiffré.

Checklist opérationnelle	Action
Contrôle réception	Comparer livraison et bon de commande
Étiquetage	Noter date de réception et d'ouverture
Rotation	Appliquer FIFO et placer les plus anciens devant
Inventaire	Faire comptage hebdomadaire pour frais, mensuel pour secs
Révision fournisseurs	Vérifier prix et délais tous les 3 mois

Si tu veux, on peut construire ensemble ton tableau de par niveaux pour tes produits, avec les chiffres exacts de ton atelier, et je te dirai où gagner immédiatement 5 à 10 pour cent.

### i Ce qu'il faut retenir

La gestion des stocks vise la **bonne quantité au bon moment** : tu anticipes avec ventes, menus et fiches techniques, en évitant surstock et rupture.

- Définis des **niveaux minimum et maximum**, note les délais fournisseurs, ajuste le lot d'achat et un stock de sécurité si les délais varient.
- Contrôle souvent : frais au quotidien, secs à l'hebdo ou au mensuel. Suis le **taux de rotation**, le stock moyen et les pertes.
- Réduis le gaspillage avec une **méthode FIFO stricte**, l'étiquetage (réception, ouverture, DLC/DDM) et l'analyse hebdomadaire des écarts.

À la réception, compare livraison et bon de commande, note la casse et réclame vite. En formant l'équipe et en pilotant les pertes, tu peux baisser la casse de 10 à 20 pour cent en quelques semaines.

## Chapitre 5 : Procédures et consignes

### 1. Comprendre les procédures et consignes :

#### Objectif et portée :

Une procédure définit les gestes à suivre, qui fait quoi et pourquoi, pour garantir la sécurité alimentaire et la qualité du service. Elle s'applique à l'équipe, aux zones de production et au service en salle.

#### Types de procédures :

On distingue les procédures opérationnelles, les consignes de sécurité et les plans d'urgence. Chacune a un format simple pour être utilisable en situation de stress.

- Procédures opérationnelles pour les tâches quotidiennes
- Consignes de sécurité et hygiène pour la santé du client
- Plans d'urgence pour incidents graves comme une coupure d'électricité

#### Exemple d'une procédure de lavage des mains :

Laver pendant 20 secondes avec savon, sécher avec essuie-mains jetable, effectuer avant chaque préparation et après manipulation d'aliment cru, enregistrer au tableau de suivi.

### 2. Rédiger et diffuser une procédure :

#### Plan simple :

Rédige en 5 parties claires, titre, objectif, matériel, étapes numérotées et enregistrements exigés. L'idée est que ton collègue comprenne et applique la procédure en moins de 2 minutes.

#### Mise à jour et traçabilité :

Conserve les versions signées, indique la date de mise à jour et la personne responsable. Garde les enregistrements au moins 3 ans pour suivre l'évolution et justifier les choix.

Élément	Description	Fréquence
Titre	Nom clair et court de la procédure	À la création
Objectif	Pourquoi on fait ça	À la création
Étapes	Actions numérotées et chronologie	Mise à jour si besoin
Responsable	Personne qui valide et contrôle	À la création
Enregistrements	Fiches de suivi, dates, signatures	Conservation 3 ans

### 3. Gérer les consignes en cas d'incident et contrôle :

### Allergènes et sécurité alimentaire :

D'après le ministère de la Santé, 14 allergènes doivent être pris en compte et signalés. Sépare les préparations, nettoie les zones et note toute déclaration client dans le registre.

### Contrôles et audits :

Effectue contrôles quotidiens des températures, relevés 2 fois par jour, audit interne 1 fois par mois et audit externe 1 fois par an pour rester conforme et améliorer les pratiques.

### Astuce d'ancien stagiaire :

Marque toujours la date et ton nom sur chaque enregistrement, ça évite 80 pour cent des questions pendant l'audit et ça montre ton sérieux.

### Exemple d'incident et action corrective :

Un client signale une trace d'allergène. Tu isoles l'assiette, notes l'heure, contactes le responsable, réalises un nettoyage complet et modifies la procédure d'encaissement pour éviter répétition.

### Mini cas concret :

Contexte : un petit restaurant a eu 2 signalements d'allergie en 1 mois. Étapes : enquête 1 jour, séparation ustensiles immédiate, formation de 3 salariés sur 2 heures, mise à jour de la procédure en 3 jours.

Résultat : incidents réduits à 0 en 3 mois, conformité améliorée et 1 dossier de formation archivés par salarié. Livrable attendu : nouvelle procédure signée, registre des formations et compte rendu d'audit chiffré.

Action	Fréquence	Responsable	Commentaire
Contrôle des températures	2 fois par jour	Chef de partie	Noter et corriger si hors plage
Vérification des allergènes	À chaque service	Serveur ou responsable	Informer le client clairement
Nettoyage critique	Après chaque production	Équipe de service	Utiliser produits adaptés
Archivage des procédures	Mise à jour tous les 12 mois	Responsable qualité	Conserver versions signées

### i Ce qu'il faut retenir

Une procédure décrit qui fait quoi et comment, pour assurer la **sécurité alimentaire** et un service constant, même sous stress.

- Choisis le bon format : opérationnel, hygiène et sécurité, ou urgence (ex. coupure d'électricité).
- Rédige un **plan en 5 parties** : titre, objectif, matériel, étapes numérotées, enregistrements.
- Assure la **tracabilité sur 3 ans** : versions datées et signées, nom sur chaque fiche, contrôles (températures 2 fois par jour) et audits réguliers.

Avec les allergènes, sépare, nettoie et note tout signalement. En cas d'incident, isole, préviens le responsable et lance des **actions correctives rapides** pour éviter la répétition.

# Sciences appliquées

## Présentation de la matière :

En CAP PSR (Production et Service en Restaurations), les **Sciences appliquées** te donnent les bases de **sciences de l'alimentation**, de **hygiène et sécurité**, de nutrition, de conservation, d'allergènes et de risques microbiologiques, pour comprendre pourquoi on applique des températures, des DLC et des protocoles.

Il n'y a **pas d'épreuve dédiée** avec coefficient ou durée propres, mais tu réutilises ces notions en épreuves professionnelles, évaluées en **CCF** si ton établissement est habilité, sinon en examen ponctuel, avec **coefficient de 6 sur durée de 4h30** en production alimentaire et **coefficient de 6 sur durée de 2h30** en service. Un ami a gagné du temps en stage en repérant tout de suite une rupture de chaîne du froid.

## Conseil :

Vise des **révisions courtes**, 20 minutes, 4 soirs par semaine, en tournant sur 3 thèmes: Températures, contamination, nettoyage et désinfection. C'est régulier que ça devient facile.

- Relie chaque règle à un geste en atelier
- Fais 1 mini étude de cas par semaine
- Révise les allergènes avec des flashcards

Le piège classique: Confondre nettoyage et désinfection, ou oublier les contaminations croisées. À l'évaluation, justifie tes choix avec 1 cause et 1 risque, ça fait la différence.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Hygiène alimentaire .....	Aller
1. Hygiène personnelle .....	Aller
2. Gestion des risques alimentaires .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Nettoyage et désinfection .....	Aller
1. Connaître les produits et leur usage .....	Aller
2. Organiser le nettoyage en cuisine .....	Aller
3. Vérifier et documenter les opérations .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Chaîne du froid et du chaud .....	Aller
1. Principes et risques .....	Aller
2. Maîtriser la chaîne du froid .....	Aller
3. Maîtriser la chaîne du chaud .....	Aller

<b>Chapitre 4 : Microbiologie de base .....</b>	<b>Aller</b>
1. Connaitre les microorganismes et leurs risques .....	Aller
2. Conditions de développement et contamination .....	Aller
3. Mesures de prévention et contrôles pratiques .....	Aller

## Chapitre 1: Hygiène alimentaire

### 1. Hygiène personnelle :

#### Objectif :

Te protéger et protéger les clients en limitant la transmission de germes par ton corps ou tes vêtements, en respectant règles simples comme lavage des mains et tenue propre au poste.

#### Bonnes pratiques :

Lave-toi les mains pendant 30 secondes avant chaque tâche propre, après avoir touché ordures ou argent, et après être allé aux toilettes, utilise gel hydroalcoolique quand tu ne peux pas te laver correctement.



*Le tri des déchets contribue à une gestion responsable et écologique en restauration*

#### Erreurs fréquentes :

Porter bijoux, ongles sales ou maquillage trop voyant augmente risque de contamination, évite ces pratiques et fais vérifier ta tenue par ton responsable au début du service.

#### Exemple d'hygiène personnelle :

Un stagiaire remplace ses bagues par des gants jetables et réduit les rappels du chef de 5 à 0 en 2 semaines, c'était efficace et simple à appliquer.

### 2. Gestion des risques alimentaires :

#### Surveillance des températures :

Garde les produits froids à 4°C maximum et les produits chauds au-dessus de 63°C, prends la température au moins 2 fois par jour et note-la dans le registre de traçabilité.

#### **Contamination croisée :**

Sépare aliments crus et cuits, utilise planches et ustensiles identifiés, range produits allergènes à l'écart et nettoie entre chaque préparation pour éviter toxi-infections alimentaires.

#### **Nettoyage et désinfection :**

Établis un plan de nettoyage quotidien avec produits adaptés, réalise 1 nettoyage complet par service et une désinfection ciblée après incidents, note les contrôles sur fiche.

#### **Exemple de mini cas concret :**

Contexte: brasserie de 40 couverts avec frigo montrant écarts fréquents. Étapes: audit 1 jour, mesure toutes les heures pendant 8 heures, remplacement du joint, formation de l'équipe 1 heure.

Résultat: disparition des écarts en 7 jours, contrôles matin et soir. Livrables: rapport de 3 pages, registre température quotidien et factures, coût total de l'opération 120 euros.

#### **Astuce pratique :**

Affiche la fiche température près du frigo et prends une photo chaque jour après les relevés, ça te protègera en cas de contrôle et évitera discussions avec le chef.

Élément	Température cible	Fréquence de contrôle
Réfrigérateur	4°C maximum	Matin et soir
Cuisson	63°C minimum	À chaque fournée
Refroidissement	Passer de 63°C à 10°C en 2 heures	Contrôle lors du refroidissement
DLC / étiquetage	Respect des indications fabricant	À la réception et avant service

Voici une check-list opérationnelle pour le terrain, pratique à imprimer et coller près du poste, elle te fera gagner du temps et évitera les oubliés lors du service.

Tâche	Quand	Indicateur
Lavage des mains	Avant service et entre tâches	Mains propres, pas de rappel
Contrôle température	Matin et soir	Registre rempli
Nettoyage surfaces	Après chaque service	Fiche signée
Contrôle allergènes	Avant préparation	Étiquettes et séparation ok

Quelques conseils rapides issus du stage: arrive 10 minutes avant pour vérifier températures, note tout sur le registre même une petite anomalie, et demande toujours comment ton chef préfère la traçabilité.

## i Ce qu'il faut retenir

Ton objectif est de limiter la transmission de germes et les toxi-infections en appliquant une hygiène personnelle stricte et une maîtrise simple des risques.

- Adopte une **hygiène des mains** rigoureuse : 30 s avant tâches propres, après toilettes, argent ou déchets, et gel si besoin.
- Évite bijoux, ongles sales, maquillage excessif et vérifie ta tenue : c'est un **risque de contamination** direct.
- Maîtrise la **surveillance des températures** : froid à 4°C max, chaud à 63°C min, relevés au moins matin et soir avec registre.
- Préviens la **contamination croisée** : sépare cru/cuit, ustensiles dédiés, allergènes à part, nettoyage puis désinfection selon plan.

Note tout dans la traçabilité, même une petite anomalie. Affiche les fiches près des équipements et prends une photo des relevés : tu gagnes du temps et tu es prêt en cas de contrôle.

## **Chapitre 2 : Nettoyage et désinfection**

### **1. Connaître les produits et leur usage :**

#### **Produits et cibles :**

Connais la différence entre détergent et désinfectant, le premier enlève saletés et graisses, le second élimine les micro-organismes. Respecte toujours la dilution et le temps de contact indiqués sur la fiche technique.

#### **Matériel et étiquetage :**

Utilise un code couleur pour chiffons et brosses, garde les produits en emballage d'origine, note la date d'ouverture et la dilution sur l'étiquette. Ne mélange jamais deux produits chimiques différents.

#### **Exemple d'utilisation d'un désinfectant :**

Pour désinfecter une table de coupe, nettoie d'abord avec eau savonneuse, rince, applique le désinfectant et laisse agir 10 minutes avant d'essuyer avec chiffon propre.

<b>Produit</b>	<b>Usage</b>	<b>Temps de contact</b>
Détergent alimentaire	Enlève graisses et saletés	Rinçage immédiat
Désinfectant chloré	Désinfection des surfaces	5 à 15 minutes
Lingettes désinfectantes	Nettoyage rapide	2 minutes

### **2. Organiser le nettoyage en cuisine :**

#### **Plan de nettoyage :**

Établis un planning clair par zone et par fréquence. Par exemple, surfaces de service nettoyées après chaque service, sols tous les soirs et nettoyage profond hebdomadaire d'environ 2 heures.

#### **Méthode et séquence :**

Travaille toujours du haut vers le bas et du propre vers le sale. Dégraisse, rince, puis désinfecte. Change de chiffon entre zones pour éviter la contamination croisée.

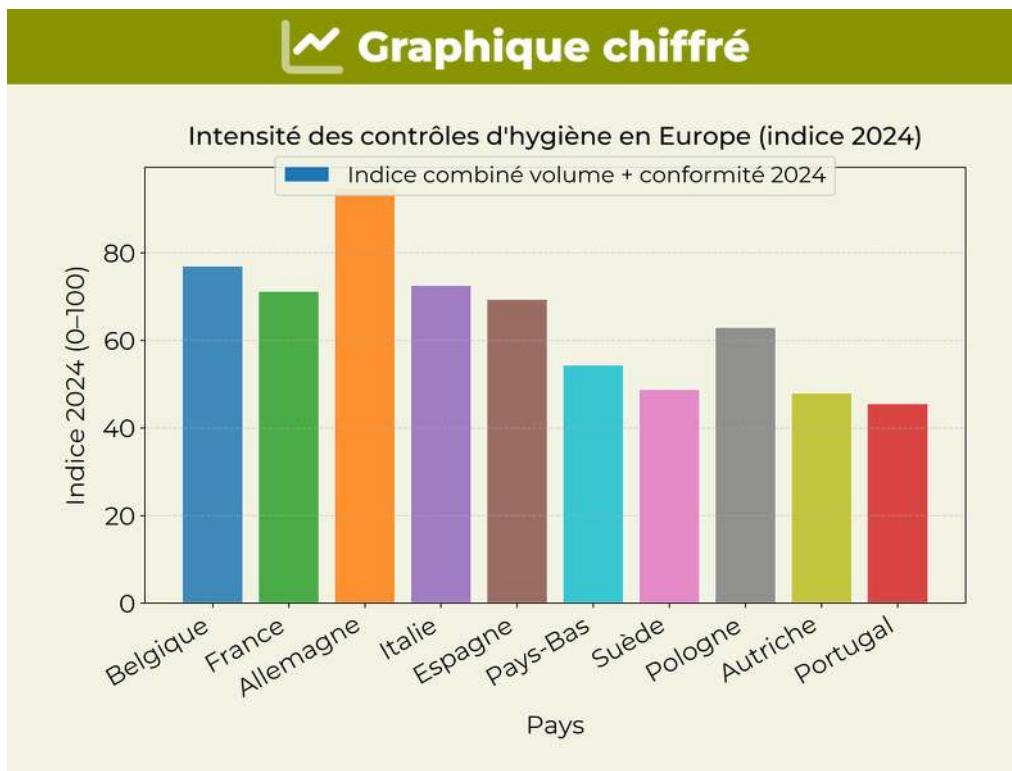
#### **Astuce organisation :**

Prépare un kit de nettoyage par poste avec chiffons codés, spray détergent et désinfectant, ça te fait gagner 5 à 10 minutes entre services.

#### **Mini cas concret :**

Contexte: Cuisine de 50 m<sup>2</sup> après service de 60 couverts, équipe de 2 personnes. Objectif: remettre les surfaces propres et désinfectées en 90 minutes pour le service suivant.

Étapes: balayage 15 minutes, dégraissage 30 minutes, rinçage 10 minutes, désinfection 10 minutes, rangement 25 minutes. Résultat: 100% des surfaces traitées. Livrable: fiche de nettoyage signée par 2 personnes.



### 3. Vérifier et documenter les opérations :

#### Contrôles visuels et tests :

Fais des contrôles visuels chaque service et, si possible, réalise un test ATP hebdomadaire pour valider l'efficacité. Note tout écart et reprends la zone immédiatement si besoin.

#### Traçabilité et fiches produits :

Conserve une fiche pour chaque produit indiquant dilution, date d'ouverture, lot et personne responsable. Archive le registre de nettoyage quotidien pour pouvoir justifier des opérations.

#### Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Responsable
Comptoirs	Après chaque service	Personnel de service
Sols	Tous les soirs	Plonge ou cuisinier
Matériel de coupe	Après chaque utilisation	Chef de partie
Registre de nettoyage	Quotidien	Responsable

### **Exemple de suivi quotidien :**

Chaque soir, le responsable coche 6 tâches sur la fiche, note la concentration utilisée et signe. Ce document prouve que les opérations ont bien été réalisées.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Tu sécurises l'hygiène en maîtrisant les produits, l'organisation et la preuve des actions. Distingue **déturgent et désinfectant** et respecte **dilution et temps de contact**. Utilise un code couleur, garde l'emballage d'origine, étiquette date d'ouverture et dilution, et ne mélange jamais deux chimiques.

- Applique la séquence: dégraissier, rincer, désinfecter, en travaillant **du haut vers le bas** et du propre vers le sale.
- Mets en place un plan par zones et fréquences (après service, quotidien, hebdo) et change de chiffon entre zones.
- Vérifie et trace: contrôle visuel, test ATP si possible, fiches produits et **registre de nettoyage** signé.

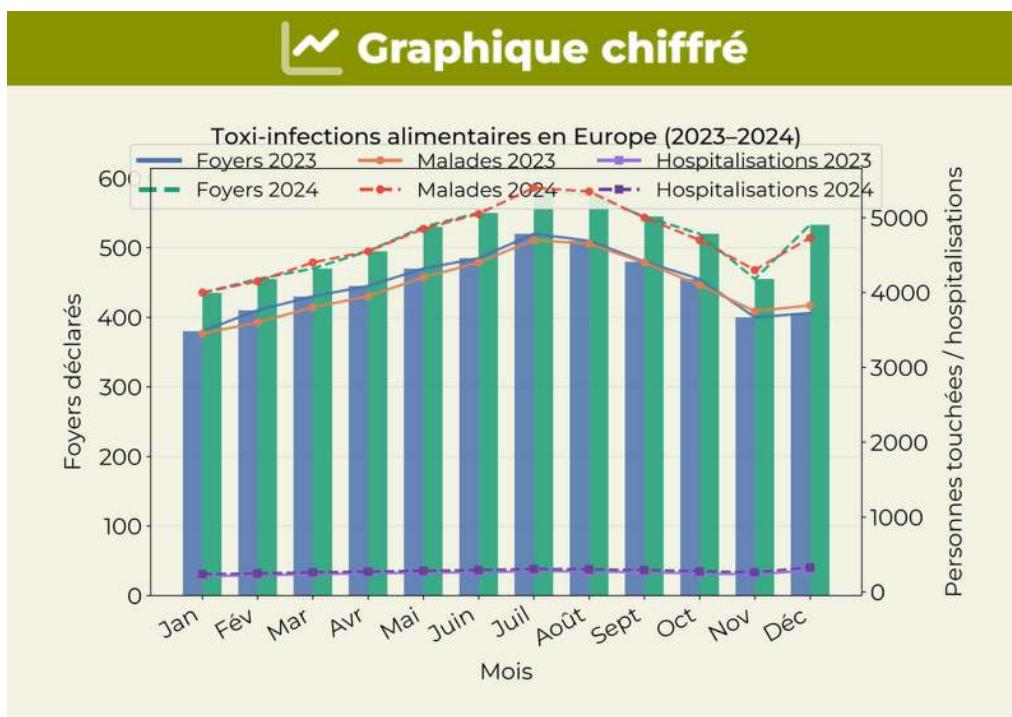
Pour une surface, nettoie d'abord, rince, puis laisse agir le désinfectant avant d'essuyer. Avec un planning clair et une traçabilité rigoureuse, tu évites la contamination croisée et tu prouves que tout a été fait.

## Chapitre 3 : Chaîne du froid et du chaud

### 1. Principes et risques :

#### Comprendre la zone de danger :

La zone de danger correspond aux températures où les bactéries se multiplient vite. D'après le ministère de la Santé, elle se situe entre 4°C et 63°C, il faut donc l'éviter le plus possible.



#### Pourquoi cela compte ?

Si un aliment reste trop longtemps dans la zone de danger, il devient impropre à la consommation, et tu prends le risque d'intoxications alimentaires pour tes clients et des pertes pour l'équipe.

#### Signes de risque à repérer :

Odeur anormale, texture gluante, changement de couleur ou température inappropriée au service sont des indicateurs. Agis vite et note les écarts dans le registre de températures.

#### Exemple d'observation :

Tu remarques qu'une cellule réfrigérée affiche 7°C, tu retires les plats à risque et tu alertes le responsable, puis tu consignes l'écart sur la fiche de liaison.

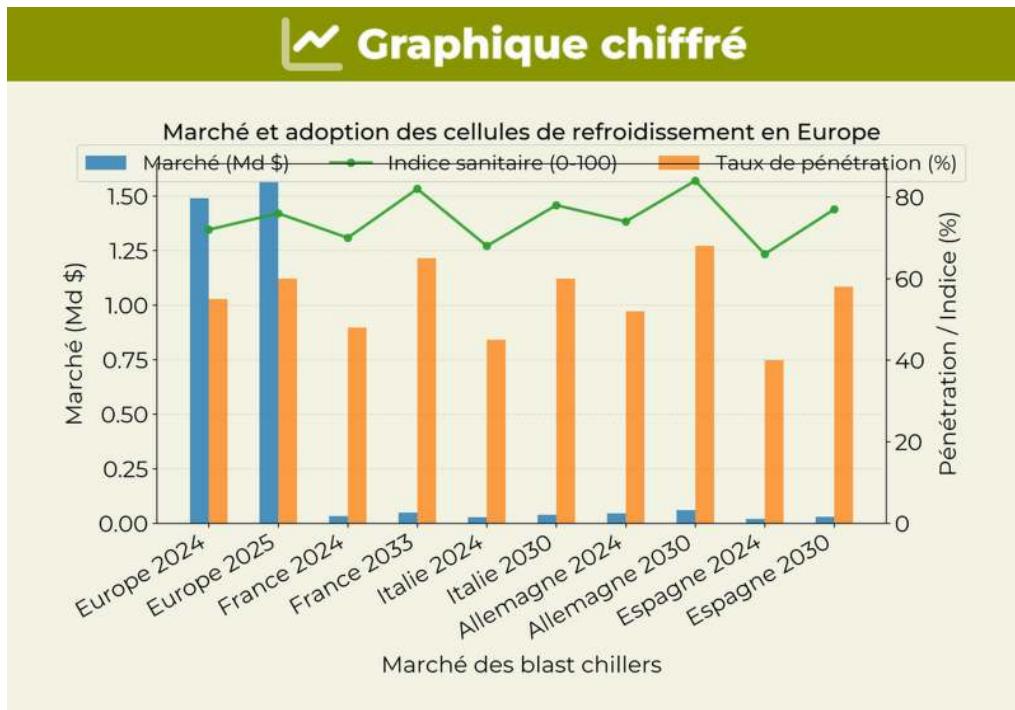
### 2. Maîtriser la chaîne du froid :

#### Réception et stockage :

Contrôle la température à la livraison et range vite les produits. Les produits périssables passent directement au froid adapté pour garder leur qualité et éviter le gaspillage.

### Refroidissement et congélation :

Refroidir vite évite la prolifération bactérienne. Utilise un bac peu profond pour accélérer le refroidissement ou un blast chiller pour atteindre 3°C en moins de 90 minutes quand possible.



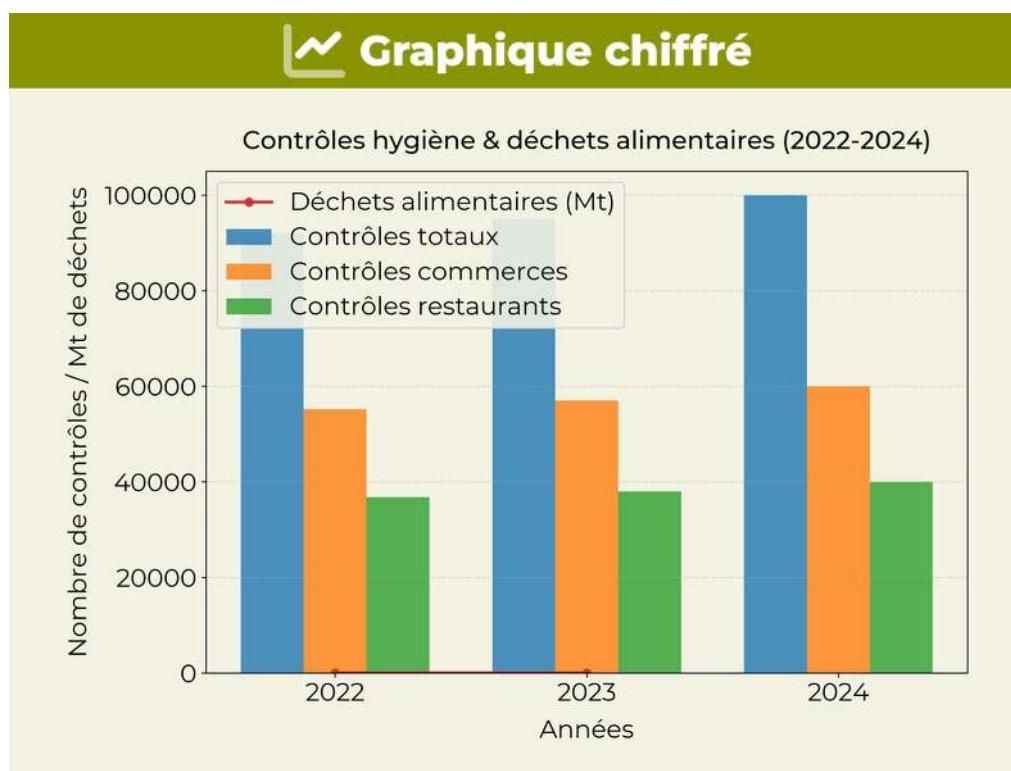
### Surveillance et enregistrement :

Mesure et note les températures au minimum 2 fois par jour pour chaque frigo, et chaque ouverture importante. Les enregistrements protègent ton équipe et prouvent la traçabilité en cas de contrôle.

### Exemple d'usage pratique :

À la réception, tu prends la température du camion, tu refuses une livraison à 10°C pour des produits frais, puis tu consignes la non-conformité et demandes un remplacement.

## Graphique chiffré



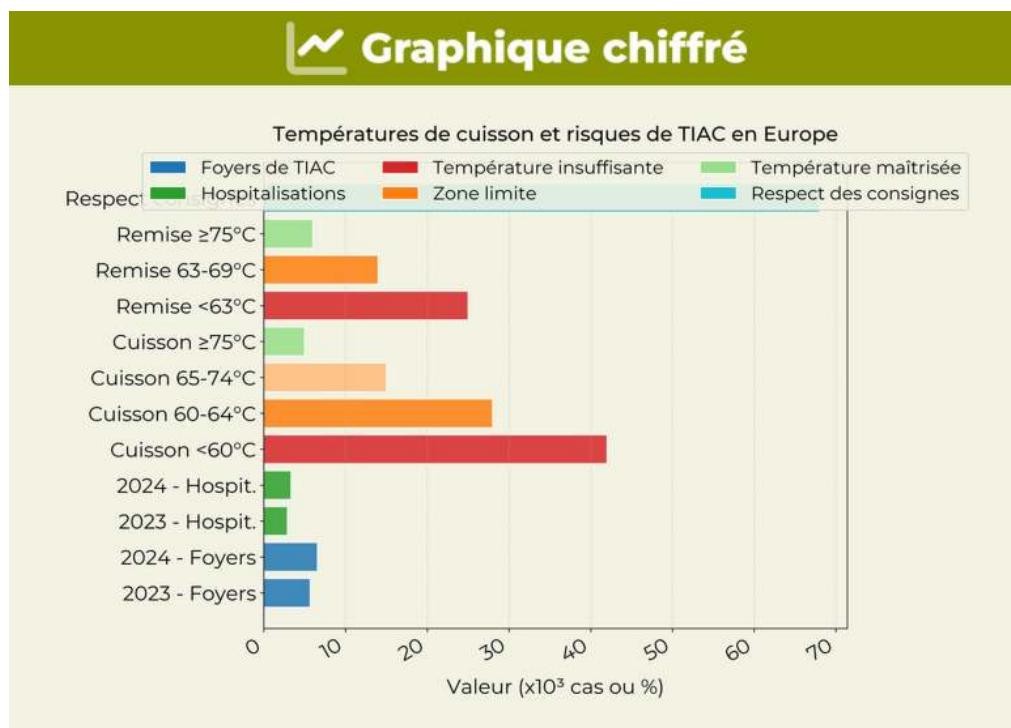
Élément	Température recommandée	Durée indicative
Produits préparés refroidis	0 à 4°C	24 à 48 heures
Produits crus périssables	0 à 4°C	24 à 72 heures selon produit
Produits laitiers ouverts	0 à 4°C	48 heures
Produits surgelés stockés	-18°C ou moins	1 à 12 mois selon produit

### 3. Maîtriser la chaîne du chaud :

#### Cuisson et température cœur :

Atteindre une température cœur suffisante tue la plupart des germes. Vise au moins 63°C au cœur pour certaines préparations et 75°C pour une remise à température sécurisée avant service.

## Graphique chiffré



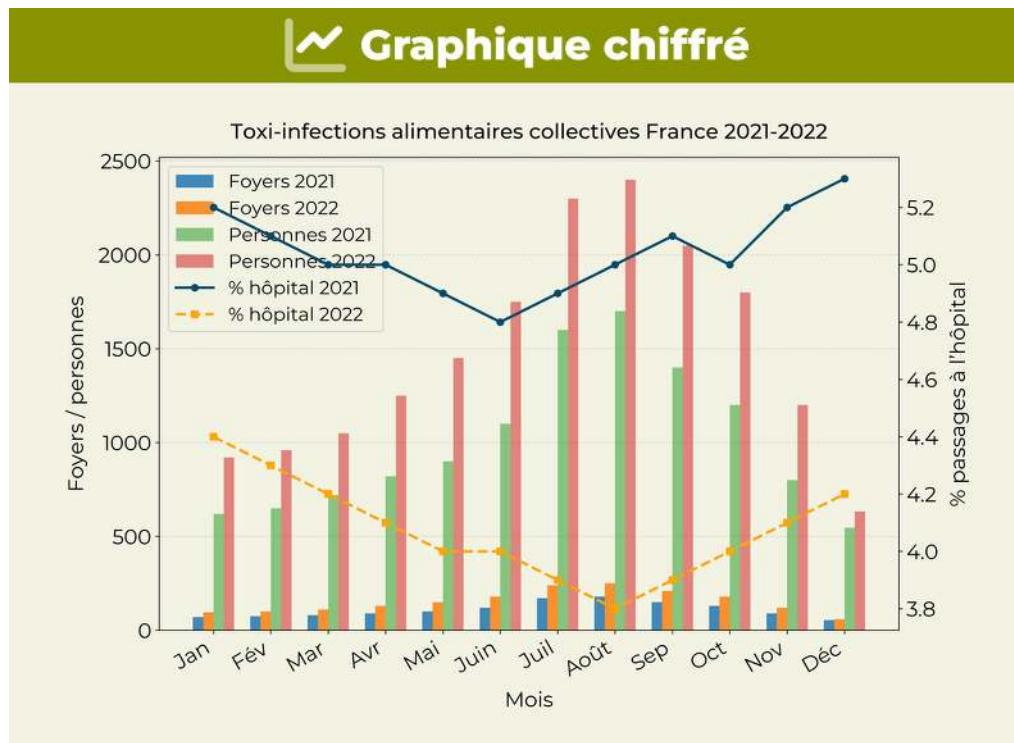
### Maintien au chaud et service :

Garde les plats chauds à plus de 63°C jusqu'au service pour limiter les risques. Utilise bain-marie ou cellules de maintien en contrôlant la température toutes les heures pendant le service.

### Réchauffage et remise en température :

Réchauffe rapidement à cœur en une fois, évite le réchauffage multiple. Si tu réchauffes pour une mise en température, assure-toi d'atteindre au minimum 75°C au cœur pour 1 minute.

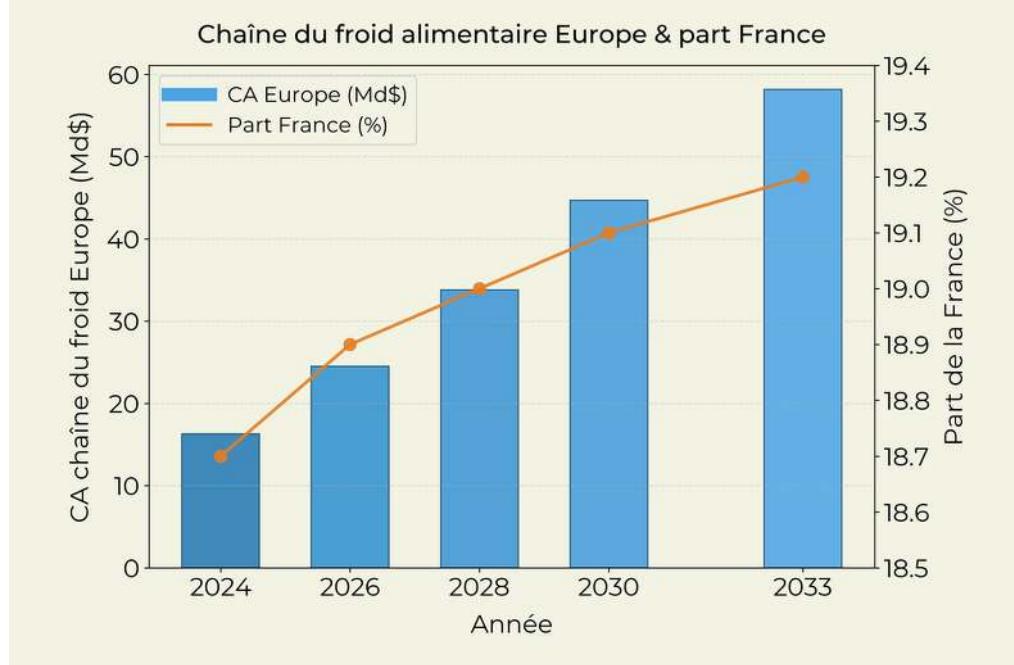
## Graphique chiffré



### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour 80 portions de gratin, tu cuits à 90°C puis tu divises en plats peu profonds, tu refroidis en 60 minutes à moins de 4°C avec blast chiller, puis tu stockes et remets en température à 75°C avant service.

## Graphique chiffré



### Mini cas concret :

Contexte : production de 120 portions de lasagnes pour le service du midi, plat préparé la veille. Étapes : cuisson à 95°C, refroidissement en bac peu profond 90 minutes pour atteindre 3°C, stockage 0 à 4°C, remise en température à 75°C.

Résultat : 120 portions conformes, perte nulle, délai de service respecté. Livrable attendu : fiche traçabilité avec 6 relevés horodatés indiquant températures à la cuisson, après refroidissement et après réchauffage.

#### Checklist opérationnelle :

Action	Fréquence
Contrôler température frigo et congélo	Au moins 2 fois par jour
Enregistrer températures de réception	À chaque livraison
Vérifier refroidissement en lot	À chaque production
Contrôler température au service	Toutes les heures
Réaliser FIFO et étiquetage	En continu

#### Astuce terrain :

Organise tes bacs peu profonds et étiquettes pour la FIFO, et note toujours la date et l'heure, c'est la meilleure défense contre les pertes et les remarques en inspection.

#### Exemple de situation vécue :

Une fois en stage, j'ai vu qu'une caisse restée trois heures à 8°C a été refusée, la leçon a été de vérifier la température du camion systématiquement.

### i Ce qu'il faut retenir

Ton objectif est d'éviter la **zone de danger bactérienne** (4°C à 63°C). Dès qu'un aliment y reste trop longtemps, tu augmentes le risque d'intoxication et de pertes. Repère vite odeur anormale, texture gluante, couleur qui change ou température incohérente, puis consigne tout.

- À la réception : contrôle, refuse si non conforme, et range immédiatement au froid.
- Au froid : vise 0 à 4°C, congèle à -18°C, et fais un **refroidissement rapide** (idéalement 3°C en moins de 90 min).
- Au chaud : cuisson/maintien à plus de 63°C et **remise en température** à 75°C (1 min), sans réchauffages multiples.
- Traçabilité : relève au moins 2 fois par jour, à chaque livraison, à chaque production, et toutes les heures au service.

Note tes écarts (registre, fiche de liaison) et applique la FIFO avec étiquetage date/heure. Ces réflexes protègent les clients, ton équipe et te sécurisent en inspection.

## Chapitre 4 : Microbiologie de base

### 1. Connaître les microorganismes et leurs risques :

#### Définition et catégories :

Les micro-organismes sont des êtres invisibles à l'œil nu, comme les bactéries, virus, parasites, levures et moisissures. Ils peuvent être utiles ou dangereux selon le produit et les conditions.

#### Danger pour le consommateur :

Infection ou intoxication, la différence est importante. Certaines bactéries se multiplient vite, d'autres produisent des toxines résistantes à la chaleur, causant symptômes en 2 à 72 heures selon le germe.

#### Exemple d'identification d'un germe :

En stage, on a identifié une salmonelle après analyse, trente clients ont présenté diarrhée, rappel produit et nettoyage complet ont réglé le problème en 48 heures.

Anecdote : Une fois en stage, j'ai laissé refroidir mal un plat et on m'a rappelé l'importance du chronomètre, j'ai retenu la leçon.

### 2. Conditions de développement et contamination :

#### Les facteurs de croissance :

La température, l'eau disponible, le pH et l'oxygène gouvernent la croissance microbienne. La vitesse dépend aussi du temps, une bactérie peut doubler toutes les 20 minutes dans de bonnes conditions.

#### Modes de contamination :

Les contaminations surviennent par contact direct, mains sales, surfaces, ustensiles ou matières premières contaminées. La chaîne opératoire mal organisée multiplie le risque par 10 ou plus.

#### Astuce pour éviter le croisement :

Utilise des planches de coupe de couleur, nettoie après chaque usage, et note l'heure sur le lot pour éviter le croisement entre produits crus et prêts-à-servir.

Micro-organisme	Taille approximative	Mode de risque	Exemple alimentaire
Bactérie	1 à 5 µm	Multiplication rapide, toxines	Poulet cru, salade mal lavée
Virus	20 à 300 nm	Contamination par mains, aliments prêts-à-servir	Fruits à coque contaminés

Parasite	de mm à cm	Transmis par eau ou produits mal cuits	Poisson cru
Champignon	2 à 10 µm (spores)	Altération, mycotoxines possibles	Fromage, pain moisi

### 3. Mesures de prévention et contrôles pratiques :

#### Bonnes pratiques en cuisine :

Respecte températures de cuisson, refroidissement et stockage, évite la zone de danger entre 5°C et 63°C. D'après le ministère de la Santé, garder les températures maîtrisées limite fortement les risques.

#### Contrôles et enregistrements :

Fais des contrôles de température au moins 2 fois par service, note les relevés et actions correctives. Un enregistrement clair protège ton équipe et prouve ta maîtrise sanitaire.

#### Exemple d'intervention pratique :

Contexte: petit restaurant 30 couverts. Étapes: prélèvements, remplacement d'une planche, formation de 30 minutes. Résultat: charge microbienne de surface descendue de 180 UFC/cm<sup>2</sup> à 15 UFC/cm<sup>2</sup> en 72 heures. Livrable: rapport chiffré.

Voici une check-list opérationnelle simple à garder sur le poste, tu peux l'imprimer en 1 page et la coller près du plan de travail.

Action	Fréquence	Seuil/objectif	Responsable
Contrôle température frigo	2 fois par jour	≤ 4°C	Chef de service
Refroidissement rapide	À chaque production	63°C → 10°C en ≤ 2 heures	Cuisinier
Lavage des mains	Avant chaque service	Propre, 20 secondes minimum	Tout le personnel
Contrôle surfaces	Hebdomadaire	< 30 UFC/cm <sup>2</sup> pour surfaces critiques	Responsable hygiène

#### i Ce qu'il faut retenir

Tu dois connaître les **micro-organismes invisibles** (bactéries, virus, parasites, levures, moisissures) et leurs risques. Retenir la différence **infection ou intoxication** t'aide à comprendre les symptômes, parfois liés à des toxines résistantes à la chaleur.

- Leur croissance dépend de la température, de l'eau, du pH, de l'oxygène et du temps (doublement très rapide).
- La contamination vient surtout des mains, surfaces, ustensiles, matières premières et du croisement cru/prêt-à-servir.
- Préviens en maîtrisant la **zone de danger** 5°C à 63°C et en faisant des **contrôles de température** notés.

Organise ta chaîne opératoire, nettoie entre chaque usage et horodate les lots. Des relevés et actions correctives clairs protègent l'équipe et prouvent ta maîtrise sanitaire.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.