

168 Fiches de Révision

# CAP HCR

Commercialisation et Services  
en Hôtel-Café-Restaurant

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



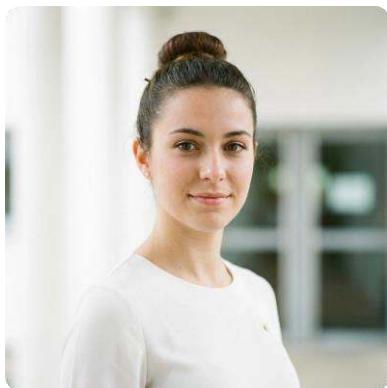
Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,5/5** selon l'Avis des Étudiants



# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Noémie** !

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi [www.caphcr.fr](http://www.caphcr.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 Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant** avec une moyenne de **15,51/20** 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> Expression écrite .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Expression orale .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Argumentation simple .....	Aller
<b>Histoire-Géographie</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Repères chronologiques .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Repères géographiques .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Lecture de documents .....	Aller
<b>Enseignement moral et civique</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Valeurs de la République .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Droits et devoirs .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Esprit critique .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Engagement citoyen .....	Aller
<b>Mathématiques</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Calculs usuels .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Proportions et pourcentages .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Lecture de graphiques .....	Aller
<b>Physique-Chimie</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Mesures et conversions .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Sécurité des produits .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Mélanges et solutions .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Électricité de base .....	Aller
<b>Prévention-Santé-Environnement</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Prévention des risques .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Santé au travail .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Environnement et tri .....	Aller
<b>Langue vivante (Anglais)</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Comprendre un client .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Se présenter au travail .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Prendre une commande .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Vocabulaire professionnel .....	Aller
<b>Organisation des prestations</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Réception des marchandises .....	Aller

**Chapitre 2:** Contrôle et rangement ..... [Aller](#)

**Chapitre 3:** Gestion des stocks ..... [Aller](#)

**Chapitre 4:** Planification des tâches ..... [Aller](#)

**Chapitre 5:** Hygiène et sécurité ..... [Aller](#)

**Accueil, commercialisation et services** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1:** Accueil et prise en charge ..... [Aller](#)

**Chapitre 2:** Techniques de vente ..... [Aller](#)

**Chapitre 3:** Mise en place salle et bar ..... [Aller](#)

**Chapitre 4:** Service et suivi client ..... [Aller](#)

**Gestion appliquée** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1:** Coûts et prix de vente ..... [Aller](#)

**Chapitre 2:** Documents simples ..... [Aller](#)

**Chapitre 3:** Stocks et inventaire ..... [Aller](#)

**Chapitre 4:** Règles du travail ..... [Aller](#)

**Chapitre 5:** Organisation de l'entreprise ..... [Aller](#)

**Sciences appliquées** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1:** Hygiène alimentaire ..... [Aller](#)

**Chapitre 2:** Microbes et contamination ..... [Aller](#)

**Chapitre 3:** Nettoyage et désinfection ..... [Aller](#)

**Chapitre 4:** Écoresponsabilité ..... [Aller](#)

# Français

## Présentation de la matière :

En CAP HCR, le **Français au service** de ton métier t'aide à lire vite, comprendre une consigne, et écrire clairement. Cette matière conduit à une évaluation intégrée à « Français et histoire-géographie, EMC », avec un **coefficent de 3**, en **CCF en cours** d'année ou en examen ponctuel **écrit et oral**, pour une durée totale de **2 h 25**.

Tu travailles la compréhension de textes, l'argumentation, et une écriture soignée, utile pour un mail pro, un compte rendu, ou un message client. Je me souviens d'un camarade qui a gagné 3 points juste en soignant l'introduction et les connecteurs logiques.

## Conseil :

Pour réussir, fais simple et régulier: 20 minutes, 3 fois par semaine. Entraîne-toi à repérer l'idée principale, puis 2 ou 3 détails qui la prouvent. Le piège classique, c'est de recopier le texte sans expliquer avec tes mots.

Construis ta **méthode de rédaction** en 4 étapes: brouillon rapide, plan en 2 parties, rédaction, relecture. En relecture, chasse 3 choses, accords, ponctuation, phrases trop longues. C'est souvent là que tu récupères le plus de points.

Le jour de l'évaluation, garde 10 minutes pour vérifier le sujet, la consigne, et la propreté de la copie. Pense aussi **vocabulaire professionnel**, accueil, réclamation, réservation, ça rend tes exemples crédibles et ça te rassure.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Compréhension de textes .....	<a href="#">Aller</a>
1. Lire et comprendre un texte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Analyser et rédiger à partir d'un texte .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Expression écrite .....	<a href="#">Aller</a>
1. Rédiger des écrits professionnels courants .....	<a href="#">Aller</a>
2. Structurer un texte efficace .....	<a href="#">Aller</a>
3. Réviser et corriger ton texte .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Expression orale .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer ta prise de parole .....	<a href="#">Aller</a>
2. Contrôler ta voix et ton corps .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gérer la communication avec le client et l'équipe .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Argumentation simple .....	<a href="#">Aller</a>
1. Définir ton objectif .....	<a href="#">Aller</a>
2. Construire des arguments .....	<a href="#">Aller</a>

3. Cas pratique et mise en situation ..... [Aller](#)

# Chapitre 1: Compréhension de textes

## 1. Lire et comprendre un texte :

### Objectif et public :

Comprendre un texte te permet d'extraire l'information utile pour ton travail en salle, en bar ou en réception, et pour réussir les épreuves écrites du CAP HCR. Cible l'idée principale et les faits concrets.

### Étapes pratiques :

Fais d'abord un survol rapide de 1 à 2 minutes pour repérer la nature du texte, le titre, la date et l'auteur. Ensuite, lis une seconde fois pour souligner les 6 à 10 idées principales.

### Astuce de stage :

Quand tu lis une consigne ou un protocole en service, note en 3 points ce qu'il faut faire, qui le fait et en combien de temps, tu perds moins d'énergie et évites les oubli.

### Exemple de lecture active :

Tu lis une consigne pour dresser 40 couverts, tu repères les mots clés «mise en place», «temps», «responsable». Tu notes 4 actions et tu vérifies avec ton binôme en une minute. La lecture active fait gagner environ 5 à 10 minutes par service quand elle est pratiquée régulièrement, surtout en début de stage.

Type de question	But	Exemple
Compréhension	Identifier l'idée principale	Quel est le sujet du texte
Détails	Retenir les informations chiffrées et factuelles	Combien de personnes sont concernées
Implication	Comprendre l'intention de l'auteur	Le ton est-il informatif ou persuasif

## 2. Analyser et rédiger à partir d'un texte :

### Plan simple :

Pour rédiger un résumé ou répondre à une question, adopte un plan en 3 parties : introduction courte, développement en 2 à 3 idées, conclusion d'une phrase. Cela tient sur 6 à 8 lignes pour l'épreuve.

### Connecteurs et vocabulaire clé :

Utilise des connecteurs logiques pour clarifier tes idées, par exemple «d'abord», «ensuite», «en conséquence». Préfère un vocabulaire concret lié à ton futur métier, comme «service», «mise en place», «délai».

### Mini cas concret :

Contexte : tu dois résumer une note interne expliquant la gestion d'un buffet pour 60 personnes. Étapes : lecture 5 minutes, repérage de 8 points, rédaction d'une fiche d'une page en 20 minutes. Résultat : gain de 15 minutes par service grâce à une procédure claire. Livrable attendu : fiche d'1 page listant 6 actions avec temps estimés.

### Exemple d'analyse courte :

À partir d'un article sur l'hygiène en cuisine, tu retires 3 règles prioritaires, tu les classes par ordre d'urgence, puis tu rédiges une consigne de 4 lignes pour ton équipe.

Selon l'ONISEP, savoir lire et rédiger clairement augmente tes chances de réussite au CAP et facilite ton intégration en entreprise.

Checklist	Action	Temps estimé
Lire en diagonale	Repérer titre et mots clés	1 à 2 minutes
Lecture détaillée	Surligner idées principales	5 à 10 minutes
Prendre des notes	Lister 6 à 10 points clés	3 à 5 minutes
Rédiger le résumé	Suivre le plan simple en 3 parties	10 à 20 minutes
Vérifier	Relire et corriger 2 fautes maxi	2 à 5 minutes

Astuce finale : entraîne-toi 3 fois par semaine à résumer un texte de 200 à 300 mots, tu verras ton temps de lecture et ta clarté s'améliorer rapidement. J'ai testé cette méthode pendant mon stage et ça a payé.

### i Ce qu'il faut retenir

Comprendre un texte t'aide à extraire l'essentiel pour le service et à réussir l'écrit du CAP HCR. Adopte une **lecture active efficace** : repère l'idée principale, les faits chiffrés et l'intention de l'auteur.

- Survole 1 à 2 minutes (titre, nature, date, auteur), puis relis en soulignant 6 à 10 idées.
- Transforme une consigne en **notes en 3 points** : quoi faire, qui le fait, en combien de temps.
- Pour rédiger, suis un **plan en 3 parties** et utilise des **connecteurs logiques clairs**.

En t'entraînant régulièrement, tu gagnes du temps en service et tu écris plus net. Vise des résumés courts, concrets, et relis pour corriger quelques fautes.

## Chapitre 2 : Expression écrite

### 1. Rédiger des écrits professionnels courants :

#### Objectif et public :

Tu dois savoir écrire des messages clairs pour les clients, les collègues et la direction. L'objectif est d'informer, confirmer ou transmettre une consigne sans ambiguïté ni perte de temps.

#### Forme et ton :

Adapte le ton au destinataire, poli et neutre pour les clients, plus direct pour l'équipe. Priorise phrases courtes, verbes actifs, et informations pratiques comme date, heure, quantité.

#### Exemples d'écrits utiles :

- Mail de confirmation de réservation
- Note de cuisine pour le chef
- Fiche produit ou allergène
- Message interne pour planning

#### Exemple d'email professionnel :

Bonjour Madame Dupont, votre réservation du 12/06 à 20h est confirmée pour 4 personnes. Merci d'indiquer toute allergie. Cordialement, Paul, réception.

### 2. Structurer un texte efficace :

#### Plan simple :

Utilise un plan en 3 parties : introduction courte, développement pratique, conclusion actionnable. Cette structure fonctionne pour mail, note ou description de poste.

#### Connecteurs utiles :

Privilégie connecteurs courts et utiles, par exemple d'abord, ensuite, enfin, toutefois, pour cela. Ils aident à guider le lecteur sans phrases longues et compliquées.

#### Vocabulaire clé :

Apprends mots précis du secteur : service à l'assiette, mise en place, plat du jour, allergène, shift. Ces termes évitent les malentendus en cuisine et en salle.

#### Exemple d'organisation d'un message :

Objet : confirmation réservation. Introduction : rappel bref. Corps : date, heure, nombre, demande d'information. Conclusion : instructions ou coordonnées et formule de politesse.

Élément	Action	Temps estimé
---------	--------	--------------

Objet clair	Écrire en une ligne l'objet précis	1 minute
Informations essentielles	Lister date, heure, nom, quantité	2 à 3 minutes
Formulation courte	Limiter à 3 phrases principales	2 minutes
Vérification rapide	Relire pour fautes et clarté	1 à 2 minutes

### 3. Réviser et corriger ton texte :

#### **Méthode en 3 étapes :**

Lis d'abord pour le sens, puis pour les fautes, enfin pour le ton. Sépare ces étapes, ne fais pas tout en une seule lecture pour éviter d'oublier des erreurs visibles.

#### **Erreurs fréquentes :**

Orthographe des mots clés, accords du participe passé, oubli de chiffres importants, et tournures longues qui embrouillent le lecteur. Corrige ces points systématiquement.

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

Fais relire tes messages par un collègue quand c'est important. En stage, une relecture évite souvent 1 erreur qui aurait coûté du temps ou une mauvaise impression.

#### **Exemple de relecture efficace :**

Après rédaction, lis à voix haute 2 fois. La première pour le sens, la seconde pour repérer erreurs d'accord et répétitions.

#### **Mini cas concret : note de service pour un service du soir :**

Contexte : tu dois informer l'équipe d'un changement de menu pour 1 soirée avec 80 couverts attendus. Objectif : transmettre consignes précises pour cuisine et salle.

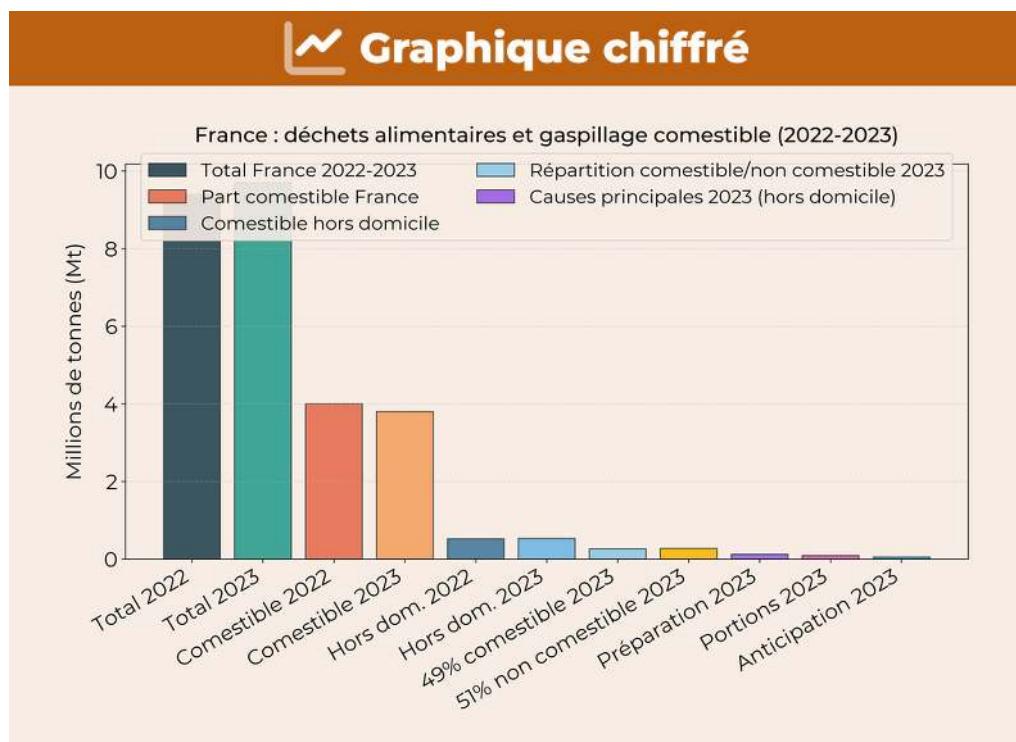
#### **Étapes :**

- Recueillir infos : plats modifiés, quantités prévues, allergènes.
- Rédiger en 3 parties : objet, consignes, contacts.
- Relire et envoyer 2 heures avant le service.

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

Livrable : note de service d'une page envoyée par mail et affichée en cuisine, contenant 5 consignes claires et quantités chiffrées pour 80 couverts. Réduction d'erreurs estimée à 70%.

## Graphique chiffré



Checklist opérationnelle	Action rapide
Vérifier chiffres	Confirmer nombre de couverts et quantités
Lister allergènes	Indiquer clairement par plat
Indiquer responsable	Nom et téléphone du chef ou responsable salle
Délais	Envoyer 2 heures avant service
Format	Mail + affichage papier en cuisine

### Astuce pratique :

Garde un modèle de mail et de note de service que tu adaptes en 2 minutes, cela te fait gagner environ 10 minutes par jour et limite les oubli.

### i Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à produire des **messages clairs et utiles** pour clients, collègues et direction. Adapte le ton, reste concret, et mets en avant les **infos chiffrées essentielles** (date, heure, quantité, allergènes).

- Suis un **plan en 3 parties** : intro brève, consignes pratiques, conclusion actionnable.
- Utilise des connecteurs courts (d'abord, ensuite, enfin) et un vocabulaire précis du secteur.

- Fais une **relecture en 3 étapes** : sens, fautes, ton, puis vérifie chiffres et responsables.

Pour les infos importantes, demande une relecture à un collègue. Garde aussi des modèles de mails et de notes de service pour gagner du temps et éviter les oubli.

## Chapitre 3 : Expression orale

### 1. Préparer ta prise de parole :

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

Identifie d'abord pourquoi tu parles, et à qui tu t'adresses. Pour un client, l'objectif peut être de vendre un plat en moins de 60 secondes, pour l'équipe, transmettre un consigne claire.

#### **Plan simple :**

Construis un plan en trois parties : accroche courte, points clés et conclusion avec action demandée. Ce schéma marche pour un pitch de 30 à 90 secondes ou pour un briefing de 3 minutes.

#### **Temps et répétitions :**

Chronomètre-toi lors des répétitions, fais au moins 2 répétitions complètes avant le service. Répéter 3 fois à voix haute réduit le stress et les oubliés en situation réelle.

#### **Exemple d'optimisation d'un pitch de vente :**

Tu présentes un plat en 45 secondes, tu dis le nom, 2 ingrédients clés, et une suggestion d'accord boisson, tu termines par une question ferme pour engager le client.

### 2. Contrôler ta voix et ton corps :

#### **Respiration et diction :**

Respire abdominalement pour soutenir ta voix, articule clairement chaque syllabe. Une bonne respiration t'aide à parler plus lentement, et évite de finir tes phrases en souffle.

#### **Posture et gestes :**

Tiens-toi droit, les épaules relâchées, regarde ton interlocuteur. Un geste mesuré renforce un message, évite les mouvements répétitifs qui distraient le client ou l'équipe.

#### **Tenue et regard :**

Soigne ta tenue et ton sourire audible, fixe le regard pendant 2 à 3 secondes puis balaie la salle si nécessaire. Le regard inspire confiance et signale l'écoute.

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

En service, j'ai appris à compter silencieusement jusqu'à 3 avant de répondre au client, ça m'a aidé à éviter les réponses coupées et les erreurs de commande.

Élément	Bon réflexe	Erreur fréquente
Volume	Adapter au bruit de la salle	Parler trop fort ou trop bas
Vitesse	Parler lentement pour être compris	Parler trop vite sous stress
Articulation	Prononcer clairement les consonnes	Mâcher ou avaler les mots

### 3. Gérer la communication avec le client et l'équipe :

#### Prise de commande et téléphone :

Utilise des formules claires et un vocabulaire précis. Pour le téléphone, annonce le nom de l'établissement, ton prénom et résume la commande en 10 à 20 secondes pour éviter les erreurs.

#### Écoute active et reformulation :

Pratique l'écoute active, répète l'information clé en une phrase. La reformulation réduit les erreurs, par exemple répéter l'heure de réservation ou la demande d'allergie.

#### Gérer un conflit :

Accueille la réclamation sans interrompre, prends 1 à 2 minutes pour calmer la situation, propose 2 solutions possibles et choisis celle qui satisfait le client.

#### Exemple de briefing concret :

Contexte : briefing petit-déjeuner, équipe 4, objectif réduire les erreurs de commande de 10% à 2% en 7 jours. Étapes : script de 8 points, 5 minutes de briefing, vérification à la fin du service. Résultat : baisse mesurée des erreurs à 1,5% après 1 semaine. Livrable attendu : fiche de briefing imprimée et rapport quotidien des erreurs.

Checklist opérationnelle	À faire
Avant le service	Préparer 3 phrases d'accueil et vérifier les menus
Prise de commande	Réduire le message à 3 informations clés
Communication équipe	Faire un point de 5 minutes avant chaque service
Gestion des plaintes	Écouter 2 minutes, proposer 2 solutions
Suivi	Noter l'incident et la résolution sur la fiche quotidienne

#### Astuce pour l'oral au CAP HCR :

Avant un entretien professionnel, prépare 3 anecdotes courtes sur ton expérience en stage, chacune durant moins de 60 secondes pour rester pertinent et mémorable.

#### i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir à l'oral, clarifie d'abord ton **objectif et public**, puis structure un **plan en trois temps** (accroche, points clés, action). Répète et chronomètre pour limiter stress et oubli.

- Stabilise ta voix avec une **respiration abdominale** et une diction nette, en adaptant volume et vitesse au contexte.

- Soigne posture, gestes mesurés et regard, avec 2 à 3 secondes de contact visuel.
- Avec client et équipe, utilise un vocabulaire précis, pratique l'**écoute active et reformulation**, et en cas de conflit propose 2 solutions.

Avant le service, prépare quelques phrases d'accueil et des messages courts (3 infos clés). Pour un pitch ou un entretien, garde des anecdotes de moins de 60 secondes. Tu parais plus clair, plus fiable, et tu fais moins d'erreurs.

## Chapitre 4 : Argumentation simple

### 1. Définir ton objectif :

#### Objectif et public :

Avant d'argumenter, définis précisément ce que tu veux obtenir et qui t'écoute. Savoir si tu parles à un client, à un chef ou à un examinateur change ton ton et tes arguments.

#### Formuler une thèse simple :

La thèse doit tenir en une phrase claire. Par exemple, «Ce plat du jour attire plus de clients car il est rapide et rentable», c'est simple et concret pour un jury ou un employeur.

#### Plan simple :

Adopte un plan court : annonce ta thèse, donne 2 à 3 arguments, illustre par un exemple concret, puis conclue en proposant une action ou un avantage immédiat.

#### Exemple d'argumentation courte :

Je propose le plat du jour, car il utilise produits locaux, réduit coûts de 20%, et plaît aux clients pressés . cela augmente l'addition moyenne.

### 2. Construire des arguments :

#### Types d'arguments :

Utilise trois types principaux : argument factuel, argument de valeur, argument de conséquence. Mélange preuve, témoignage ou chiffre pour rendre ton propos crédible et facile à retenir.

#### Ordre et force des arguments :

Présente 2 à 3 arguments. Mets l'argument le plus fort en premier ou en dernier selon la stratégie. En entretien, 3 arguments bien illustrés suffisent pour convaincre en moins de 90 secondes.

#### Connecteurs utiles :

Choisis des connecteurs simples pour lier tes idées, par exemple parce que, ainsi, donc, cependant, par exemple. Ils rendent ton discours fluide et logique.

Connecteur	Fonction	Exemple
Parce que	Cause	Je recommande ce plat parce que les coûts sont maîtrisés.
Par exemple	Illustration	Par exemple, le plat permet de servir 15 clients en 30 minutes.
Donc	Conséquence	Le produit est rentable, donc il augmente la marge.

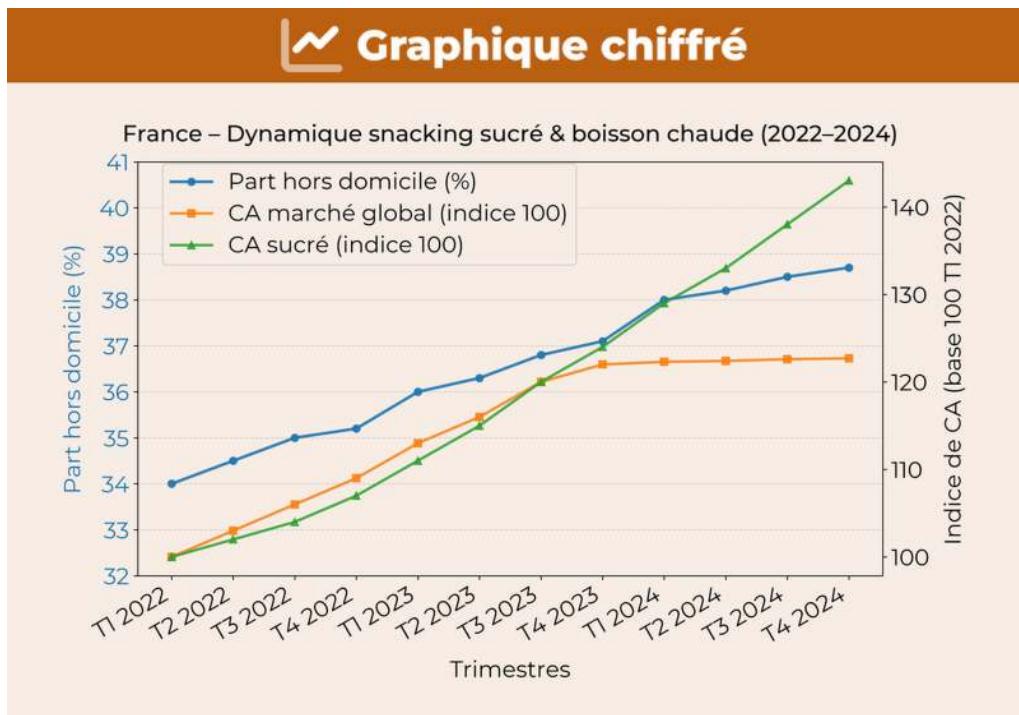
### Astuce de stage :

Prépare 3 arguments et 1 exemple vérifiable, répète-les à voix haute 2 fois avant de parler au client ou au chef, ça calme le stress et rend ton discours naturel.

### 3. Cas pratique et mise en situation :

#### Mini cas concret :

Contexte : tu veux augmenter la vente de desserts au café pendant 1 semaine. Objectif : augmenter l'addition moyenne de 1,50 € par client, avec taux d'acceptation cible de 20%.



#### Étapes :

1 Prépare 3 arguments brefs, 2 Propose un échantillon, 3 Note les ventes pendant 7 jours. Mesure avant et après pour comparer efficacement les résultats.

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

Tu proposes le dessert en fin de repas, tu le montres au client, tu dis «C'est fait maison, il va très bien avec votre café», tu observes une hausse de 18 à 22% des ventes sur 7 jours.

#### Livrable attendu :

Un petit rapport d'une page contenant : nombre de clients servis, nombre de ventes de dessert, addition moyenne avant et après, pourcentage d'augmentation. Par exemple, 200 clients, 40 desserts vendus, +1,50 € addition.

#### Checklist opérationnelle :

Étape	Action
-------	--------

Préparation	Prépare 3 arguments clairs et un échantillon à présenter
Présentation	Propose le dessert au bon moment, utilise un connecteur pour enchaîner
Mesure	Compte ventes et clients chaque jour pendant 7 jours
Analyse	Calcule addition moyenne avant/après et taux d'acceptation

#### Exemple de livrable :

Rapport d'une page : 200 clients, 40 desserts vendus, addition moyenne passée de 12,00 € à 13,50 €, hausse de 12,5%, observation sur 7 jours.

#### Astuce contre une erreur fréquente :

Ne noie pas ton argumentation de détails inutiles, évite plus de 3 arguments, et n'oublie pas de chiffrer ton exemple pour gagner en crédibilité.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour argumenter simplement, clarifie d'abord **objectif et public**, puis formule une **thèse en une phrase**. Enchaîne avec un plan court et des liens logiques grâce à des connecteurs (parce que, donc, par exemple).

- Donne **2 à 3 arguments** : factuel, valeur, conséquence, avec une preuve ou un témoignage.
- Place l'argument le plus fort au début ou à la fin, et illustre par un **exemple chiffré**.
- Avant un échange, répète tes 3 arguments et ton exemple, puis propose une action concrète.

En cas pratique, fixe une cible mesurable, teste sur 7 jours, note ventes et clients, puis compare avant/après dans un mini rapport. Tu convaincs mieux en restant bref, concret et vérifiable.

# Histoire-Géographie

## Présentation de la matière :

En **CAP HCR** (Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant), Histoire-Géographie te donne des repères pour comprendre le monde, situer un événement, et parler de territoires touristiques.

Cette matière conduit à un oral intégré à l'épreuve « Français et histoire-géographie-EMC », au **coefficent de 3**. En **CCF en dernière** année, 3 évaluations comptent à part égale, dont un **oral 15 minutes** en histoire-géo-EMC.

En examen final, l'histoire-géo-EMC reste un oral de 15 minutes, avec 5 minutes de préparation. J'ai vu un camarade prendre +6 points en répétant 3 fois le même plan.

## Conseil :

Planifie 2 séances de 20 minutes par semaine. Pour chaque thème, fais 1 fiche avec 3 dates, 3 lieux, 5 mots-clés, puis récite tes **repères clés** sans regarder.

Pour l'oral, garde 3 réflexes:

- Situe le document dans le temps et l'espace
- Décris 2 éléments précis du document
- Conclue par 1 idée liée au monde pro

Entraîne-toi 3 fois à voix haute, **chrono en main**. Si tu situes, tu décris, tu conclus, tu passes de la peur au contrôle, et ça se voit dans ta note.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Repères chronologiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Placer les repères dans le temps et l'espace .....	<a href="#">Aller</a>
2. Utiliser les repères en situation professionnelle .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Repères géographiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Situer un lieu dans l'espace .....	<a href="#">Aller</a>
2. Lire une carte et utiliser l'échelle .....	<a href="#">Aller</a>
3. Repères géographiques utiles en HCR .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Lecture de documents .....	<a href="#">Aller</a>
1. Lire et comprendre un document .....	<a href="#">Aller</a>
2. Contextualiser et évaluer une source .....	<a href="#">Aller</a>
3. Exploiter un document en situation professionnelle .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Repères chronologiques

### 1. Placer les repères dans le temps et l'espace :

#### Dates clés :

Apprends à mémoriser quelques repères essentiels, par exemple la Révolution française 1789, la Première guerre mondiale 1914-1918, la seconde guerre mondiale 1939-1945 et 1968 comme point social majeur.

#### Lieux et territoires :

Situe chaque événement sur une carte, France, Europe ou monde. Connaître le lieu t'aide à expliquer les causes locales et les conséquences géographiques, utile en oral et en stage pour convaincre ton responsable.

#### Acteurs principaux :

Retiens les acteurs, rois, présidents, mouvements sociaux et acteurs économiques. Savoir qui a agi permet de relier dates et décisions, ce qui rend tes réponses plus précises et plus crédibles à l'examen.

#### Exemple d'usage en stage :

Lors d'un service en salle, tu expliques l'origine d'un plat régional en citant la période et la région, cela montre ta culture générale et ton professionnalisme auprès des clients et de l'équipe.

Période	Repère	Pourquoi utile pour toi
Moyen-âge	XIe au XVe siècle	Permet de situer l'origine de traditions culinaires et festivals locaux, utile en restauration thématique.
Révolution française	1789	Explique les changements sociaux et économiques qui influencent la carte alimentaire et les pratiques de consommation.
Première guerre mondiale	1914-1918	Aide à comprendre les ruptures démographiques et les impacts sur l'approvisionnement des produits alimentaires.
Années 1960	1968	Montre les évolutions culturelles et de consommation que tu peux retrouver dans les attentes des clients aujourd'hui.

Garde ces repères en tête, tu pourras les sortir en 10 à 20 secondes pendant un oral ou un entretien de stage, ça fait toujours bonne impression si c'est naturel et concis.

### 2. Utiliser les repères en situation professionnelle :

### **Impact sur le métier :**

Connaître les dates te permet d'argumenter pendant un entretien ou en stage, par exemple expliquer l'évolution d'une carte des vins ou situer une spécialité selon une période précise pour convaincre un client.

### **Cas pratique : repérage d'un événement :**

Contexte, tu prépares une mini-présentation sur l'histoire d'un plat local pour un client. Étapes, recherche rapide, datation, lien territorial, répétition. Résultat, présentation de 3 minutes claire et souriante devant l'équipe.

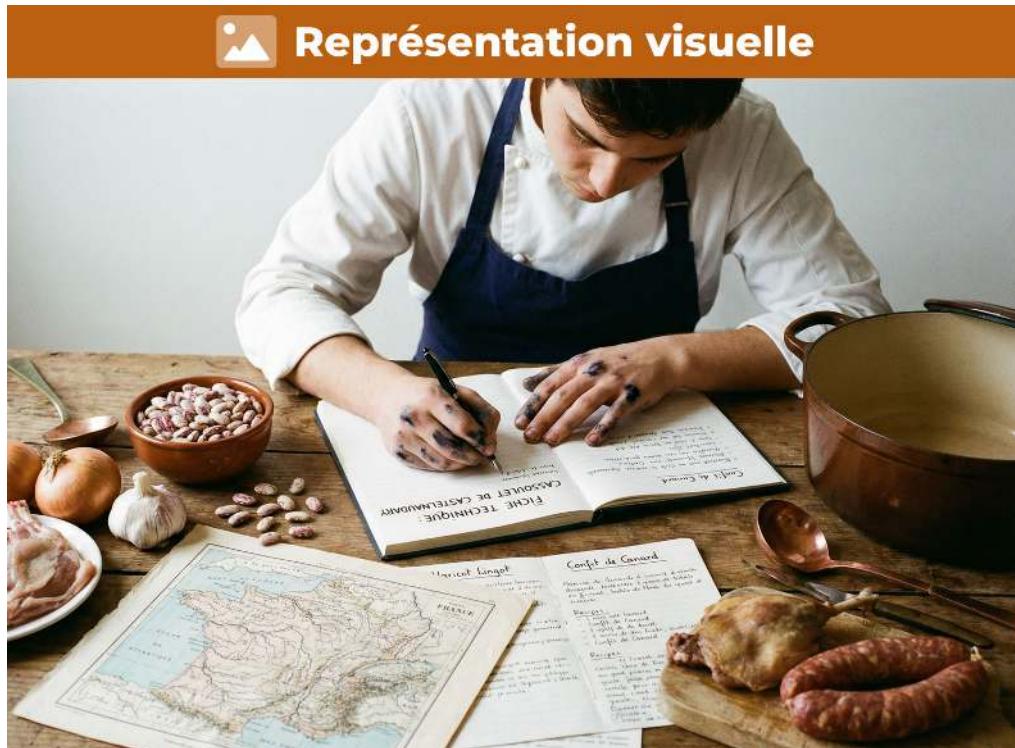
### **Exemple d'activité en stage :**

Contexte, restaurant régional avec 30 couvert/jour. Étapes, recherche 1 heure, création d'une fiche d'une page, répétition 10 minutes. Résultat, +10% d'upsell sur le plat présenté pendant la semaine suivante.

Petite anecdote, lors d'un stage j'ai cité 1789 pour expliquer un dessert régional, le responsable m'a félicité et m'a demandé de refaire cette brève présentation devant l'équipe.

### **Livrable attendu :**

Livrable, une fiche d'une page maximum contenant la date, le lieu, les acteurs et 5 lignes d'explication. Présente-la en 2 minutes au responsable, c'est digestible et facile à garder en mémoire.



*Rassembler informations sur un plat régional aide à fournir un service personnalisé.*

Utilise cette check-list avant ton oral ou ton rapport de stage, elle te permet de synthétiser en moins de 10 minutes les éléments essentiels à communiquer au chef ou au tuteur.

Action	Pourquoi	Durée estimée
Repérer la date	Permet de situer l'événement et d'ajouter de la crédibilité	5 minutes
Localiser le lieu	Aide à comprendre l'influence territoriale sur les produits	3 minutes
Noter les acteurs	Explique qui a pris les décisions ou initié le changement	4 minutes
Préparer une fiche	Synthèse utile pour l'oral et le rapport de stage	10 minutes

Petit conseil pratique, révise 5 repères par semaine pendant 4 semaines, tu auras une base solide de 20 repères utiles pour l'examen et pour enrichir tes conversations professionnelles.

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

Tu dois maîtriser des **repères chronologiques essentiels** pour situer un fait dans le temps et l'espace, et gagner en crédibilité à l'examen comme en stage.

- Mémorise quelques dates (1789, 1914-1918, 1939-1945, 1968) et associe-les à un contexte.
- Place l'événement sur une carte et retiens **date, lieu, acteurs** pour expliquer causes et effets.
- En situation pro, prépare une **fiche d'une page** puis présente-la en 2 à 3 minutes.
- Utilise une mini check-list rapide (date, lieu, acteurs, fiche) avant un **oral ou entretien**.

Ces repères te permettent d'argumenter sur une spécialité, une carte des vins ou une tradition locale. Révise régulièrement (5 repères par semaine) pour parler naturellement, sans te perdre dans les détails.

## Chapitre 2 : Repères géographiques

### 1. Situer un lieu dans l'espace :

#### **Point cardinal et orientation :**

Les points cardinaux te permettent d'expliquer où se trouve un établissement par rapport à un repère connu, comme une gare ou une place. Ils servent aussi à indiquer l'accès aux clients rapidement.

#### **Coordonnées et localisation :**

Les coordonnées géographiques donnent une position précise, pratique pour un plan d'accès numérique. Savoir lire latitude et longitude te permet d'utiliser un GPS ou une appli de cartographie pendant ton stage.

#### **Exemple d'orientation :**

Tu dis au client "le restaurant est au nord de la gare, à 500 mètres, environ 7 minutes à pied", c'est clair et immédiat.

### 2. Lire une carte et utiliser l'échelle :

#### **Comprendre l'échelle :**

L'échelle indique combien de fois la réalité est réduite sur la carte. Si l'échelle est 1/10 000, 1 cm sur la carte = 100 m sur le terrain, utile pour estimer distances et temps de trajet.

#### **Mesurer une distance et estimer un temps :**

En restaurations et services, estimer le temps de trajet entre l'hôtel et un client permet d'organiser des livraisons ou des navettes. Calcule 1 km comme 12 à 15 minutes à pied selon la charge.

#### **Exemple d'estimation :**

Sur ta carte, 3 cm à l'échelle 1/10 000 correspondent à 300 m, soit environ 4 minutes à pied, utile pour dire au client le temps réel d'arrivée.

### 3. Repères géographiques utiles en HCR :

#### **Zones d'implantation et clientèle :**

Connaitre quartier commerçant, zone touristique ou résidentielle t'aide à adapter l'offre, les horaires et la communication. Une zone touristique attire souvent 2 à 3 fois plus de clients en haute saison.

#### **Transports et accessibilité :**

Savoir où sont les gares, arrêts de bus et parkings facilite l'accueil. Indique toujours le temps et le mode le plus simple pour s'y rendre, cela améliore l'expérience client et évite les retards.

### Exemple d'usage en service :

Lors d'un service en soirée, j'ai indiqué aux livreurs le chemin le plus court via une ruelle peu fréquentée, ce qui a réduit le temps de livraison de 20%.

### Mini cas concret – carte d'accueil pour un petit hôtel :

Contexte : un hôtel de 30 chambres situé près d'une gare et d'un parc veut une feuille d'accueil claire pour les clients. Objectif : fournir accès, temps de marche et services proches.

### Étapes :

- Repérer 3 points clés : gare, arrêt de bus principal, parc.
- Mesurer les distances à pied et en minutes, en testant 1 fois sur le terrain.
- Créer une fiche A4 avec plan simplifié, 3 lignes d'itinéraire et horaires de transport.

### Résultat et livrable attendu :

Livrable : une fiche A4 imprimée et une version PDF. Contenu chiffré : distances indiquées (gare 500 m, parc 350 m, bus 120 m) et temps estimés (gare 7 minutes, parc 5 minutes, bus 2 minutes à pied).

### Exemple d'impact :

Après distribution, l'accueil a reçu 30% moins de demandes d'itinéraire à la réception pendant 2 semaines, la fiche a économisé environ 10 minutes par client en moyenne.

### Check-list opérationnelle :

Utilise cette check-list sur le terrain pour vérifier rapidement l'information géographique à transmettre aux clients.

Vérifier	Question à se poser
Distance principale	Combien de mètres et minutes à pied jusqu'à la gare ?
Transports	Quel est le bus ou métro le plus proche et sa fréquence ?
Accessibilité	Accès PMR, escaliers ou rampe sont-ils notés ?
Points d'intérêt	Quels 3 lieux recommanderais-tu en priorité aux clients ?

### Conseils terrain et erreurs fréquentes :

Astuce : vérifie toujours une information depuis la rue au moins une fois, une borne de bus peut avoir été déplacée. Erreur fréquente, donner un temps de marche sans préciser obstacles, cela crée des attentes erronées.

### Exemple d'astuce :

Note sur ta fiche si le trajet comporte des escaliers, surtout si tu sais que quelques clients auront des bagages lourds, cela évite les surprises à l'arrivée.

### **Pourquoi c'est utile pour ton CAP HCR ?**

Ces repères améliorent l'accueil, réduisent les appels à la réception et renforcent la satisfaction client. Selon l'INSEE, environ 80% de la population vit en aire urbaine, donc bien connaître la ville aide souvent à mieux servir ta clientèle.

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

Pour situer un lieu, tu relies l'établissement à un repère connu grâce aux **points cardinaux et repères**, ou tu donnes une position précise via **latitude et longitude** pour le GPS.

- Avec **lire l'échelle**, tu convertis la carte en mètres et tu estimes un temps (1 km environ 12 à 15 min à pied).
- En HCR, identifie zone (touristique, commerçante) et accessibilité (gares, bus, parkings) pour mieux orienter.
- Teste sur place et note obstacles (escaliers, PMR) avec une **check-list terrain**.

Une fiche d'accueil simple (distances, minutes, itinéraires, horaires) réduit les demandes à la réception et améliore la satisfaction. Vérifie toujours tes infos depuis la rue pour éviter les erreurs.

## Chapitre 3 : Lecture de documents

### 1. Lire et comprendre un document :

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

Apprendre à repérer rapidement l'information utile dans un texte, une carte ou un tableau pour le service, la gestion ou l'accueil, et savoir pourquoi ce document compte en situation professionnelle.

#### **Types de documents :**

Tu vas rencontrer des sources variées, par exemple des extraits d'archives, des plans de salle, des fiches techniques, des rapports de tourisme et des statistiques locales.

#### **Méthode de lecture rapide :**

Commence par le titre, la date, l'auteur, puis survole les intertitres et les chiffres clés avant de lire en détail les passages utiles pour ton service.

#### **Exemple d'analyse rapide :**

En 2 à 3 minutes, repère la date d'un arrêté municipal, l'objet et la zone concernée pour vérifier si cela change ton planning d'ouverture d'une terrasse.

### 2. Contextualiser et évaluer une source :

#### **Dates et lieux :**

Situe toujours la source dans le temps et l'espace, par exemple un guide touristique de 2015 pour une région, cela t'indique sa pertinence face aux informations actuelles.

#### **Auteur et intention :**

Identifie qui publie le document, par exemple la mairie, un journal ou un syndicat professionnel, et quel est son intérêt, cela t'aide à déceler un biais éventuel.

#### **Fiabilité et croisement :**

Vérifie la cohérence entre plusieurs documents, par exemple comparer un plan de ville et des statistiques touristiques pour confirmer une information avant de la transmettre.

#### **Astuce terrain :**

En stage, je comparais systématiquement l'affiche d'un événement avec le site mairie et une copie papier, cela m'a évité 3 erreurs d'information en 6 semaines.

### 3. Exploiter un document en situation professionnelle :

#### **Utiliser le document en service :**

Pour accueillir, orienter ou informer les clients, transforme l'information d'un document en phrases courtes et précises, par exemple heures d'ouverture, tarifs et accès.

**Présentation pour le jury ou le tuteur :**

Lors d'une épreuve ou d'un rendu de stage, synthétise en 1 page les éléments clés du document avec 3 actions proposées, cela montre ta capacité d'analyse et ton sens pratique.

**Livrable attendu :**

Livrer une fiche synthèse d'une page, claire et chiffrée, contenant dates, lieux, 3 constats et 3 propositions concrètes, prête à être utilisée en réunion ou en service.

**Exemple de livrable :**

Une fiche d'une page sur l'accessibilité d'une terrasse, avec 4 problèmes identifiés et 3 solutions à mettre en place en 30 jours pour améliorer l'accueil client.

**Mini cas concret :**

Contexte : Stage dans un hôtel de 50 chambres, analyse de 120 questionnaires client collectés sur 3 mois pour identifier points d'amélioration en petit-déjeuner.

**Étapes :**

1) Regrouper les réponses par thème, 2) chiffrer les remarques récurrentes, 3) proposer 5 actions priorisées avec coûts estimés et délais de mise en œuvre.

**Résultat :**

Identification de 3 problèmes majeurs, mise en place de 2 actions immédiates, amélioration attendue de la satisfaction petit-déjeuner de 12% en 2 mois.

**Livrable attendu :**

Une synthèse d'une page + un tableau de priorisation chiffré indiquant coût, délai et impact estimé pour chaque action.

**Checklist opérationnelle :**

Étape	Action concrète
Identifier	Lire titre, date, auteur, type de document
Localiser	Situer lieu et période pour juger de la pertinence
Extraire	Repérer 3 à 5 informations utiles pour le service
Vérifier	Croiser avec une source officielle ou un collègue
Synthétiser	Rédiger une fiche d'une page avec actions chiffrées

**Questions rapides à te poser :**

Quelle est la date de publication, qui est l'auteur, l'information est-elle encore valide pour mon service, quelles actions concrètes j'en tire pour la journée.

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

Analyse de 60 fiches produit en 2 jours, regroupement des 5 défauts récurrents, application de 3 actions correctives entraînant une réduction de 18% des réclamations liées au service.

### Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à lire vite et bien tout type de source (texte, carte, tableau) pour en tirer l'info utile au service, à l'accueil ou à la gestion.

- Applique une **méthode de lecture rapide** : titre, date, auteur, intertitres, chiffres clés, puis seulement les passages utiles.
- Replace la source dans **le temps et l'espace**, identifie l'auteur et son intention pour repérer un biais.
- Assure la fiabilité : **croiser plusieurs sources** avant de transmettre.
- Produis une **fiche synthèse d'une page** : dates, lieux, constats chiffrés, et actions concrètes priorisées.

En situation pro, transforme le document en infos courtes (horaires, tarifs, accès) et en décisions. Pose-toi toujours : est-ce valide aujourd'hui, et qu'est-ce que je fais concrètement avec ça ?

# Enseignement moral et civique

## Présentation de la matière :

Dans le **CAP HCR**, l'**Enseignement moral** et civique est intégré à l'épreuve Français et histoire-géographie-enseignement moral et civique, avec un **coefficent 3**. Évaluation en **CCF** ou en **examen ponctuel**, durée **2 h 25**, avec 15 min d'oral, dont 5 min de préparation.

Tu y travailles le **principe de laïcité**, les **droits et devoirs**, et l'argumentation. En HCR, ça sert pour garder ton calme, respecter la diversité, et décider juste face à un conflit client. Je revois un camarade gagner 3 points après 2 oraux blancs.

## Conseil :

Planifie 2 séances de **20 minutes** par semaine. Apprends 6 notions clés et relie-les à 2 situations de salle ou d'hôtel, ça t'évite les réponses trop scolaires.

Entraîne-toi à écrire une réponse en **8 lignes**, puis à parler 2 minutes sans lire. Si tu bloques, repars d'un fait concret, nomme la valeur en jeu, et explique ton choix.

Pour l'oral, prépare **3 idées simples**, respire, annonce ton plan, et conclue par 1 phrase nette.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Valeurs de la République .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les valeurs de la république .....	<a href="#">Aller</a>
2. Appliquer les valeurs au quotidien au travail .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Droits et devoirs .....	<a href="#">Aller</a>
1. Droits au travail .....	<a href="#">Aller</a>
2. Devoirs et comportement .....	<a href="#">Aller</a>
3. Protections et recours .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Esprit critique .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre l'esprit critique .....	<a href="#">Aller</a>
2. Appliquer l'esprit critique au travail en HCR .....	<a href="#">Aller</a>
3. Outils et méthodes pour entraîner ton esprit critique .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Engagement citoyen .....	<a href="#">Aller</a>
1. S'engager dans la vie locale .....	<a href="#">Aller</a>
2. Voter et comprendre la démocratie .....	<a href="#">Aller</a>
3. Responsabilité sociale et actions en entreprise .....	<a href="#">Aller</a>

## **Chapitre 1: Valeurs de la République**

### **1. Comprendre les valeurs de la république :**

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

Ce point te présente les valeurs républicaines essentielles, destinées aux élèves en CAP HCR, pour comprendre comment agir au travail et respecter la diversité des clients et des collègues.

#### **Définitions simples :**

Liberté, égalité, fraternité et laïcité sont expliquées simplement pour que tu repères des exemples concrets au service, à l'accueil et en cuisine sans te perdre dans des termes juridiques.

#### **Pourquoi c'est utile en HCR ?**

Respecter ces valeurs évite les conflits avec les clients, protège ton équipe et améliore la réputation de l'établissement, ce qui peut augmenter les pourboires et la fidélité de la clientèle.

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

Un serveur fait face à une remarque discriminatoire, il confirme la neutralité de l'équipe, propose une solution et informe le manager, évitant une plainte et préservant l'image du restaurant.

### **2. Appliquer les valeurs au quotidien au travail :**

#### **Règles pratiques :**

Voici des règles faciles à appliquer au quotidien pour respecter les valeurs et assurer un service inclusif pour tous les clients, une fois en stage j'ai vu qu'un geste simple a désamorcé une situation tendue.

#### **Gestion des conflits :**

Si un incident survient, garde ton calme, écoute attentivement, demande les faits, informe ton chef et note l'heure et le lieu pour constituer un signalement précis et utile.

Un signalement clair aide le responsable à agir, souvent dans un délai de 24 à 48 heures pour solutionner le conflit, protéger les personnes et rassurer la clientèle.

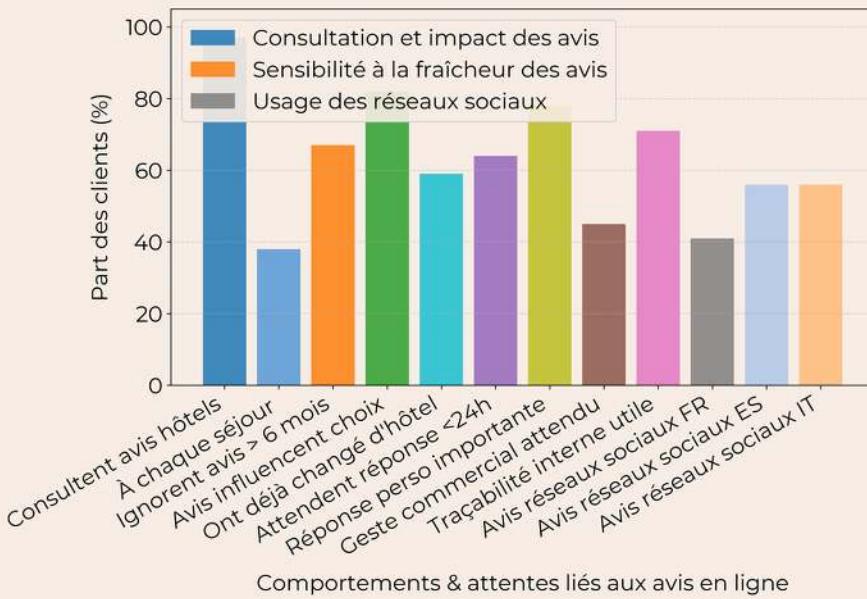
#### **Mini cas concret :**

Contexte: brasserie de 40 couverts pendant un service de 60 minutes, un client reçoit un commentaire jugé discriminatoire, la salariée intervient et prévient le manager en 10 minutes.

Étapes: recueil des faits, proposition d'excuses, offre de remboursement de 30 euros, écriture d'un rapport d'une page daté. Livrable: rapport signé et copie pour le dossier RH.

## Graphique chiffré

Influence des avis clients sur la réservation d'hôtels en Europe (2025)



Comportements & attentes liés aux avis en ligne

Étape	Responsable	Durée estimée	Livrable
Recueil des faits	Serveur	10 minutes	Notes horodatées
Information du manager	Manager	5 minutes	Instruction d'action
Action clientèle	Équipe	10 minutes	Remboursement de 30 euros
Rapport écrit	Manager	30 minutes	Rapport d'une page

Ce cas montre que réagir vite en 10 minutes limite les conséquences financières et d'image, un bon rapport permet de suivre la situation et de former l'équipe si besoin.

Tâche	À faire	Temps estimé	Priorité
Accueillir calmement	Écouter sans juger	2 à 5 minutes	Haute
Informier le manager	Transmettre faits et témoins	5 à 10 minutes	Haute
Proposer une solution	Excuse ou geste commercial	5 minutes	Moyenne
Rédiger le rapport	Noter faits, témoins, actions	30 minutes	Haute

**Astuce de stage :**

En organisant 10 simulations courtes avec l'équipe avant un service, tu gagnes en réactivité et limites beaucoup d'erreurs de gestion client pendant les périodes de 1 à 2 heures de rush.

## Ce qu'il faut retenir

En HCR, les **valeurs républicaines au travail** (liberté, égalité, fraternité, laïcité) t'aident à respecter la diversité et à protéger l'image de l'établissement.

- Adopte un **service inclusif pour tous** : neutralité, respect, pas de discrimination.
- En incident, pratique une **gestion de conflit rapide** : calme, écoute, faits, témoins.
- Informe ton manager vite et fais un **signalement clair et daté** (heure, lieu, actions).
- Propose une solution (excuses, geste commercial) et rédige un court rapport.

Réagir en quelques minutes limite les plaintes, les pertes et les tensions. Des simulations d'équipe avant le rush te rendent plus efficace et cohérent face aux clients.

## **Chapitre 2 : Droits et devoirs**

### **1. Droits au travail :**

#### **Contrat et salaire :**

Ton contrat écrit précise ton type d'emploi, ta rémunération et la période d'essai, vérifie toujours la date, la durée et le montant net à la signature pour éviter des surprises ensuite.

#### **Temps de travail et repos :**

La durée légale de travail est généralement de 35 heures par semaine pour un temps plein, respect des pauses et repos quotidiens est obligatoire, note tes heures pour contrôler les heures supplémentaires.

#### **Santé et sécurité :**

L'employeur doit assurer la sécurité, fournir formation et équipement, signale tout risque immédiatement, c'est aussi ton droit d'avoir un médecin du travail et d'arrêter les tâches dangereuses si nécessaire.

#### **Exemple d'organisation des heures :**

Un apprenti note ses horaires sur un tableau pendant 14 jours, puis compare au bulletin de paie pour vérifier 2 à 6 heures supplémentaires non payées et en parler au tuteur.

### **2. Devoirs et comportement :**

#### **Ponctualité et tenue :**

Arriver à l'heure montre ton sérieux, respecte la tenue exigée et prépare ta zone de travail, ces gestes simples évitent les remarques et améliorent ta notation en stage.

#### **Respect des clients et collègues :**

Traite chaque client avec politesse et discrétion, respecte la hiérarchie et l'équipe, un comportement professionnel évite les conflits et facilite la transmission des tâches pendant les services.

#### **Hygiène et prévention :**

Applique les règles d'hygiène alimentaires et personnelles, lave-toi les mains régulièrement et range correctement les denrées, c'est crucial pour la sécurité des clients et ta responsabilité professionnelle.

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

Demande chaque semaine un retour de ton tuteur pendant 5 minutes, ça corrige rapidement les erreurs et montre ton investissement, une habitude qui paye en évaluation.

### **3. Protections et recours :**

### **Quand tu as un problème ?**

Si tu constates un abus comme salaire non payé ou heures non comptées, parle d'abord au responsable, puis conserve preuves écrites, fiches horaires et messages, elles seront utiles en cas de recours.

### **Procédure simple :**

Commence par une réclamation écrite, fixe un délai de réponse, si aucun accord, contacte l'inspection du travail ou saisit le conseil de prud'hommes, un dossier clair accélère la résolution.

### **Ressources utiles :**

Tu peux contacter les représentants du personnel, la médecine du travail ou une assistante sociale, ces acteurs t'aident souvent gratuitement et te donnent des modèles de courriers efficaces.

### **Exemple d'ouverture d'un recours :**

Tu envoies un courrier recommandé décrivant 10 heures non payées sur 2 semaines, joins ton planning et bulletins, la situation trouve souvent un accord en moins de 30 jours.

<b>Droit</b>	<b>Action concrète</b>
Contrat écrit	Demander une copie signée dès le premier jour
Paie conforme	Vérifier bulletin de paie chaque mois
Sécurité au travail	Signaler tout risque au responsable et noter la date

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

En cuisine, réorganiser les postes pour réduire les déplacements a permis d'économiser 15 minutes par service, améliorant le service clientèle et réduisant le stress en période de pointe.

<b>Vérification</b>	<b>À faire</b>
Contrat	Conserver copie signée et lire les clauses
Horaires	Tenir un registre pendant 14 jours
Paie	Comparer bulletin et heures notées
Sécurité	Signaler tout incident dans les 24 heures

### **Mini cas concret :**

Contexte :

Un apprenti de 18 ans remarque 12 heures non payées sur 2 semaines lors d'un stage dans un café, il décide d'agir en suivant une procédure simple et chiffrée.



## Représentation visuelle



Vérifier les heures de travail et les paiements est essentiel pour garantir des droits.

### Étapes :

1. Rassembler planning et bulletins sur 14 jours, 2. Envoyer un courrier au responsable demandant régularisation sous 15 jours, 3. Si refus, contacter l'inspection du travail.

### Résultat et livrable attendu :

L'établissement régularise 12 heures à 10 euros net de l'heure, le stagiaire reçoit 120 euros, livrable : courrier recommandé d'une page et tableau de 14 jours horodaté à joindre au dossier.



### Ce qu'il faut retenir

Tu as des droits clairs au travail : **contrat écrit signé**, salaire conforme, temps de repos, et **santé et sécurité** assurées. Pour éviter les surprises, garde des preuves et suis tes heures.

- Contrôle ton contrat (date, durée, net) et demande une copie dès le premier jour.
- Fais un **suivi des horaires** sur 14 jours et compare avec le bulletin de paie.
- Adopte un comportement pro : ponctualité, respect, hygiène et prévention.

- En cas de souci, privilégie le **recours en cas d'abus** : parle au responsable, écris, puis inspection du travail ou prud'hommes.

Si tu agis vite et avec un dossier chiffré (planning, messages, bulletins), tu obtiens souvent une régularisation sans conflit. Demande aussi un retour régulier à ton tuteur pour progresser et sécuriser ton évaluation.

## Chapitre 3 : Esprit critique

### 1. Comprendre l'esprit critique :

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

L'objectif est de t'apprendre à douter utilement des informations, à repérer les biais et à vérifier les faits avant d'agir en service. Ce chapitre vise les élèves en CAP HCR en formation ou en stage.

#### **Définition simple :**

L'esprit critique, c'est poser des questions, chercher des preuves et comparer des sources, au lieu d'accepter tout de suite une info. C'est une compétence pratique, utile en salle, en cuisine et en gestion des avis clients.

#### **Pourquoi c'est utile au travail ?**

En HCR tu dois juger rapidement la fiabilité d'une information pour éviter une erreur qui coûte du temps, de l'argent et de la réputation. Un mauvais choix peut impacter 10 à 100 clients selon la taille de l'établissement.

#### **Exemple d'analyse d'une publicité :**

Une affiche annonce "produit local", tu demandes le nom du fournisseur, la facture ou un label, et tu refuses la formulation si la preuve manque. Cela protège l'établissement et les clients.

### 2. Appliquer l'esprit critique au travail en HCR :

#### **Situation pratique :**

Imaginons un avis négatif publié le matin, affirmant une intoxication alimentaire. Tu dois vérifier avant de répondre publiquement, pour ne pas aggraver la situation et pour protéger ton équipe.

#### **Étapes pour vérifier une information :**

1 Vérifie la source, 2 Recueille des preuves factuelles auprès de l'équipe, 3 Consulte les documents fournisseurs ou la traçabilité, 4 Prends des photos ou notes horodatées. Répète ces étapes selon l'urgence.

#### **Erreurs fréquentes :**

Répondre sans vérifier, supprimer sans en discuter, accuser un fournisseur sans preuve. Ces erreurs coûtent en général plusieurs heures de gestion et parfois une perte de chiffre d'affaires estimée à 1 à 5% sur une période.

#### **Exemple d'un cas concret :**

Contexte : un client affirme avoir trouvé un corps étranger dans son assiette, le jour où tu fais 120 couverts. Étapes : vérification immédiate, saisie d'une photo, consultation du ticket, contact fournisseur. Résultat : fausse alerte confirmée, 1 client remboursé, 2 minutes

d'explication en plus au service. Livrable attendu : rapport d'incident d'une page avec photos et actions prises.

Vérification	Action concrète
Source de l'information	Demande nom, capture d'écran et contact si possible
Preuves internes	Vérifie ticket, planning, photos, alibis du personnel
Traçabilité fournisseurs	Consulte fiche produit ou facture, note les numéros de lot
Décision	Classe l'événement et prépare le message public si besoin

#### **Check-list opérationnelle :**

Utilise cette check-list rapide sur le terrain pour ne rien oublier quand une info arrive et que tu dois trier la vérité de la rumeur.

Élément	Question à se poser
Identité de la source	Est-ce un client, un collègue ou un réseau social?
Preuves disponibles	Y a-t-il une photo, un ticket, une facture?
Impact potentiel	Combien de couverts ou quelle réputation en jeu?
Action immédiate	Remplacement, remboursement, appel fournisseur ou silence temporaire?

### **3. Outils et méthodes pour entraîner ton esprit critique :**

#### **Questions à se poser :**

Demande-toi qui dit quoi, pourquoi, quelles preuves, et si d'autres sources confirment. Répète la règle des 3 sources pour les informations importantes avant d'agir ou de communiquer.

#### **Sources fiables :**

Priorise documents officiels, factures, fiches techniques et déclarations signées. Pour les chiffres économiques ou sociaux, consulte des institutions reconnues comme l'INSEE ou le ministère concerné quand c'est nécessaire.

#### **Exercices pratiques :**

Fais des mini-analyses en équipe pendant 10 minutes, 1 fois par semaine, sur un avis client ou une info fournisseur. Cet exercice améliore ta rapidité de vérification et limite les erreurs en période de rush.

### Exemple d'exercice :

Prends une affirmation "le menu du jour est le moins cher du quartier" et vérifie trois concurrents en ligne, note les prix et calcule la moyenne. Tu obtiens une preuve chiffrée en moins de 15 minutes.

Astuce pratique : garde un dossier numérique avec 10 documents types (factures, fiches produits, modèles de messages), cela te fait gagner 5 à 15 minutes en situation de crise, et ça rassure l'équipe.

### Ce qu'il faut retenir

L'esprit critique t'aide à **douter utilement** en HCR : tu questionnes une info, cherches des preuves et compares les sources avant d'agir ou de répondre à un avis client.

- **Vérifier la source** : qui parle, capture d'écran, contact.
- Rassembler des **preuves factuelles** : ticket, photos horodatées, planning, traçabilité et lots.
- Décider puis communiquer : classer l'incident, préparer un message, éviter d'accuser sans preuve.

Entraîne-toi avec la **règle des 3 sources** et des mini-analyses hebdomadaires. Garde un dossier de documents types : tu gagnes du temps en rush et tu protèges l'équipe, les clients et la réputation.

## Chapitre 4 : Engagement citoyen

### 1. S'engager dans la vie locale :

#### Définition et intérêt :

Être citoyen engagé, c'est participer à la vie de ta commune, soutenir des projets collectifs, et faire entendre ta voix pour améliorer le quotidien. Cet engagement renforce aussi ton réseau professionnel et personnel.

#### Formes concrètes d'engagement :

Tu peux t'inscrire à une association, participer à une réunion municipale, faire du bénévolat ou organiser un événement local. Choisis ce qui te convient selon ton temps disponible et tes envies.

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

Dans le secteur HCR, l'engagement local améliore ta réputation et ta participation au territoire peut attirer des clients. C'est aussi un bon point à mentionner sur ton CV quand tu cherches un emploi ou un stage.

#### Exemple d'actions locales :

Tu aides une association à organiser un marché solidaire, tu tiens un stand une matinée et tu fais connaître ton établissement pendant l'événement.

Forme	Exemple	Durée moyenne
Bénévolat	Aide ponctuelle lors d'événements	2 à 6 heures
Engagement associatif	Adhésion et missions régulières	1 à 4 fois par mois
Participation citoyenne	Réunions publiques, consultations	1 à 3 heures par réunion

### 2. Voter et comprendre la démocratie :

#### Le geste du vote :

Voter, c'est un droit et un moyen concret d'influencer les décisions locales et nationales. Même un petit vote peut faire basculer une élection locale, surtout dans des communes de faible population.

#### Connaître les acteurs et les règles :

Apprends qui décide quoi, au niveau municipal, départemental et régional. Savoir cela t'aide à cibler tes actions et à demander des choses réalisables pour ton métier en HCR.

#### Informer et mobiliser au travail :

Au restaurant ou au café, tu peux afficher les horaires de vote, expliquer brièvement les démarches pour s'inscrire et encourager le respect des opinions. Fais-le sans pression, en respectant la neutralité professionnelle.

### **Exemple d'information pratique :**

Tu dispose d'une feuille A4 à l'arrière du restaurant avec les dates de vote et les démarches d'inscription, cela prend 10 minutes pour la préparer et l'afficher.

### **Selon l'INSEE :**

Selon l'INSEE, une part importante des Français s'engage dans au moins une activité associative, ce qui montre qu'il existe des possibilités concrètes d'action partout, même dans des petites communes.

## **3. Responsabilité sociale et actions en entreprise :**

### **Comportements citoyens au travail :**

Respect des règles, égalité entre collègues, traitement correct des clients, et respect de l'environnement sont des attitudes concrètes. Elles renforcent la confiance des clients et de l'équipe au quotidien.

### **Projets solidaires en HCR :**

Tu peux lancer des actions comme un repas solidaire une fois par trimestre, une collecte de denrées ou des partenariats avec une association locale. Ces initiatives mobilisent l'équipe et améliorent l'image de l'entreprise.

### **Gestion et mesure des actions :**

Mets des objectifs simples et mesurables, par exemple collecter 100 kg de nourriture en 2 mois ou organiser 1 repas solidaire pour 50 personnes. Mesurer permet d'améliorer l'action suivante.

### **Exemple d'initiative en HCR :**

Un restaurateur organise un repas solidaire pour 50 personnes, mobilise 6 salariés sur 8, et collecte 120 kg de denrées en un mois pour une association locale.

### **Mini cas concret - organisation d'une collecte alimentaire :**

Contexte :

Un café de quartier souhaite organiser une collecte de denrées pour une association locale pendant 4 semaines.

### **Étapes :**

- Établir un calendrier des 28 jours et définir un point de collecte visible à l'accueil
- Former 2 salariés pour expliquer l'opération aux clients et noter les dons
- Coordonner la remise des denrées à l'association au bout de 4 semaines

### **Résultat attendu :**

Collecter au moins 100 kg de denrées, mobiliser 4 à 6 bénévoles et obtenir au moins 60 signatures d'encouragement de clients.

### Livrable :

Un rapport de 1 page avec le bilan chiffré, la liste des bénévoles et 5 photos, remis à l'association et conservé en fichier numérique pour le CV ou le dossier de stage.

### Astuce organisation :

Prépare une fiche simple de suivi quotidienne, note le poids estimé des dons et prends une photo chaque semaine pour garder une preuve visuelle.

Étape	Action	Indicateur
Préparation	Créer la fiche de suivi et le calendrier	1 fiche, 1 calendrier
Communication	Informier clients et réseau social	Nombre de publications et affiches
Collecte	Récolter et noter les dons	Poids total en kg
Remise	Transmettre à l'association	Date et signature

### Check-list opérationnelle :

Étape	À faire
Prévoir le calendrier	Fixer 4 semaines et heures de collecte
Informier l'équipe	Former 2 personnes pour tenir le point
Communiquer aux clients	Affiches, réseaux sociaux et oral
Mesurer	Peser chaque semaine et noter
Formaliser le livrable	Rédiger le rapport et joindre photos

### Exemple d'erreur fréquente :

Ne pas informer suffisamment l'équipe provoque des absences et des pertes de dons, prévois toujours une réunion courte de 15 minutes avant le lancement.

### i Ce qu'il faut retenir

Tu peux renforcer ton **engagement citoyen local** en participant à la vie de ta commune. Ça crée du lien, développe ton réseau et améliore ta **réputation en HCR**.

- Choisis une action adaptée : bénévolat ponctuel, association, réunions publiques ou organisation d'un événement.

- Vote et comprends qui décide quoi : ça te permet d'agir au bon niveau et d'informer au travail avec **neutralité professionnelle**.
- En entreprise, lance des actions solidaires et écoresponsables avec des **objectifs mesurables simples** (poids collecté, participants, dates).

Pense organisation : calendrier, équipe briefée, communication clients, suivi chiffré et bilan d'une page avec preuves. Bien fait, c'est utile pour ton CV, ton stage et l'image de ton établissement.

# Mathématiques

## Présentation de la matière :

En CAP HCR, les mathématiques servent aux **calculs de service**: Additions, remises, proportions, conversions, lecture de tableaux. Cette matière mène à l'épreuve « mathématiques et physique-chimie », **coefficent 2**, à l'écrit en **1 h 30**.

En CCF, en dernière année, tu passes **2 situations**: 45 min en maths (12 points) et 45 min en physique-chimie (8 points), avec une question faite avec le prof. Un camarade a gagné 3 points en soignant la rédaction.

## Conseil :

Bloque **3 séances** de 20 minutes par semaine, et refais les mêmes types d'exercices jusqu'à réussir sans hésiter. Les thèmes qui reviennent souvent: Prix, TVA, pourcentages.

Le jour de l'épreuve, écris la formule avant les chiffres, puis **contrôle l'unité**. Beaucoup de points partent sur une conversion ou un zéro oublié.

En CCF, entraîne-toi aussi à expliquer ta démarche en **30 secondes**, comme si tu parlais au client. Garde 5 minutes pour relire et vérifier l'**ordre de grandeur**.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Calculs usuels .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les calculs de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Applications au service et aux ventes .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Proportions et pourcentages .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les proportions et le quotient .....	<a href="#">Aller</a>
2. Calculer et utiliser les pourcentages .....	<a href="#">Aller</a>
3. Applications métier et mini cas concret .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Lecture de graphiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Interpréter les éléments d'un graphique .....	<a href="#">Aller</a>
2. Choisir le type de graphique adapté .....	<a href="#">Aller</a>
3. Utiliser les graphiques en situation professionnelle .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1: Calculs usuels

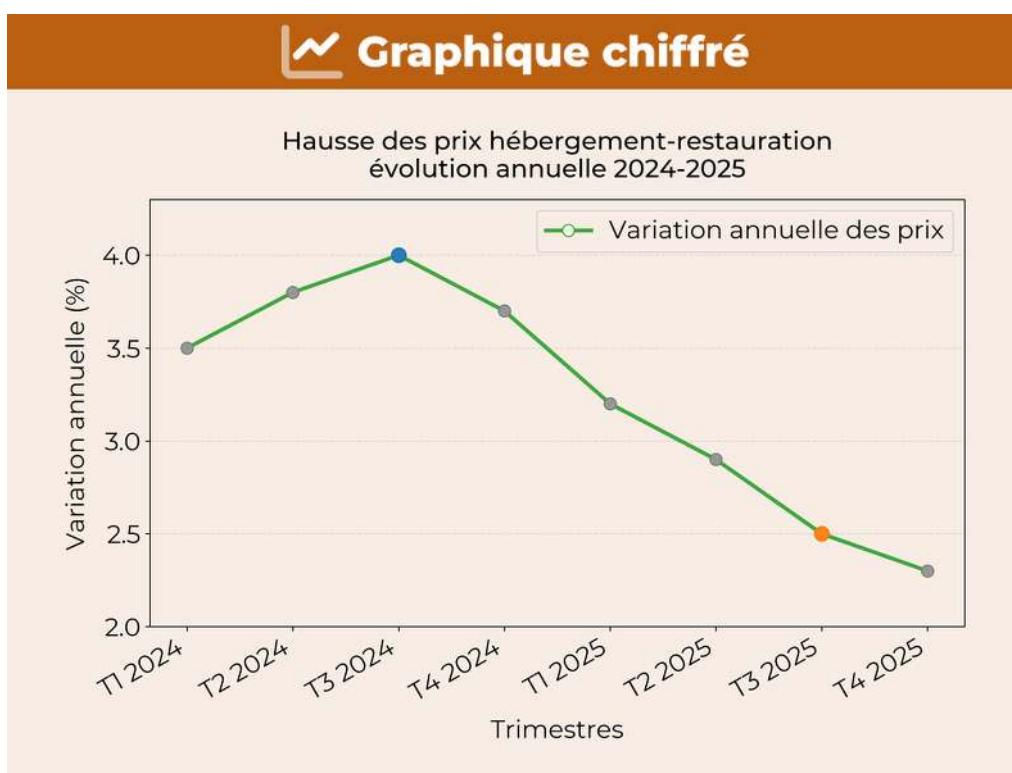
## 1. Les calculs de base :

### Unités et conversions :

En cuisine et en service, tu dois convertir grammes en kilogrammes et millilitres en litres, garder les unités claires pour éviter les erreurs de portion ou de prix lors du service.

### Pourcentages et remises :

Savoir calculer 10% de remise, appliquer une TVA de 10% ou 20% et lire un pourcentage te permet d'ajuster un prix, contrôler un ticket de caisse et éviter des erreurs en salle.



### Proportions et règle de trois :

La règle de trois sert à adapter une recette ou répartir un coût entre plusieurs personnes, elle est essentielle pour calculer des quantités et des prix proportionnels rapidement et sans stress.

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

Si tu dois faire 50 portions au lieu de 20, multiplie chaque ingrédient par 2,5, ainsi 200 g devient 500 g, vérifie les unités avant de préparer les ingrédients.

### Astuce calcul rapide :

Pour estimer une remise de 10%, divise par 10, pour 20% double la valeur de 10%, cette habitude te sauve du temps en salle et rassure le client.

Conversion	Équivalence
Grammes en kilogrammes	1000 g = 1 kg
Millilitres en litres	1000 mL = 1 L
Centilitres en litres	100 cL = 1 L
Cent en euros	100 centimes = 1 €
Minutes en heures	60 min = 1 heure

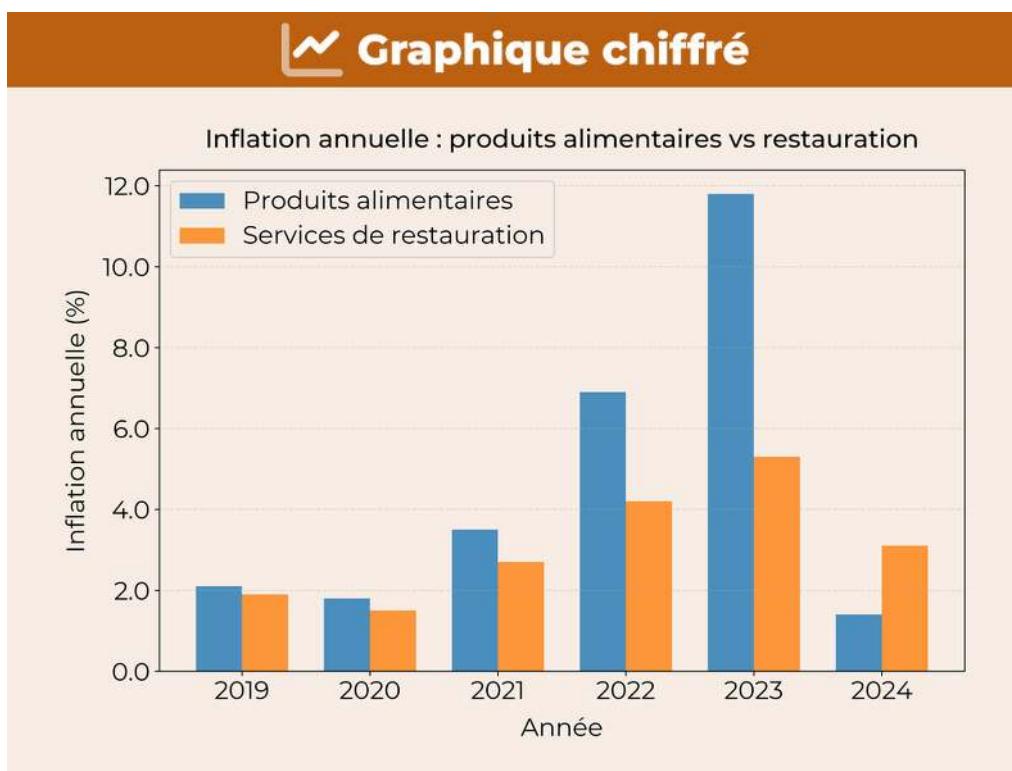
## 2. Applications au service et aux ventes :

### Calculer une addition et partager une note :

Additionner des consommations, appliquer le service ou la TVA, puis partager la note entre 2, 3 ou 4 clients est une routine, fais toujours une vérification inverse pour confirmer le résultat.

### Marge et prix de vente :

Pour fixer un prix de vente, calcule le coût matière par portion, ajoute un taux de marge de 30% à 80% selon le produit, et teste le prix face à la concurrence locale.



### Conversions monétaires et rendre la monnaie :

Calcule rapidement la monnaie à rendre, vérifie avec une addition inverse et maîtrise les billets et pièces courants pour ne pas ralentir le service et éviter les erreurs au comptoir.

### Exemple d'addition et partage :

Deux clients payent 28,50 € et 15 €, total 43,50 €, le serveur ajoute 10% de service, total 47,85 €, si on partage en 2, chacun paie 23,93 €.

### Cas concret : calcul du prix d'un menu pour 30 couverts :

Contexte : un menu midi pour 30 personnes, coût matière par couvert 3,80 €, objectif marge pratique et prix public cohérent pour la clientèle locale.

#### Étapes :

Calculer coût total  $3,80 \text{ €} \times 30 = 114 \text{ €}$ , choisir un coefficient de vente 2,5, fixer le prix par menu  $3,80 \text{ €} \times 2,5 = 9,50 \text{ €}$  par couvert.

#### Résultat et livrable attendu :

Résultat : chiffre d'affaires estimé  $9,50 \text{ €} \times 30 = 285 \text{ €}$ , marge brute  $285 \text{ €} - 114 \text{ €} = 171 \text{ €}$ . Livrable : fiche coût détaillée et prix unitaire arrondi avec calculs montrés.

Action	Pourquoi
Vérifier les unités	Évite les erreurs de portions et de coût
Calculer le coût matière	Base pour fixer un prix de vente viable
Arrondir correctement	Facilite le rendu de monnaie et la communication
Contrôler la note finale	Évite les litiges et améliore la satisfaction client

#### Erreurs fréquentes et conseils pratiques :

Erreur fréquente : confondre g et kg ou oublier la TVA sur un article, vérifie toujours deux fois tes additions et utilise une calculatrice ou une feuille de calcul pour les totaux importants.

### Exemple d'utilisation en stage :

Lors d'un service, j'ai recalculé une addition de groupe et évité une erreur de 12 €, cela m'a appris à toujours vérifier les remises et la TVA avant d'encaisser.

### i Ce qu'il faut retenir

Tu dois maîtriser les conversions, les pourcentages (remises, TVA) et la règle de trois pour éviter les erreurs de portions, de prix et d'encaissement.

- **Unités et conversions** : 1000 g = 1 kg, 1000 mL = 1 L, 60 min = 1 heure, garde toujours l'unité visible.
- **Pourcentages et TVA** : calcule vite 10% (divise par 10) et 20% (double), puis contrôle le ticket.

- **Proportions et règle de trois** : adapte une recette ou un coût (ex. multiplier par 2,5 pour passer de 20 à 50 portions).
- **Prix de vente et marge** : pars du coût matière, applique un coefficient ou une marge, puis arrondis.

En service, additionne, applique TVA/service, partage la note et fais une vérification inverse. Les erreurs classiques viennent des unités et de la TVA oubliée, donc contrôle deux fois et utilise un outil de calcul pour les gros totaux.

## Chapitre 2 : Proportions et pourcentages

### 1. Comprendre les proportions et le quotient :

#### **Notion de proportion :**

Une proportion compare deux grandeurs pour montrer leur relation. En restauration, on parle souvent du rapport personnel couvert, par exemple 2 employés pour 40 couverts, soit 1 pour 20.

#### **Passer d'un ratio à une fraction :**

Le ratio 2 pour 20 s'écrit aussi  $2/20$ . En divisant, tu obtiens 0,1. Multiplie par 100 pour avoir 10%, c'est la part relative d'employés par rapport aux couverts.

#### **Interpréter un quotient :**

Le quotient te dit combien d'unités d'une grandeur correspondent à une unité d'une autre. Ici 0,1 signifie 0,1 employé par couvert, utile pour planifier le staff.

#### **Exemple :**

Si tu as 3 serveurs pour 60 clients, ratio  $3/60 = 0,05$ , soit 5%. Cela signifie 5% du nombre de clients par serveur, utile pour évaluer la charge de travail.

### 2. Calculer et utiliser les pourcentages :

#### **Pourcentage d'une quantité :**

Pour trouver  $x\%$  d'une quantité, multiplie la quantité par  $x$  et divise par 100. Par exemple, 15% d'un plat à 20,00 € se calcule comme 20 fois 15 divisé par 100.

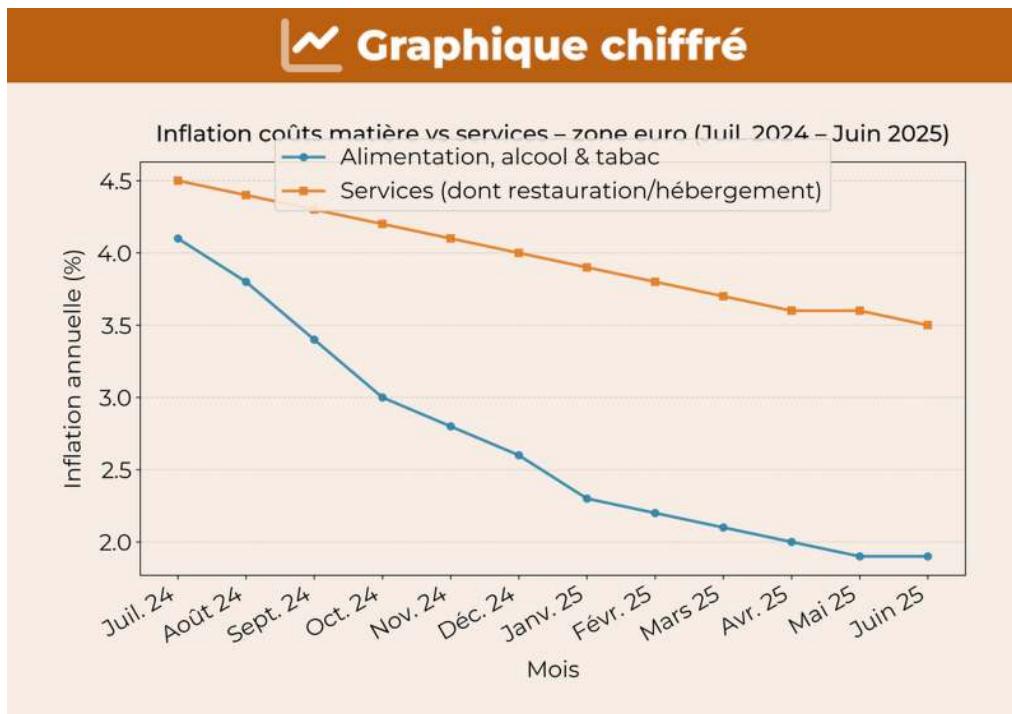
#### **Taux d'augmentation et de réduction :**

Pour augmenter de 10%, multiplie par 1,10. Pour réduire de 20%, multiplie par 0,80. Ces opérations servent pour remises et ajustements de prix lors d'opérations.

#### **Marge et application en ticket moyen :**

Si le coût matière d'un plat est 4,50 € et tu le vends 12,00 €, la marge brute est 12 moins 4,50, soit 7,50 € et cela représente 62,5% du prix de vente.

## Graphique chiffré



### Exemple :

Réduction de 20% sur une boisson à 5,00 €, prix soldé = 5,00 fois 0,80 = 4,00 €. Simple et rapide à faire en caisse ou sur un tableau de prix.

Fraction	Décimal	Pourcentage
1/2	0,5	50%
1/4	0,25	25%
1/5	0,2	20%
3/10	0,3	30%

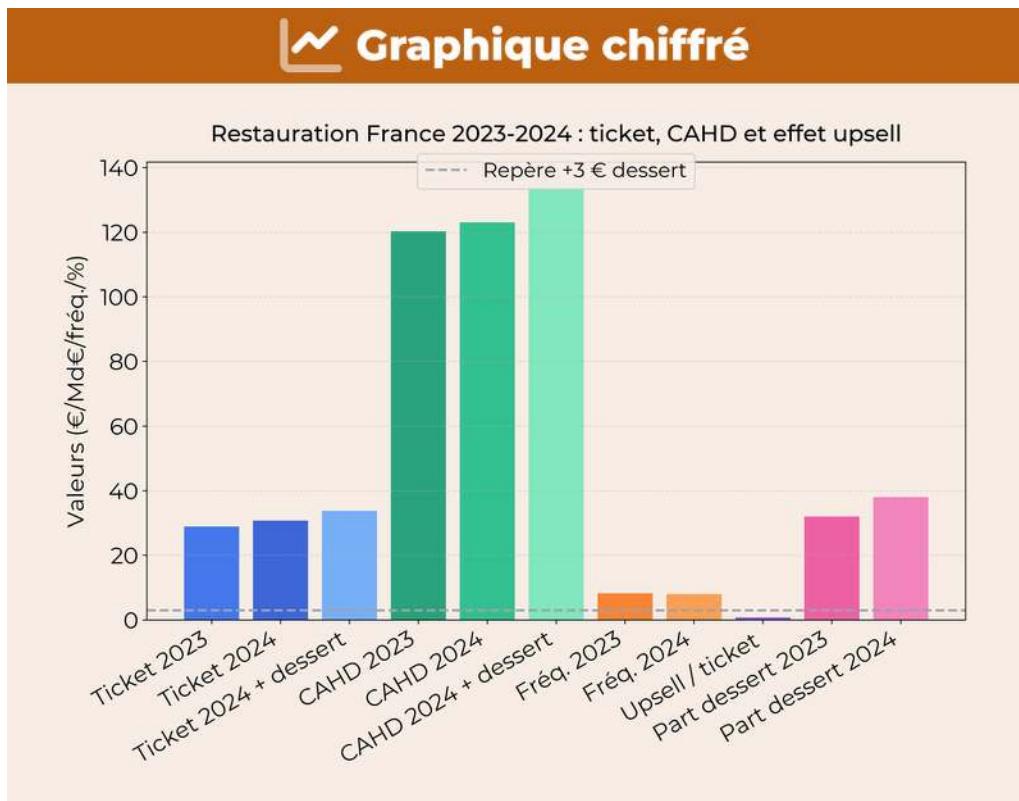
### 3. Applications métier et mini cas concret :

#### Cas concret : augmenter le ticket moyen :

Contexte : service midi, 80 couverts par jour, ticket moyen 12,00 €, chiffre d'affaires journalier 960,00 €. Objectif augmenter ticket moyen de 15% via upsell en 30 jours.

#### Étapes chiffrées :

Étapes : former 2 serveurs pendant 2 jours pour proposer un dessert à 3,00 € en plus. Si 20% des clients acceptent, gain par jour = 80 fois 20% fois 3,00 € = 48,00 €.



### Résultat et livrable attendu :

Résultat estimé : chiffre d'affaires journalier passe de 960,00 € à 1 008,00 €, soit +5% par jour. Livrable attendu : rapport en 1 page montrant calculs et évolution sur 30 jours.

### Exemple :

En test sur 7 jours, l'upsell a donné +320,00 € supplémentaires, soit une hausse moyenne quotidienne de 45,71 €. Anecdote rapide, j'ai une fois oublié d'ajouter la remise, cela coûte vite cher.

Point	Action	Pourquoi
Calculer le %	Faire le ratio puis multiplier par 100	Pour comparer rapidement les tendances
Tester une promo	Mesurer acceptation en % sur 7 jours	Pour savoir si l'action est rentable
Suivre la marge	Calculer marge brute en € et en %	Pour éviter perte sur prix bas
Documenter	Rédiger un livrable simple	Pour partager les résultats avec l'équipe

**i Ce qu'il faut retenir**

Tu utilises les proportions pour relier deux grandeurs (ex. employés et couverts) et piloter ton activité.

- Passe d'un ratio à un % : **ratio en fraction** (2/20), puis décimal, puis x100.
- Pour x% d'une valeur : quantité  $x \times 100$ . Pour évoluer un prix, pense multiplicateurs (ex. **multiplier par 1,10** ou par 0,80).
- Suivi rentabilité : calcule la marge en € et en **marge brute en %** pour éviter de vendre trop bas.
- Cas upsell : avec un **objectif ticket moyen**, estime le gain via taux d'acceptation et documente les résultats.

En pratique, transforme vite ratios et pourcentages pour décider (staff, promo, prix). Puis vérifie l'impact réel sur quelques jours et rédige un court bilan pour partager avec l'équipe.

## Chapitre 3 : Lecture de graphiques

### 1. Interpréter les éléments d'un graphique :

#### Identifier les axes :

Regarde d'abord les axes, leurs unités et leur échelle, l'axe horizontal indique souvent le temps et l'axe vertical la quantité, une unité incorrecte fausse toute interprétation.

#### Lire la légende et les couleurs :

La légende précise chaque série, vérifie les couleurs et les symboles, parfois deux séries sont inversées et tu peux tirer de fausses conclusions si tu ne regardes pas.

#### Reconnaitre les tendances :

Repère les augmentations, diminutions, plateaux et pics, calcule la pente moyenne pour quantifier la tendance et voir si une action produit un effet réel.

#### Exemple d'interprétation :

Sur un graphique sur 7 jours, une pente positive de 5 ventes par jour signifie 35 ventes supplémentaires en une semaine, utile pour planifier le personnel.

Je me souviens qu'en stage j'ai cru à une hausse puis j'ai vu que l'échelle avait changé, depuis je vérifie l'échelle avant toute conclusion.

### 2. Choisir le type de graphique adapté :

#### Graphique linéaire pour les évolutions :

Utilise le graphique linéaire pour suivre l'évolution d'un indicateur dans le temps, il facilite la lecture des tendances et la comparaison de périodes similaires.

#### Histogramme pour comparer des catégories :

L'histogramme montre des valeurs par catégorie et il est parfait pour comparer ventes par produit ou fréquentation par tranche horaire, évite d'empiler trop de catégories.

#### Astuce choix :

Ne change pas l'échelle entre deux graphiques que tu compares, garde des couleurs cohérentes et note la période exacte, ce sont des erreurs fréquentes en stage.

### 3. Utiliser les graphiques en situation professionnelle :

#### Suivre le chiffre d'affaires et la fréquentation :

Collecte chaque jour les couverts et le chiffre d'affaires, note les montants en euros et calcule le revenu moyen par couvert, ces chiffres orientent tes décisions opérationnelles.

Jour	Couverts	Chiffre d'affaires (€)
------	----------	------------------------

Lundi	65	780
Mardi	80	960
Mercredi	75	900
Jeudi	90	1080
Vendredi	120	1440
Samedi	140	1680
Dimanche	130	1560

#### **Calculer et interpréter :**

Calcul étape 1, additionne les couverts  $65+80+75+90+120+140+130 = 700$  couverts, étape 2, divise par 7 pour obtenir 100 couverts en moyenne par jour.

Chiffre d'affaires total 8 400 euros, divise par 700 couverts pour avoir 12 euros par couvert, cela sert à calculer marge et prix moyen par menu.

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

Contexte, le service midi a en moyenne 100 couverts par jour, tu dois proposer un plan pour gagner 10% de couverts le mois suivant, objectif chiffré et mesurable.

#### **Étapes :**

Collecte 4 semaines de données, calcule la moyenne actuelle, propose une action marketing simple et mesure l'effet sur 20 services pour valider l'augmentation attendue.

#### **Résultat attendu :**

Une augmentation de 10% équivaut à passer de 100 à 110 couverts, gain attendu par mois 10 couverts x 12 euros x 20 services = 2 400 euros supplémentaires.

#### **Livrable attendu :**

Un tableau Excel avec 4 semaines de données, calculs de moyennes, projections et 3 recommandations opérationnelles chiffrées, exporté en PDF pour le responsable.

#### **Check-list opérationnelle :**

Contrôle	Action rapide
Vérifier l'axe	S'assurer unité et échelle
Noter la période	Indiquer les dates exactes
Calculer la moyenne	Moyenne couverts et CA
Comparer période	Comparer semaine précédente

Rédiger recommandation

3 actions chiffrées et priorisées

## Ce qu'il faut retenir

Pour lire un graphique, commence par les **axes, unités, échelle**, puis vérifie la **légende et couleurs** pour éviter les inversions. Repère ensuite la **tendance et pente** (housse, baisse, plateau, pic) pour quantifier l'évolution.

- Graphique linéaire : suivre une évolution dans le temps et comparer des périodes.
- Histogramme : comparer des catégories, sans en mettre trop.
- En pratique : suis couverts et chiffre d'affaires, calcule le **revenu moyen par couvert** pour décider et piloter.

Garde la même échelle quand tu compares des graphiques, note la période exacte et chiffre tes objectifs. Par exemple, viser +10% de couverts se valide avec des mesures sur plusieurs services et un livrable clair (tableau, calculs, recommandations).

# Physique-Chimie

## Présentation de la matière :

Dans le **CAP HCR**, la **Physique-Chimie** compte dans l'épreuve **Mathématiques et physique-chimie**, notée sur 20, avec un **coefficent de 2**. Tu es évalué en **CCF** ou en écrit final de **1 h 30**.

Tu travailles mesures, unités et sécurité, avec des exemples HCR: chaîne du froid, vapeur, dilution d'un produit, pictogrammes. Un camarade a gagné 2 points en maîtrisant les conversions.

## Conseil :

Fais 3 séances de 20 minutes par semaine, chrono en main, et refais les exercices ratés le lendemain. Je l'ai appris à mes dépens en 2e année.

Avant chaque contrôle, vérifie ces 3 réflexes:

- Relire l'énoncé en entier
- Écrire les unités partout
- Vérifier l'ordre de grandeur

Entraîne-toi sur 4 sujets en **1 h 30**, et note l'unité à chaque ligne. Piège fréquent: Arrondir trop tôt, tu perds vite 1 point, relis ton résultat final.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Mesures et conversions .....	<a href="#">Aller</a>
1. Unités et instruments de mesure .....	<a href="#">Aller</a>
2. Conversions et calculs pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Sécurité des produits .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier et classer les risques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Maîtriser les températures et contrôles .....	<a href="#">Aller</a>
3. Hygiène, allergènes et traçabilité .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Mélanges et solutions .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les mélanges et solutions .....	<a href="#">Aller</a>
2. Concentration et solubilité .....	<a href="#">Aller</a>
3. Séparer et utiliser les mélanges en cuisine et service .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Électricité de base .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les notions essentielles .....	<a href="#">Aller</a>
2. Sécurité et vérifications avant intervention .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mesures simples et manipulations .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Mesures et conversions

### 1. Unités et instruments de mesure :

#### Principes de base :

Les mesures servent à quantifier masse, volume, longueur et température, pour garantir une production constante et sûre en cuisine. Savoir convertir évite le gaspillage et les erreurs pendant le service.

#### Instruments courants :

Balance numérique, jerrycan gradué, verre doseur, thermomètre à sonde et chronomètre sont tes alliés. Choisis l'instrument adapté à la précision nécessaire et à l'intervalle de mesure attendu.

#### Précision et erreurs :

La précision dépend de l'appareil et du geste. Lis la graduation au niveau des yeux, zéro la balance avant usage et note toujours l'unité utilisée pour éviter les confusions.

#### Exemple de vérification d'une balance :

Place l'objet connu de 500 g, vérifie l'affichage à 500 g, ajuste si besoin. Si la valeur diffère de plus de 2 g, alerte le responsable et remplace ou calibre l'appareil.

#### Astuce de stage :

Je notais toujours la dernière lecture avant et après le service, ça m'a sauvé d'une rupture de stock une fois, c'était stressant mais formateur.

### 2. Conversions et calculs pratiques :

#### Règles de conversion :

Les conversions les plus utiles sont  $1\text{ L} = 1000\text{ mL}$ ,  $1\text{ kg} = 1000\text{ g}$  et  $1\text{ m} = 100\text{ cm}$ . Maîtrise-les pour adapter recettes et commandes selon les contenances réelles.

#### Formules utiles :

Pour la masse à partir du volume utilise la densité,  $\text{masse} = \text{volume} \times \text{densité}$ . Pour la température absolue,  $K = C + 273,15$ . Indique toujours l'unité après chaque résultat.

#### Manipulation courte (mesure pratique) :

Matériel : balance 5 kg, verre doseur 2 L, thermomètre, récipient propre. Étapes : zéro la balance, verse 500 g de sucre, mesure 1,5 L d'eau, vérifie 25 °C. Note valeurs.

#### Exemple d'utilisation de la densité :

Pour 10 L de lait avec densité 1,03 g/mL,  $\text{masse} = 10\ 000\text{ mL} \times 1,03\text{ g/mL} = 10\ 300\text{ g}$ , soit 10,3 kg. Toujours convertir les mL en L et les g en kg au besoin.

Conversion	Équivalence
------------	-------------

Un litre en millilitres	$1 \text{ L} = 1000 \text{ mL}$
Un kilogramme en grammes	$1 \text{ kg} = 1000 \text{ g}$
Centimètre en mètre	$100 \text{ cm} = 1 \text{ m}$
Celsius en kelvin	$K = C + 273,15$

#### Exemple d'usage en cuisine :

Pour un banquet de 80 couverts, prévois 0,25 L de boisson par personne, soit 20 L au total. Convertis pour la livraison en 10 jerrycans de 2 L ou 4 seaux de 5 L.

Vérification	Action
Calibrage de la balance	Zéro avant chaque service
Lecture de la graduation	Positionner au niveau des yeux
Température des produits	Mesurer au centre du produit
Unités sur l'étiquette	Indiquer L, mL, kg, g, °C

#### Mini cas concret : préparation d'un petit-déjeuner collectif :

Contexte : service pour 120 personnes, distribution de 1 boisson lactée de 0,25 L et 1 café. Étapes : calculer volume total, convertir en jerrycans, estimer masse pour stockage.

Résultat chiffré : boisson lactée =  $120 \times 0,25 \text{ L} = 30 \text{ L}$ , soit 30 000 mL. Avec densité 1,03, masse totale =  $30\ 000 \text{ mL} \times 1,03 \text{ g/mL} = 30\ 900 \text{ g}$ , soit 30,9 kg.

Livrable attendu : liste d'achat et plan de stockage avec 6 jerrycans de 5 L, étiquette masse 30,9 kg et planning de distribution sur 60 minutes.

#### Astuce pratique :

Quand tu convertis pour commander, arrondis légèrement à la hausse pour prévoir les pertes, 5 à 10 pour cent selon le plat, ça évite le stress en service.

### i Ce qu'il faut retenir

Mesurer et convertir correctement te garantit une production régulière, sûre et sans gaspillage. Utilise l'outil adapté (balance, verre doseur, thermomètre, chronomètre) et vise une **précision du geste** : zéro la balance, lis au niveau des yeux, note toujours l'unité.

- Mémorise les bases : **1 L = 1000 mL, 1 kg = 1000 g**,  $100 \text{ cm} = 1 \text{ m}$ ,  $K = C + 273,15$ .

- Pour passer volume en masse : **masse = volume x densité** (ex. lait 1,03 g/mL).
- Contrôle ton matériel : si une balance s'écarte de plus de 2 g sur 500 g, signale et calibre ou remplace.

En service, tes conversions servent à ajuster recettes et commandes (ex. 80 personnes x 0,25 L = 20 L). Arrondis légèrement à la hausse pour absorber les pertes et éviter la rupture.

## Chapitre 2 : Sécurité des produits

### 1. Identifier et classer les risques :

#### Types de risques :

Il faut repérer les risques biologiques, chimiques et physiques qui menacent un produit alimentaire en restauration. Cette étape conditionne toutes les actions suivantes pour éviter intoxication et perte de marchandise.

#### Signes d'un produit dangereux :

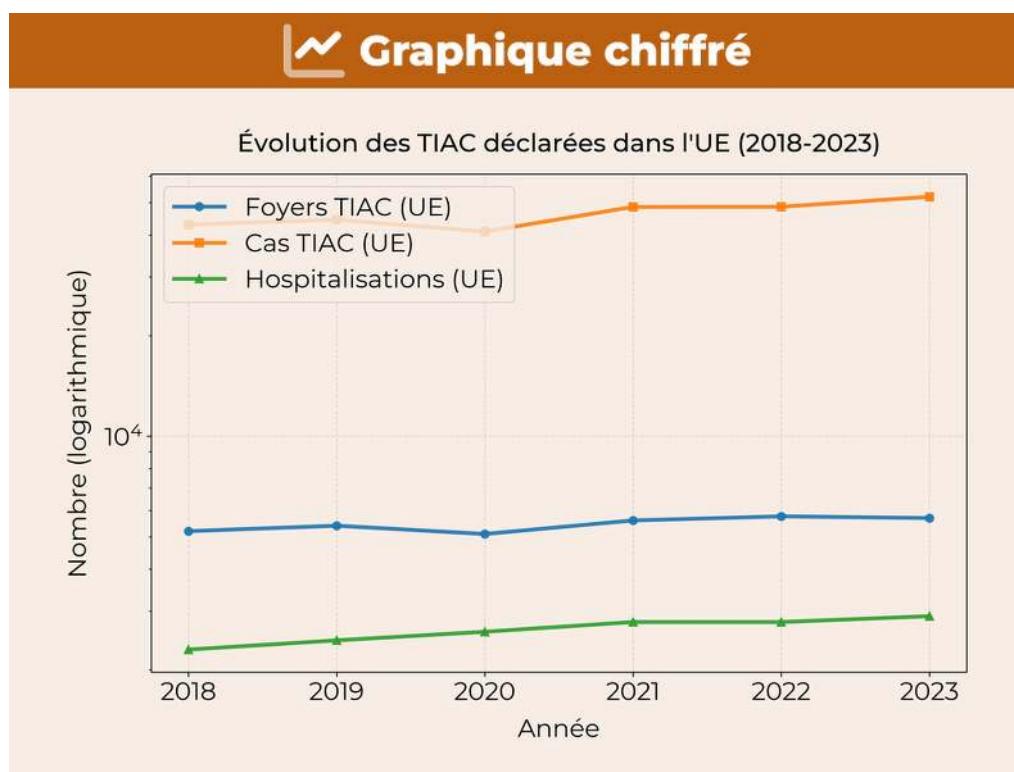
Sentir une odeur suspecte, observer un aspect altéré ou une date dépassée, sont des indices pour retirer immédiatement un produit et le mettre en quarantaine pour vérification.

#### Prioriser les actions :

Traite d'abord les risques immédiats comme température hors norme ou allergène non déclaré. Classe ensuite selon probabilité et gravité pour planifier contrôles réguliers et actions correctives.

#### Exemple d'identification d'un risque :

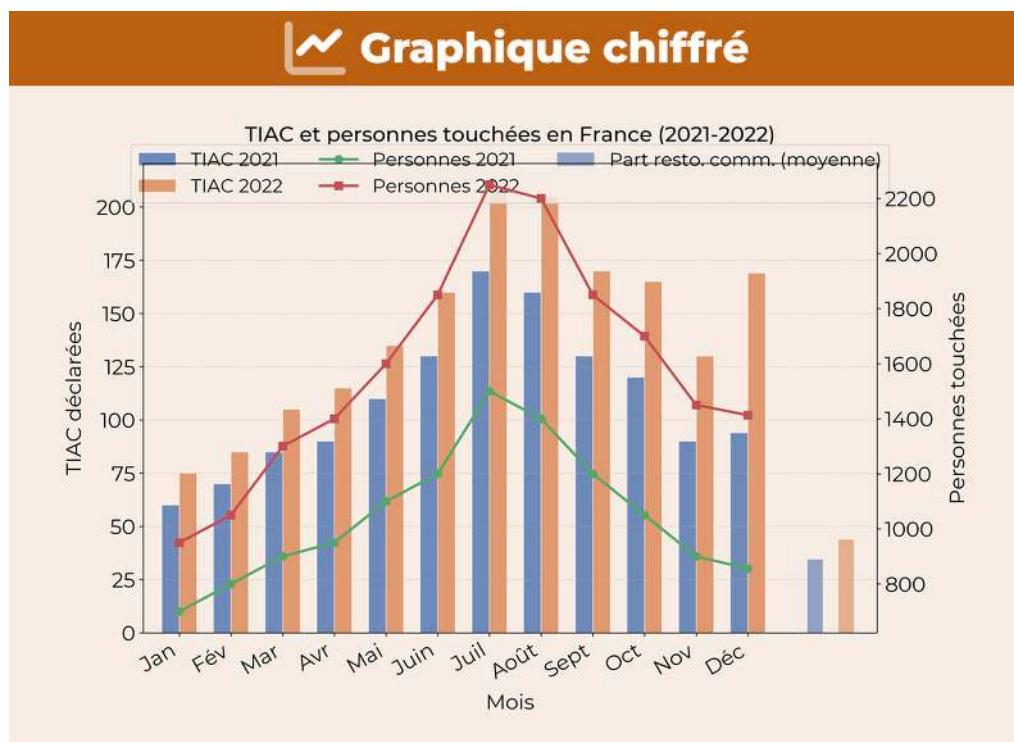
Un steak réservé 5 heures à 12 °C présente un risque biologique élevé, tu dois le jeter et noter l'incident dans le registre, c'est une perte mais évite intoxication.



### 2. Maîtriser les températures et contrôles :

### Températures critiques :

Conserve les produits périssables à 4 °C maximum en froid positif et à -18 °C ou moins en congélation. Respecte la zone de danger entre 4 °C et 63 °C pour limiter la prolifération bactérienne.



### Contrôles et enregistrements :

Prends la température 2 fois par jour au minimum, note-les sur un bordereau, et vérifie l'étanchéité des équipements pour éviter des pertes pouvant atteindre 5 à 10 % du stock.

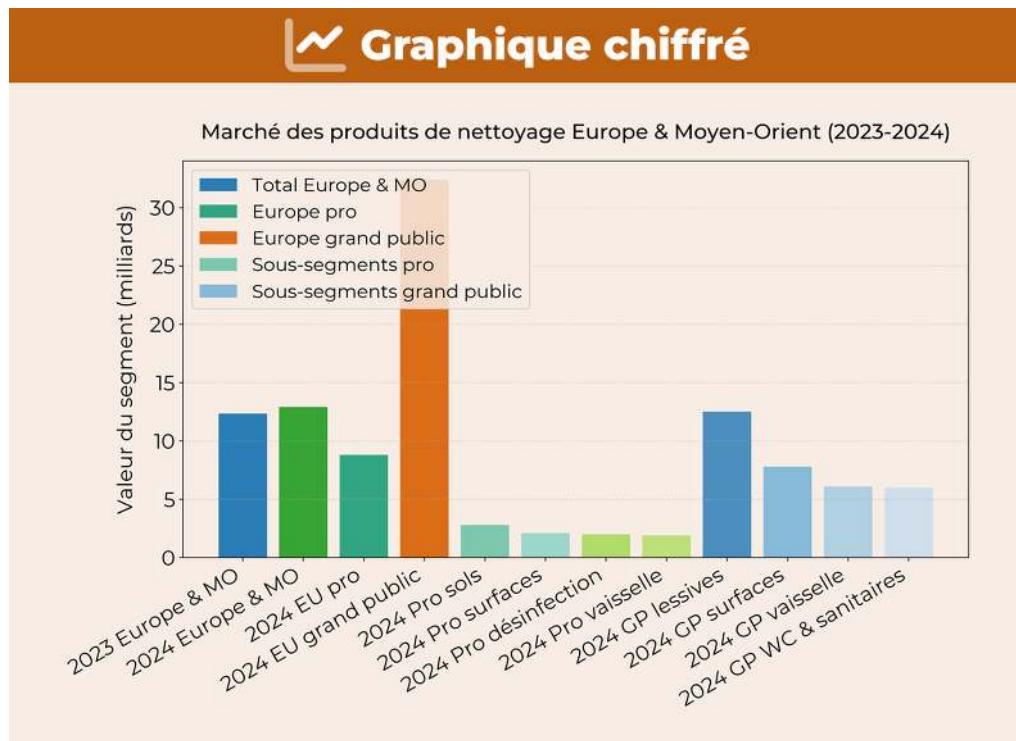
### Préparation des solutions désinfectantes :

Prépare les solutions selon la concentration recommandée, utilise la formule  $C1V1 = C2V2$  pour les dilutions, et note la date de préparation sur l'étiquette du bidon.

### Exemple d'utilisation de la formule :

Pour obtenir 1 litre de solution à 0,5 pour cent à partir d'un concentré à 5 pour cent, calcule  $V1 = (C2 \times V2) / C1 = (0,5 \times 1000) / 5 = 100$  millilitres.

## Graphique chiffré



### Mesure de pH en pratique :

Mesurer le pH t'aide à vérifier la sécurité des produits préparés comme marinades ou conserves maison. Un instrument simple apporte une information utile sur l'acidité et la sécurité microbiologique.

### Matériel et étapes :

Tu as besoin d'un pH-mètre ou de bandes pH, d'un bêcher propre, d'eau distillée pour étalonnage, puis tu mesures à température ambiante et notes les valeurs pour suivi.

### Exemple de manipulation pH :

Tu étalones le pH-mètre en pH 7 puis pH 4, tu plonges l'électrode dans la préparation, attends la stabilisation, puis tu relèves et tu consignes la valeur dans le cahier de contrôle.

Type de produit	Température recommandée	Remarque
Produits frais	0 à 4 °C	Contrôle 2 fois par jour
Produits chauds	Maintien ≥ 63 °C	Température avant service
Congelés	-18 °C ou moins	Étiquetage date
Produits en cours de décongélation	≤ 4 °C	Décongélation lente au froid

### 3. Hygiène, allergènes et traçabilité :

### Gestion des allergènes :

Connais les 14 allergènes principaux et affiche-les ou informe oralement le client. Évite la contamination croisée en séparant ustensiles et zones de préparation pour réduire les risques.

### Traçabilité et étiquetage :

Conserve 6 mois d'archives d'entrées et de sorties produits au moins, note les fournisseurs, dates de réception et températures, pour pouvoir retracer l'origine d'un problème rapidement.

### Nettoyage et entretien :

Établis un planning hebdomadaire et journalier pour lavage, désinfection et remplacement des éponges. Remplace un chiffon si visiblement sale pour éviter propagation des germes.

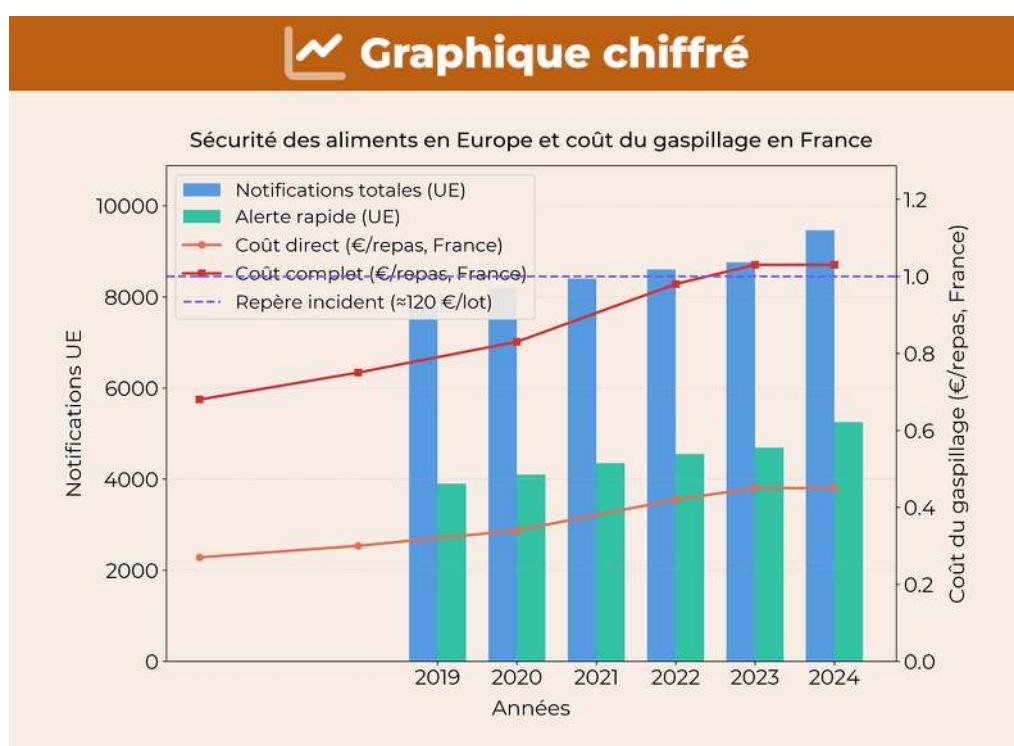
### Exemple de mesure opérationnelle :

Si tu trouves un lot suspect, isole le produit, prends 3 photos, note la température et contacte le fournisseur, c'est la base pour un rappel si nécessaire.

### Mini cas concret :

Contexte : un resto de 30 couverts reçoit une livraison de saumon, 10 kg, mal réfrigéré à 8 °C. Étapes : contrôler la température, isoler le lot, appeler le fournisseur, jeter si doute.

Résultat : 10 kg retirés, coût direct 120 euros.



### Exemple de livrable attendu :

Fiche d'incident signée, indiquant date, heure, température mesurée, photos, décision prise et montant évalué de la perte en euros, à archiver pendant 6 mois.

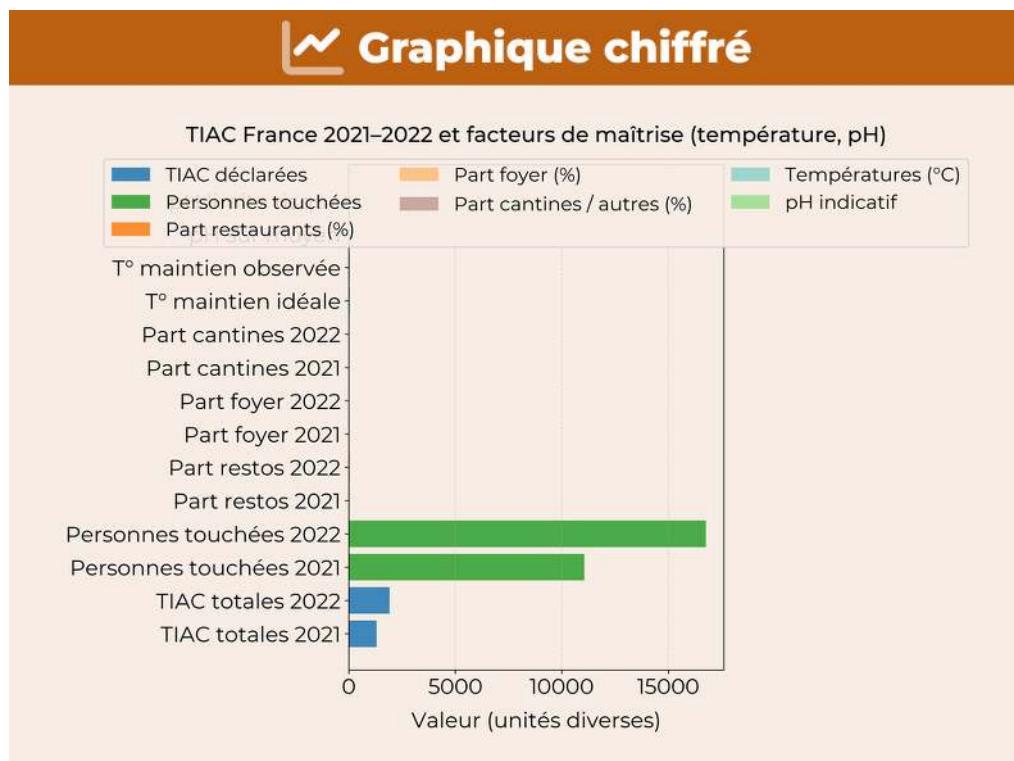
### **Mesures analytiques courtes :**

Une petite manipulation utile au CAP HCR consiste à mesurer pH et température d'une préparation. Cela demande 10 minutes et fournit des données pour juger sécurité microbiologique avant service.

Échantillon	Température	pH mesuré
Marinade poulet	5 °C	4,2
Sauce tomate maison	20 °C	4,5
Stock de bouillon	65 °C	6,8

### **Interprétation des données :**

Un pH inférieur à 4,5 réduit beaucoup le risque bactérien pour conserves acides. Température de 65 °C assure sécurité pour maintien chaud. Note toujours l'unité °C ou pH.



### **Checklist opérationnelle :**

Voici 5 actions rapides à faire en cuisine pour garder des produits sûrs.

Action	Fréquence
Contrôle température frigos	2 fois par jour

Vérification étiquettes fournisseurs	À chaque livraison
Séparation allergènes	Avant chaque service
Nettoyage surfaces de préparation	Après chaque utilisation
Archivage fiche incidents	Hebdomadaire

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

Marque toujours la date d'ouverture sur les boîtes et les sacs, et utilise la règle FIFO pour réduire gaspillage, cela évite souvent 10 à 20 % de perte sur les produits frais.

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

Réorganisation du stockage en front/back selon demande du service, réduction du temps d'accès aux produits de 30 pour cent, ce qui diminue le risque de rupture de chaîne froide.

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

Pour sécuriser tes produits, tu identifies les risques (bio, chimique, physique), tu repères vite un produit douteux et tu priorises les urgences. La base, c'est la **maîtrise des températures critiques** (0 à 4 °C, -18 °C, maintien chaud ≥ 63 °C) et la sortie de la **zone de danger 4 à 63 °C**.

- Contrôle et note les températures au moins 2 fois par jour, et vérifie l'étanchéité des équipements.
- Gère les allergènes : infos client, séparation des zones et ustensiles pour éviter la contamination croisée.
- Assure une **tracabilité et étiquetage** sur 6 mois (fournisseur, date, T°, incidents, photos).
- Prépare correctement les désinfectants (C1V1 = C2V2) et fais un **suivi pH et température** si besoin.

Au moindre doute, isole le lot, consigne l'incident et jette si nécessaire. Avec FIFO et dates d'ouverture, tu limites aussi les pertes tout en protégeant les clients.

## Chapitre 3 : Mélanges et solutions

### 1. Comprendre les mélanges et solutions :

#### Définitions clés :

Un mélange réunit deux ou plusieurs substances sans réaction chimique. Une solution est un mélange homogène où une substance appelée soluté est dissoute dans un solvant, souvent de l'eau en restauration.

#### Rôles en restauration :

Tu renconteras souvent solutions et suspensions en cuisine et au bar, par exemple eau sucrée, sauces émulsionnées ou vinaigrettes. Savoir identifier le type te permet d'adapter conservation et service.

#### Exemple d'usage en cuisine :

Pour une vinaigrette classique, on utilise environ 1 part de vinaigre pour 3 parts d'huile, ce qui montre une phase huileuse non miscible et une émulsion instable à contrôler.

### 2. Concentration et solubilité :

#### Formules et unités :

La concentration massique s'exprime par  $c = m / V$ , avec  $c$  en  $\text{g}\cdot\text{L}^{-1}$ ,  $m$  en g et  $V$  en L.

Pourcentages en masse indiquent g de soluté pour 100 g de mélange.

#### Interpréter la solubilité :

La solubilité fixe la quantité maximale de soluté dissoute à une température donnée. Si tu chauffes, la solubilité augmente souvent, utile pour préparer sirops ou confitures.

#### Exemple de calcul :

Pour obtenir 1 L de solution à  $5 \text{ g}\cdot\text{L}^{-1}$ , tu doses 5 g de soluté dans 1 L d'eau. Pour 10 L, multiplie par 10, soit 50 g au total.

Mesure	Masse de soluté (g)	Volume (l)	Concentration ( $\text{g}\cdot\text{l}^{-1}$ )
Exemple 1	5	1	5
Exemple 2	150	1	150
Exemple 3	1500	10	150

Le tableau illustre comment adapter une recette par proportion. Si tu dois préparer 10 L, multiplie masse et vérifie unité pour obtenir la concentration voulue en  $\text{g}\cdot\text{L}^{-1}$ .

#### Astuce matériel :

Utilise une balance au 0,1 g près pour petites doses et un bêcher gradué pour volumes. Évite de mesurer à l'œil, surtout pour produits concentrés comme sirops ou alcools.

### 3. Séparer et utiliser les mélanges en cuisine et service :

#### Méthodes de séparation :

Filtration retient solides dans un filtre, décantation laisse reposer pour séparer phases, évaporation concentre solutions en chauffant doucement, et centrifugation accélère la séparation.



*Clarifier un jus permet d'améliorer la présentation et la qualité des plats.*

#### Quand appliquer chaque méthode ?

En restauration, tu filtreras un jus pour clarifier, tu décantes une sauce grasse, et tu évapores pour réduire un fond en 20 à 40 minutes selon volume et intensité de chauffe.

#### Exemple d'application :

Pour clarifier 5 L de bouillon, passe au chinois puis filtre avec gaze, cela réduit particules et améliore présentation lors du service en assiette.

#### Mini cas concret métier :

Contexte : le bar doit fournir 10 bouteilles de 1 L de sirop simple pour cocktails la semaine suivante, concentration ciblée 150 g·L<sup>-1</sup> de sucre.

#### Étapes :

Peser 1500 g de sucre, chauffer 10 L d'eau à 40 °C, dissoudre le sucre en remuant pendant 5 minutes, laisser refroidir, filtrer et embouteiller.

#### Résultat et livrable attendu :

Tu obtiens 10 bouteilles de 1 L à 150 g·L<sup>-1</sup>, prêtes à l'usage en service. Livrable à remettre : 10 bouteilles étiquetées avec date de préparation et concentration indiquée.

#### Astuce rangement :

Conserve les sirops au frais et consomme-les sous 7 jours pour la qualité. Indique la date et l'abonnement horaire du stockage si nécessaire en cuisine.

Vérification	Action
Pesée	Contrôler masse avec balance au 0,1 g
Volume	Mesurer le liquide dans un cylindre gradué
Température	Chauder à la température recommandée pour solubiliser
Étiquetage	Noter date, concentration et durée de conservation

#### Exemple d'erreur fréquente :

Certains élèves ajoutent tout le sucre à froid et pensent que la dissolution est immédiate, résultat incomplet et grainé. Chauder légèrement et remuer évite ce problème.

#### i Ce qu'il faut retenir

Un mélange associe des substances sans réaction, et une solution est un mélange homogène soluté + solvant. En restauration, reconnaître une émulsion ou une suspension t'aide à mieux conserver et servir.

- Calcule la **concentration massique** avec  $c = m/V$  (g·L<sup>-1</sup>) et adapte une recette par proportion (ex. 5 g pour 1 L, 50 g pour 10 L).
- La **solubilité à température** donnée limite la dissolution, et chauffer augmente souvent la solubilité (utile pour sirops).
- Choisis une méthode : filtration (clarifier), décantation (séparer phases), évaporation (réduire), centrifugation (accélérer).
- Soigne le **matériel de mesure** et l'étiquetage : balance précise, volumes gradués, date et concentration.

Pour un sirop à 150 g·L<sup>-1</sup> sur 10 L, pèse 1500 g, chauffe doucement, dissous en remuant, puis filtre et embouteille. Évite de tout dissoudre à froid, sinon ça reste grainé. Stocke au frais et consomme vite pour garder la qualité.

## Chapitre 4 : Électricité de base

### 1. Les notions essentielles :

#### **Tension, courant, résistance :**

La tension se mesure en volts et représente la "pression" électrique, le courant se mesure en ampères et indique le débit d'électrons, la résistance s'exprime en ohms et limite le courant qui circule.

#### **Puissance et énergie :**

La puissance se mesure en watts et indique la consommation instantanée d'un appareil, l'énergie en kilowattheure correspond à la consommation sur une heure, utile pour estimer la facture ou la charge d'un circuit.

#### **Exemples pratiques :**

Un appareil de 3 000 W sur une tension de 230 V consomme environ 13 ampères, c'est important pour choisir le bon fusible ou répartir les appareils sur plusieurs prises pendant le service.

#### **Exemple d'utilisation d'appareils :**

Une bouilloire 2 400 W consomme 10,4 A à 230 V, donc si la prise est sur un circuit 10 A le disjoncteur risque de sauter dès l'allumage.

### 2. Sécurité et vérifications avant intervention :

#### **Règles de sécurité :**

Avant d'intervenir, coupe l'alimentation au tableau, utilise des outils isolés et porte des gants si nécessaire, vérifie l'absence d'humidité et éloigne les sources d'eau des prises et appareils.

#### **Contrôler un disjoncteur et un différentiel :**

Vérifie que le disjoncteur est bien étiqueté, teste le différentiel 30 mA chaque mois, note les appareils connectés au circuit et identifie les surcharges éventuelles avant de réarmer.

#### **Précautions en restauration :**

Ne branche jamais des appareils de forte puissance sur une rallonge basique, évite de faire fonctionner plusieurs appareils chauffants sur le même circuit pendant le coup de feu du service.

#### **Astuce pratique :**

Sur ton stage, note sur un tableau simple quels appareils sont sur chaque prise, cela évite de surcharger un seul circuit pendant les périodes de pointe.

### 3. Mesures simples et manipulations :

### **Matériel et préparation :**

Prends un multimètre réglable en mode voltmètre et ohmmètre, gants isolants, tournevis isolé, et assure-toi que la sonde est en bon état avant toute mesure sur une prise 230 V.

### **Mesurer tension et continuité :**

Pour mesurer une prise, règle le multimètre sur 230 V alternatif, place les sondes dans les bornes phase et neutre, lis la valeur puis teste la continuité hors tension entre terre et châssis si nécessaire.

### **Interpréter résultats et calculs :**

Utilise la loi d'ohm  $V = R \times I$  et la formule puissance  $P = V \times I$  pour estimer courant ou résistance, indique toujours les unités et compare avec les valeurs des protections du tableau.

### **Exemple de mesure :**

Tu mesures 230 V entre phase et neutre, un appareil 1 500 W tirera  $I = P / V$  soit 6,5 A, ce qui reste compatible avec un circuit 10 A si tu n'ajoutes pas d'autres charges.

### **Tableau des appareils courants :**

Élément	Puissance (w)	Courant approximatif (a)	Protection conseillée
Machine à espresso	3 200	13,9	Disjoncteur 16 A dédié
Bouilloire	2 400	10,4	Prise 16 A
Réfrigérateur	200	0,9	Prise 10 A ou 16 A
Grille-pain	1 200	5,2	Prise 16 A

### **Mini cas concret :**

Contexte : en service, la machine à espresso fait sauter le disjoncteur principal à l'allumage, perturbant le service du matin et faisant attendre 20 clients pendant 15 minutes.

### **Étapes :**

- Mesurer la puissance et le courant de démarrage de la machine, 3 200 W soit environ 14 A.
- Vérifier la protection existante, disjoncteur commun 10 A qui saute régulièrement.
- Proposer solution, déplacement de la machine sur un circuit dédié 16 A ou installation d'un disjoncteur 20 A dédié par un électricien.

### **Résultat et livrable :**

Résultat : disparition des coupures, machine stable pendant le service. Livrable attendu : un rapport d'intervention chiffré indiquant mesurage 3 200 W, intensité 13,9 A, recommandation de disjoncteur 16 A dédié et devis estimatif 250 euros.

#### Exemple chiffré de livrable :

Rapport : mesure 3 200 W, courant 13,9 A, suggestion ligne dédiée 16 A, coût estimé 250 euros TTC pour pose par un professionnel agréé.

#### Check-list opérationnelle :

Étape	Action rapide
Couper l'alimentation	Positionner disjoncteur sur off avant toute vérification
Étiqueter les circuits	Noter appareils sur chaque ligne pour éviter surcharge
Mesurer en sécurité	Utiliser multimètre, mesurer phase-neutre puis continuité
Consigner observations	Noter valeurs, heure, appareil, et proposer solution

#### Astuce de stage :

Si un disjoncteur saute souvent, note l'heure des coupures et les appareils allumés, cela aide l'électricien et te permet de suggérer rapidement des solutions au responsable.

### i Ce qu'il faut retenir

Tu relies les bases de l'électricité : **tension, courant, résistance** et la différence entre puissance (W) et énergie (kWh). Avec **la loi d'ohm** et **formule  $P = V \times I$** , tu estimes l'intensité pour choisir une protection adaptée et éviter les surcharges en service.

- Coupe l'alimentation, travaille au sec, outils isolés, gants si besoin.
- Teste le différentiel 30 mA, vérifie l'étiquetage et les appareils sur chaque circuit.
- Mesure au multimètre : 230 V en alternatif, continuité hors tension.
- Évite rallonges basiques et cumuls d'appareils chauffants sur une même ligne.

En cas de disjoncteur qui saute, note heure et charges, puis propose une répartition ou un **circuit dédié 16 A**. Si la solution implique le tableau, fais intervenir un électricien et consigne tes mesures dans un rapport clair.

# Prévention-Santé-Environnement

## Présentation de la matière :

En CAP HCR, la **Prévention-Santé-Environnement (PSE)** t'apprend à travailler sans te mettre en danger. Cette matière conduit à une épreuve notée sur 20, avec un **coefficent de 1**, en **CCF** avec 2 situations écrites de 45 minutes, ou en **écrit final de 1 heure**.

Tu dois **analyser les risques** du quotidien, coupures, brûlures, glissades, produits d'entretien, et réduire l'impact sur l'environnement. On attend des solutions simples et applicables en service. Un camarade a géré une coupure en 30 secondes, et ces bons réflexes, ça reste.

## Conseil :

Vise 3 séances de 20 minutes par semaine. Tu relis 1 fiche, puis tu fais 1 mini exercice, situation, risque, prévention, action. Je te conseille de t'entraîner sur 2 sujets, en temps limité, tu gagnes vite en clarté.

Sur chaque sujet, applique cette méthode en **3 étapes clés**, même si tu stresses :

- Décrire la situation
- Identifier le risque et ses effets
- Proposer 2 mesures de prévention

La veille, refais 1 sujet chronométré, 15 minutes, et relis tes fiches, tu arriveras plus serein.

## 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. Réagir et se protéger au quotidien .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Santé au travail .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre la santé au travail .....	<a href="#">Aller</a>
2. Acteurs et obligations .....	<a href="#">Aller</a>
3. Prévenir au quotidien .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Environnement et tri .....	<a href="#">Aller</a>
1. Gestion des déchets en établissement .....	<a href="#">Aller</a>
2. Tri sélectif et procédures .....	<a href="#">Aller</a>
3. Réduction des déchets et gestes écologiques .....	<a href="#">Aller</a>

## **Chapitre 1: Prévention des risques**

### **1. Identifier et évaluer les risques :**

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

Ce point t'aide à repérer les dangers en salle et en cuisine, pour prévenir accidents et maladies professionnelles. Il s'adresse aux élèves en stage et au personnel présent.

#### **Principaux risques :**

Voici les dangers les plus courants que tu vas rencontrer en CAP HCR pendant le service, note-les et partage-les avec ton tuteur de stage.

- Brûlures et projections de liquides chauds
- Chutes et glissades sur sols humides
- Contaminations alimentaires et toxi-infections
- Fatigue, stress et troubles musculo-squelettiques

#### **Mesures de prévention :**

Adopte des gestes simples, rangement régulier, nettoyage après chaque service, affichage des consignes, port d'EPI adaptés, contrôle des températures. Ces pratiques réduisent sensiblement les accidents en restauration.

#### **Exemple d'identification d'un risque :**

En cuisine, une serpillière mal rangée près d'une zone de passation crée un risque de chute. J'ai signalé le danger et il a été retiré en moins de 10 minutes.

### **2. Réagir et se protéger au quotidien :**

#### **Procédures d'urgence :**

Connais les numéros utiles, l'emplacement de la trousse et l'extincteur, et la marche à suivre en cas d'incident. Alerte le responsable et sécurise immédiatement la zone pour éviter d'autres blessures.

#### **Équipements de protection :**

Tu dois porter des gants pour manipulations chaudes, des chaussures antidérapantes et un tablier. Vérifie l'état des EPI chaque semaine et remplace ceux qui présentent un défaut visible.

#### **Formation et suivi :**

Suis les formations PSE et hygiène proposées en CFA ou en entreprise, note les dates et conserve les attestations. Un rappel annuel d'une journée est utile pour maintenir les bonnes pratiques.

Anecdote: lors de mon premier service, une coupure au doigt m'a montré l'importance du port des gants et la réactivité de l'équipe m'a beaucoup aidé.

**Mini cas concret :**

Contexte: service du soir, 50 couverts, une assiette brûle un serveur se blesse à la main.  
Objectif: prise en charge rapide et rapport clair pour le tuteur.

- Sécuriser la zone et isoler le client blessé pour éviter d'autres incidents
- Appliquer premiers soins: refroidir la brûlure 10 minutes à l'eau froide, couvrir proprement
- Remplir la fiche d'incident, prendre photo du lieu et informer le responsable et le médecin du travail

Livrable attendu: fiche d'incident d'une page, photo du lieu, plan d'action avec 3 mesures correctives et délai de mise en place de 7 jours.

Voici un tableau simple pour gérer l'équipement de protection et les contrôles réguliers en entreprise ou en stage, utile pour ton livrable de fin de mois.

Équipement	Usage	Contrôle hebdomadaire
Gants	Manipulations chaudes et produits	Vérifier déchirures et usure
Chaussures antidérapantes	Risque de glissade	Contrôle semelle et propreté
Extincteur	Incendie	Échéance de vérification mensuelle
Thermomètre	Contrôle température denrées	Calibrage et nettoyage

Avant d'entrer en service, fais cette check-list rapide et coche chaque point pour réduire les risques et montrer ton professionnalisme au tuteur.

Action	Fréquence	Pourquoi
Ranger les sols	Chaque service	Évite les chutes et glissades
Vérifier les thermomètres	Hebdomadaire	Garantit la sécurité alimentaire
Signaler déchets dangereux	Au besoin	Protège le personnel et l'environnement
Porter les EPI	Chaque service	Réduit blessures et contaminations
Contrôler extincteur	Mensuel	Assure la réaction en cas d'incendie

D'après le ministère du Travail, chaque année plusieurs centaines de milliers d'accidents sont déclarés en France, ce qui montre l'importance de la prévention et de la vigilance quotidienne.

## Ce qu'il faut retenir

En CAP HCR, tu dois **identifier les dangers** en salle et en cuisine pour limiter accidents et maladies pro. Repère les risques, signale-les vite à ton tuteur, et applique des règles simples.

- Risques fréquents : brûlures, chutes, contaminations alimentaires, fatigue et TMS.
- Prévention : rangement et nettoyage, consignes visibles, contrôle des températures, **EPI en bon état**.
- En incident : suis les **procédures d'urgence**, sécurise la zone, premiers soins, puis fiche d'incident et actions correctives.

Avant chaque service, fais une check-list rapide (sols, EPI, matériel, extincteur). Avec des **gestes simples au quotidien**, tu gagnes en sécurité et en professionnalisme.

## **Chapitre 2 : Santé au travail**

### **1. Comprendre la santé au travail :**

#### **Définition et enjeux :**

La santé au travail concerne ta sécurité physique et mentale lors des services en restaurant ou café, elle vise à prévenir blessures, maladies professionnelles et épuisement pour préserver ta carrière.

#### **Dangers spécifiques en HCR :**

En HCR, les principaux risques sont les troubles musculosquelettiques dus aux plateaux, les brûlures et coupures, les glissades, le bruit, la station debout prolongée et le stress en service intense.

#### **Conséquences pour ton futur métier :**

La santé dégradée augmente l'absentéisme, diminue la qualité du service et coûte de l'argent. Selon l'INSEE, le taux d'accidents du travail dans la restauration est d'environ 4 pour 1 000 salariés, c'est significatif.

#### **Exemple d'incident courant :**

Un serveur glisse sur sol humide, se tord la cheville et arrête trois jours, le planning est bouleversé, la cause souvent une absence de signalisation et de formation.

### **2. Acteurs et obligations :**

#### **Qui fait quoi ?**

L'employeur organise la prévention, le salarié applique les consignes et signale les dangers, le médecin du travail assure le suivi médical et l'inspection du travail contrôle le respect des règles.

#### **Obligations principales :**

L'entreprise doit rédiger le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), fournir les équipements, afficher les consignes et former le personnel régulièrement.

Le DUERP doit être mis à jour après un changement d'organisation, un accident ou au moins une fois par an pour rester pertinent et traçable.

#### **Surveillance médicale :**

Tu as une visite à l'embauche puis un suivi périodique par le service de santé au travail. Les examens sont adaptés aux postes exposés et permettent d'identifier des restrictions d'aptitude si besoin.

#### **Astuce démarches :**

Garde une copie de ton dossier médical du travail et note les dates des visites, cela t'aide pour ton dossier de stage ou lors d'un changement d'employeur.

### 3. Prévenir au quotidien :

#### **Mesures techniques et organisationnelles :**

Utilise chariots pour transporter la vaisselle, installe tapis antidérapants, range les zones de passage, organise rotations et pauses pour réduire la fatigue et limiter les TMS.

#### **Formation et information :**

Prends les formations incendie, gestes et postures, hygiène alimentaire, et prévois des remises à niveau annuelles pour rester efficace et éviter les erreurs coûteuses.

#### **Réagir en cas d'accident :**

En cas d'accident, sécurise la zone, fais les premiers soins, avertis le responsable et remplis la fiche d'accident. L'employeur doit déclarer l'accident à la CPAM dans les 48 heures.

#### **Exemple d'intervention rapide :**

En cas de brûlure, refroidis sous l'eau froide 10 minutes, protège avec linge propre, préviens le responsable et complète la fiche d'accident pour déclencher le suivi médical.

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

Contexte: petit café 12 couverts, 2 serveurs, nombreux plateaux lourds. Objectif: réduire troubles musculosquelettiques et arrêts maladie sur 6 mois avec budget limité.

- Étapes: achat d'un chariot à 600 €, formation gestes et postures 2 heures pour 2 personnes, réorganisation des tournées en 3 semaines.
- Résultat attendu: réduire les plaintes TMS de 30% en 6 mois et diminuer 50% des arrêts courts liés au dos.
- Livrable: rapport de 3 pages, fiche de poste mise à jour et plan d'actions chiffré sur 6 mois.

Type de risque	Danger	Réflexe immédiat	Qui fait quoi	Indicateur
Troubles musculosquelettiques	Douleurs lombaires, tendinites	Arrêter l'effort, consulter et signaler	Employeur fournit matériel, salarié suit formation	Nombre de plaintes mensuelles
Brûlures et coupures	Brûlures thermiques, coupures	Refroidir, protéger,	Salarié premiers secours,	Nombre d'accidents par trimestre

		alerter le responsable	employeur suit dossier	
Chutes et glissades	Entorses, fractures	Isoler la zone, signaler, soigner	Employeur installe signalisation et entretien	Nombre d'incidents par mois
Risques psychosociaux	Stress intense, burn-out	Écouter, proposer pause, contacter encadrement	Employeur organise entretien et prévention	Taux d'absentéisme et retours exprimés

Pour t'aider sur le terrain, voici une checklist courte et opérationnelle à garder en tête pendant ton service.

Action	Quand	Responsable
Vérifier zone de service	Avant chaque service	Serveur en poste
Porter équipements de protection	Pendant manipulations chaudes	Chaque employé
Signaler tout incident	Immédiatement après	Victime et témoin
Respecter pauses planifiées	Toutes les 2 à 3 heures	Équipe encadrante

## i Ce qu'il faut retenir

La santé au travail protège ta **santé physique et mentale** en HCR et évite blessures, TMS et épuisement qui nuisent au service et à ta carrière.

- Repère les **risques HCR fréquents** : plateaux lourds, brûlures, coupures, sols glissants, bruit, station debout, stress.
- Connais les rôles : l'employeur prévient (matériel, consignes, formation, **DUERP à jour**), toi tu appliques et tu signales, le médecin suit, l'inspection contrôle.
- Au quotidien : chariot, tapis antidérapants, rangement, rotations et pauses, formations régulières.

En cas d'incident, sécurise la zone, fais les premiers soins, préviens le responsable et remplis la fiche. Ces **réflexes en cas d'accident** accélèrent la prise en charge et limitent les récidives.



## Chapitre 3 : Environnement et tri

### 1. Gestion des déchets en établissement :

#### Rôles et responsabilités :

En cuisine et en salle, tu dois connaître qui trie, qui compresse et qui contacte le prestataire. Un bon partage évite 50% des erreurs de tri selon l'expérience terrain.

#### Types de déchets :

Il existe trois grandes familles utiles à retenir en restauration, biodégradables, recyclables et dangereux. Chaque type a une consigne de tri et un stockage adapté à respecter.

#### Stockage temporaire :

Le local poubelle doit rester propre, ventilé et fermé. Respecte des rotations quotidiennes pour éviter odeurs, nuisibles et risques d'hygiène pendant les 24 à 72 heures critiques.

#### Exemple d'organisation du local déchets :

Dans un café de 30 couverts, on met un bac organique, un bac recyclage et un bac tout-venant, vidés tous les 2 jours, ce qui réduit les réclamations clients.

### 2. Tri sélectif et procédures :

#### Consignes de tri :

Apprends les règles locales, parfois variables selon la commune. Affiche un guide visuel pour l'équipe, avec 3 pictogrammes clairs, afin de réduire les erreurs de tri de 30%.

#### Bac et signalétique :

Les bacs doivent être identifiables par couleur et étiquette. Utilise des autocollants simples, visibles et lavables pour éviter que l'équipe hésite en période d'affluence.

#### Transmission au prestataire :

Note les jours de collecte et le volume habituels. Un planning simple, 1 tableau par semaine, évite débordement et facturation surprise par le prestataire.

Type de déchet	Couleur du bac	Exemples
Organique	Vert	Restes alimentaires, marc de café
Recyclable	Jaune	Emballages plastiques, canettes, cartons
Dangereux	Rouge	Produits chimiques, huiles usagées

### 3. Réduction des déchets et gestes écologiques :

#### Prévention à la source :

Réduire, c'est mieux que trier. Ajuste les portions, limite les impressions et privilégie produits en vrac. Ces gestes te font économiser des coûts et favorisent la réputation durable.

#### **Bonnes pratiques en salle :**

Propose de l'eau du robinet, utilise serviettes réutilisables quand c'est possible et forme l'équipe à refuser les gobelets jetables systématiques pour diminuer 15 à 30% de déchets.

#### **Suivi et indicateurs :**

Mesure le volume de déchets par semaine, note nombre de sacs et poids si possible. Un suivi simple sur 4 semaines montre tendances et économies potentielles.

#### **Exemple d'optimisation d'une gestion des déchets :**

Dans un restaurant de 50 couverts, réduction de 20% de déchets organiques après mise en place compost et formation de 6 personnes, économisant 120 € de facturation mensuelle.

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

Contexte :

Un hôtel 20 chambres génère trop d'emballages plastiques lors du buffet petit déjeuner, clients se plaignent et coût de tri augmente de 15%.

#### **Étapes :**

1. Audit de 2 semaines du buffet pour quantifier déchets, 2. Remplacement de portions individuelles par distributeurs, 3. Formation de l'équipe sur nouvelles procédures.

#### **Résultat :**

Après 1 mois, baisse de 40% des emballages jetables et économie de 250 € par mois sur les achats et la collecte. Livrable attendu, un rapport de 3 pages et un tableau des volumes hebdomadaires.

Action	Fréquence	Indicateur
Vérifier l'étiquetage des bacs	Hebdomadaire	Taux d'erreur de tri
Peser les sacs organiques	Hebdomadaire	Kg par semaine
Former une personne référente	Mensuelle	Nombre de sessions

#### **Exemple de checklist opérationnelle :**

Vérifie chaque jour l'état des bacs, vide et nettoie les conteneurs sales, affiche la fiche tri visible, note volumes sur le tableau hebdomadaire.

#### **Astuce terrain :**

Quand j'étais stagiaire, j'ai proposé une affiche photo des erreurs fréquentes, elle a réduit les erreurs de tri en rush de 25% en 2 semaines.

Selon l'INSEE, la production de déchets municipaux atteint environ 580 kg par habitant et par an, rappel utile pour comprendre l'ampleur et le rôle des établissements dans la réduction.

## Ce qu'il faut retenir

Pour bien gérer les déchets, clarifie les rôles (tri, compactage, contact prestataire) et respecte les 3 familles : organique, recyclable, dangereux. Assure un **stockage temporaire propre** (local ventilé, fermé) et des rotations rapides sur 24 à 72 h.

- Apprends les règles locales et affiche un guide avec pictogrammes : **consignes de tri locales** plus claires, moins d'erreurs.
- Utilise des bacs identifiables (couleur, étiquette lavable) et un **planning de collecte** pour éviter débordements et surcoûts.
- Réduis à la source : portions ajustées, vrac, moins d'impressions, eau du robinet et réutilisable.

Mesure chaque semaine volumes, sacs ou poids pour suivre les progrès. Avec une équipe formée et une signalétique simple, tu diminues déchets et factures, tout en améliorant l'hygiène et l'image du lieu.

## Langue vivante (Anglais)

### Présentation de la matière :

Cette matière conduit à l'épreuve de langue vivante étrangère, notée sur 20 avec un **coefficient 1**. En CAP HCR, tu passes un **CCF** avec 2 moments dans l'année, un **écrit sur table** de 1 h et un oral, ou un **examen final** avec 1 h d'écrit et 6 min d'**oral individuel**, soit 1 h 06 au total.

Tu es attendu au **niveau A2**, avec de la compréhension, de l'écrit, et surtout des échanges simples liés au service, à l'accueil et aux demandes clients. Je me souviens d'un ami qui a gagné 3 points juste en maîtrisant les formules de base et en osant parler, même avec un accent.

### Conseil :

Vise la régularité, 10 à 15 minutes, 5 jours par semaine. Fais-toi une liste de **phrases utiles** pour accueillir, conseiller, et gérer une réclamation, et répète-les à voix haute, c'est ce qui fait la différence le jour J.

### Garde une **routine de 10 minutes** :

- Revoir 10 expressions HCR
- Écouter 1 audio court et noter 5 mots
- Faire 1 mini dialogue

Pendant l'écrit, surveille la **gestion du temps**, puis à l'oral, parle simple, articule, et si tu ne comprends pas, demande de répéter avec une phrase courte en anglais.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Comprendre un client .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier le client .....	<a href="#">Aller</a>
2. Comprendre les besoins et communiquer en anglais .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Se présenter au travail .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer ta présentation orale .....	<a href="#">Aller</a>
2. Se présenter par écrit .....	<a href="#">Aller</a>
3. Phrases clés et erreurs fréquentes .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Prendre une commande .....	<a href="#">Aller</a>
1. Prendre la commande .....	<a href="#">Aller</a>
2. Vérifier et répéter .....	<a href="#">Aller</a>
3. Situations spécifiques et cas concret .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Vocabulaire professionnel .....	<a href="#">Aller</a>

1. Vocabulaire opérationnel en anglais ..... [Aller](#)
2. Vocabulaire lié à la sécurité et hygiène ..... [Aller](#)
3. Vocabulaire professionnel pour interactions et situations délicates ..... [Aller](#)

## Chapitre 1: Comprendre un client

### 1. Identifier le client :

#### Profil et contexte :

Avant tout, observe le client dès son arrivée, note son âge approximatif, son état (pressé ou détendu) et s'il est seul ou en groupe, ces indices te guident pour adapter le service.

#### Signes non verbaux :

Regarde la posture, le regard et la façon de parler, ces éléments t'indiquent l'humeur et les attentes, par exemple un client fermé demande plus de discréction et d'efficacité dans l'accueil.

#### Mini cas concret :

Contexte : un café de 40 couverts reçoit 12 clients entre 12h00 et 13h00, dont 3 groupes pressés. Étapes : observation, question ciblée, proposition rapide. Résultat : réduction du temps d'attente moyen de 8 à 5 minutes.

Livrable attendu : fiche client courte de 3 lignes par table, avec heure d'arrivée, besoin principal et attente spéciale, utilisée pendant 2 semaines de test.

#### Exemple d'identification simple :

"Are you in a hurry?" (Êtes-vous pressé ?) permet de savoir si tu dois accélérer le service et prioriser la prise de commande.

### 2. Comprendre les besoins et communiquer en anglais :

#### Questionner sans importuner :

Pose des questions courtes et fermées pour clarifier le besoin, par exemple préférences alimentaires ou intolérances, cela évite les erreurs et améliore la satisfaction client rapidement.

#### Formules utiles en anglais :

Voici des formules pratiques pour l'accueil et la prise de commande, utilise-les à l'oral et répète la commande pour confirmer, cela réduit les erreurs de 30 à 50 pour cent en stage.

#### Exemple d'accueil bilingue :

"Good evening, do you have a reservation?" (Bonsoir, avez-vous une réservation ?) aide à organiser l'orientation du client vers la bonne table.

#### Exemple de dialogue simple :

"Could I see the menu please?" (Pourrais-je voir la carte s'il vous plaît ?) – "Of course, here you are." (Bien sûr, la voici.)

#### Erreurs fréquentes :

- Mauvaise formulation : "You want now?" Correct en français : "Voulez-vous commander maintenant ?" Utilise plutôt "Are you ready to order?" (Êtes-vous prêt à commander ?)
- Mauvaise formulation : "No gluten?" Correct en français : "Avez-vous une intolérance au gluten ?" Demande "Do you have any food allergies?" (Avez-vous des allergies alimentaires ?)
- Mauvaise formulation : "I bring water." Correct en français : "Je vous apporte de l'eau." Préfère "I'll bring water right away." (Je vous apporte de l'eau tout de suite.)
- Mauvaise formulation : "You wait long." Correct en français : "Vous attendez longtemps." Utilise "I apologize for the wait." (Je m'excuse pour l'attente.)

Phrase en anglais	Traduction en français
Good morning, welcome	Bonjour, bienvenue
Do you have a reservation?	Avez-vous une réservation ?
Are you ready to order?	Êtes-vous prêt à commander ?
Do you have any food allergies?	Avez-vous des allergies alimentaires ?
I'll bring water right away	Je vous apporte de l'eau tout de suite
Would you like anything to drink?	Souhaitez-vous quelque chose à boire ?
Is everything okay with your meal?	Tout va bien avec votre repas ?
May I clear the plates?	Puis-je débarrasser les assiettes ?
Can I help you with the menu?	Puis-je vous aider avec la carte ?
Would you like the bill?	Souhaitez-vous l'addition ?
Enjoy your meal	Bon appétit

#### Astuce pratique :

Apprends 8 à 10 phrases clés en anglais avant ton service, répète-les à voix haute 5 fois, puis utilise-les au moins 3 fois en situation réelle pour les mémoriser efficacement.

#### Check-list opérationnelle :

Action	Pourquoi
Saluer en anglais	Met en confiance le client étranger
Vérifier allergies	Évite les incidents alimentaires
Répéter la commande	Diminue les erreurs de service

Proposer alternatives	Améliore la satisfaction client
Remercier en anglais	Renforce l'image professionnelle

### Exemple de mini activité en stage :

Durée : 2 jours d'observation puis 5 jours de test pour utiliser le script anglais, objectif : augmenter le taux de clients satisfaits signalés par le manager de 10 pour cent.

### Ce qu'il faut retenir

Pour mieux servir, commence par cerner le client grâce au **profil et contexte** et aux **signes non verbaux** (posture, regard, ton). Adapte ton rythme, surtout si le client est pressé.

- Note une fiche courte par table : heure d'arrivée, besoin principal, attente spéciale.
- Clarifie avec des **questions courtes et fermées** (réservation, allergies, prêt à commander).
- En anglais, évite les formulations bancales et pense à **répéter la commande** pour réduire les erreurs.

Apprends 8 à 10 phrases clés et répète-les à voix haute avant le service, puis réutilise-les en situation. En combinant observation, questions ciblées et confirmation, tu gagnes du temps et améliores nettement la satisfaction client.

## Chapitre 2 : Se présenter au travail

### 1. Préparer ta présentation orale :

#### Objectif et public :

Tu dois pouvoir te présenter en 30 à 45 secondes devant un responsable ou une équipe, avec prénom, rôle recherché et une qualité professionnelle claire.

#### Plan simple :

- Nom et poste recherché
- Expérience ou formation en 1 phrase
- Qualité utile pour le poste

#### Exemple d'auto-présentation :

Hello, my name is Marie, I am training for CAP HCR and I like customer service (Bonjour, je m'appelle Marie, je prépare un CAP HCR et j'aime le service client).

#### Astuce pratique :

Répète ta présentation devant un miroir 5 fois, chronomètre-toi et garde-la entre 30 et 45 secondes pour rester clair et professionnel.

### 2. Se présenter par écrit :

#### Objectifs et formules :

Un email ou un message pro doit être court, poli et précis, 3 à 5 lignes suffisent pour dire qui tu es, ta disponibilité et ton intérêt pour le poste.

#### Structure d'un e-mail court :

- Objet clair : disponibilité ou candidature
- Phrase d'introduction : qui tu es et formation
- Phrase pratique : disponibilité ou question

#### Exemple d'email court :

Subject: Availability for shifts (Objet : disponibilité pour des services). Hello, I am Alex, a CAP HCR trainee available evenings and weekends (Bonjour, je suis Alex, en CAP HCR, disponible soirées et week-ends).

#### Mini cas concret :

Contexte : candidature pour 1 week-end de renfort en salle, étapes : écrire email de 4 lignes, appeler 1 fois, envoyer CV en pièce jointe, résultat : entretien obtenu en 2 jours, livrable : email et script d'appel d'une page.

### 3. Phrases clés et erreurs fréquentes :

### Phrases clés à utiliser :

Apprends 8 à 12 phrases utiles pour te présenter, demander une affectation ou préciser ta disponibilité, elles te feront gagner confiance lors des entretiens ou en début de service.

Phrase en anglais	Traduction en français
Hello, my name is [Name], I'm training for CAP HCR	Bonjour, je m'appelle [Nom], je prépare un CAP HCR
I have experience in service for 6 months	J'ai une expérience en service de 6 mois
I am available evenings and weekends	Je suis disponible soirées et week-ends
Could you tell me where I should report?	Pouvez-vous me dire où je dois me présenter?
I am eager to learn and help the team	Je suis motivé pour apprendre et aider l'équipe
Thank you for the opportunity	Merci pour l'opportunité

### Erreurs fréquentes :

Évite les traductions littérales qui sonnent faux, privilégie des phrases courtes et l'utilisation correcte de "available" pour parler de disponibilité.

- Mauvaise : I am available for work always (Mauvaise traduction littérale).
- Correct : I am available evenings and weekends (Je suis disponible soirées et week-ends).

### Exemple de dialogue d'accueil :

"Hello, I'm Sam, I'm here for the shift." (Bonjour, je suis Sam, je suis là pour le service.)

"Welcome Sam, please meet the manager at reception." (Bienvenue Sam, veuillez rencontrer le responsable à l'accueil.)

### Erreurs à éviter sur le terrain :

Ne commence pas par parler de salaire lors d'une première prise de poste, préfère montrer ta disponibilité et ton envie d'apprendre, cela fait bonne impression la première semaine.

Checklist opérationnelle	Action
Avant le premier jour	Prépare une présentation de 30 secondes et un email de 4 lignes
À l'arrivée	Présente-toi en anglais puis en français si nécessaire

Disponibilité	Annonce clairement tes jours et heures disponibles
Suivi	Envoie un message de remerciement après 24 à 48 heures

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

En équipe, un élève a préparé 3 scripts, testé 10 répétitions, réduit sa présentation à 35 secondes et a obtenu 1 entretien dès le premier contact, résultat concret chiffré et livrable : script d'une page.

Petite anecdote vécue, j'ai oublié une fois mon script mais j'ai transformé cela en opportunité en posant 2 questions pertinentes, ça a compensé et m'a valu la confiance du responsable.

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

Pour te présenter au travail, vise **30 à 45 secondes** et adapte-toi au public (manager ou équipe). Utilise un **plan en 3 points** : nom, expérience ou formation, qualité utile, puis entraîne-toi au miroir en te chronométrant.

- À l'écrit, envoie un **email de 4 lignes** : objet clair, qui tu es, ta disponibilité, une question ou une proposition.
- Apprends 8 à 12 phrases simples et évite les traductions littérales, surtout pour parler de **disponibilité claire**.
- Sur le terrain, ne parle pas salaire au début, montre ton envie d'apprendre et d'aider.

Avant le premier jour, prépare tes scripts. À l'arrivée, présente-toi en anglais puis en français si besoin. Après 24 à 48 heures, envoie un message de remerciement pour laisser une bonne impression.

## Chapitre 3 : Prendre une commande

### 1. Prendre la commande :

#### Objectif et public :

Le but est de savoir enregistrer une commande claire et complète en anglais pour un service fluide. Tu vas apprendre les formules, l'ordre logique et les gestes professionnels simples et efficaces.

#### Plan simple :

Approche le client, écoute attentivement, note la commande, répète pour confirmer et transmets en cuisine. Chaque étape doit durer en moyenne 30 à 90 secondes selon la complexité de la commande.

#### Formules pour commencer la prise de commande :

Utilise des phrases courtes en anglais suivies de la traduction pour mettre le client en confiance et gagner du temps lors du service en salle ou au bar.

#### Exemple de dialogue simple :

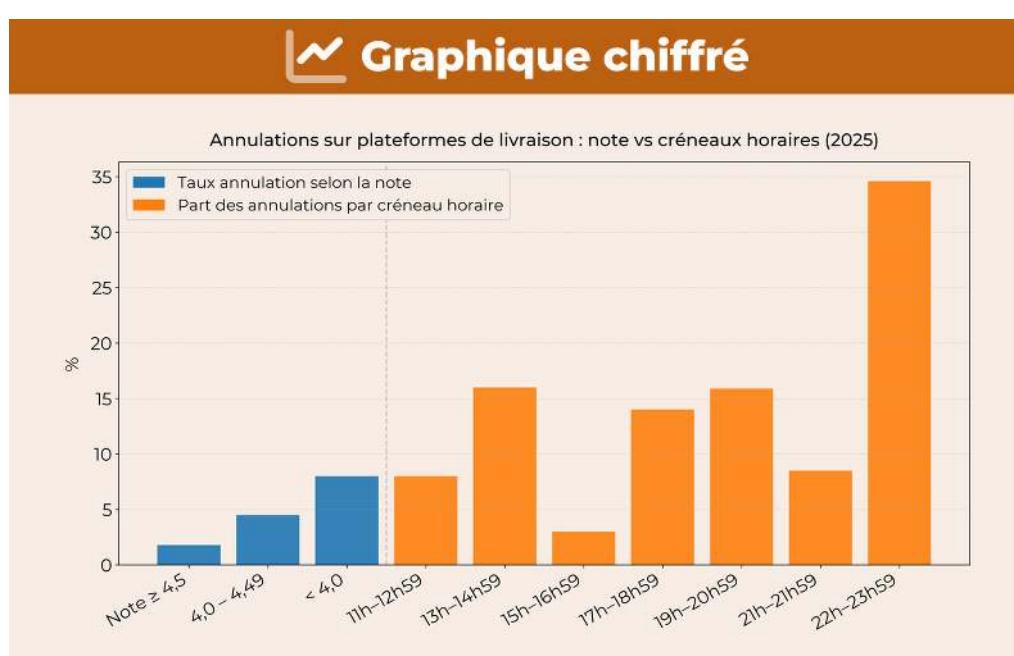
Waiter: "Are you ready to order?" (Êtes-vous prêt à commander?)

Client: "Yes, I'd like the fish and a salad." (Oui, je voudrais le poisson et une salade.)

### 2. Vérifier et répéter :

#### Méthode de vérification :

Après avoir noté la commande, répète-la en anglais de façon concise pour vérifier quantités, cuisson et accompagnements. Cela évite environ 30 à 40% des erreurs en service, d'après mon expérience de stage.



## Phrases utiles en anglais :

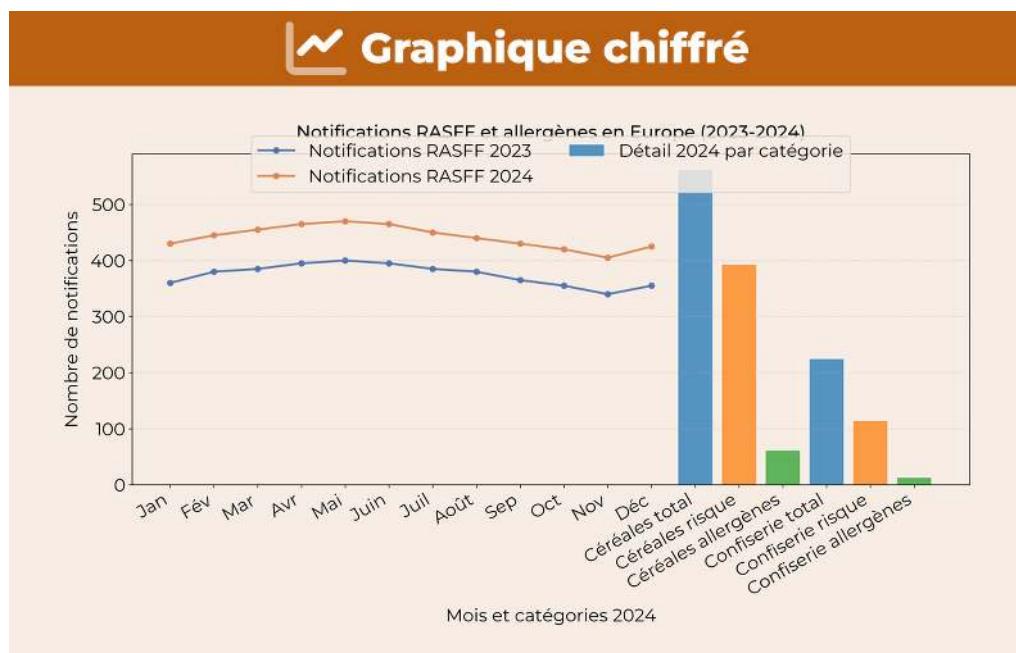
Apprends des phrases types pour confirmer par cœur, elles te feront gagner 10 à 20 secondes par commande par rapport à une reformulation maladroite.

## Exemple de confirmation :

"So that's one grilled salmon, medium, and one Caesar salad, no croutons" (Donc un saumon grillé, cuisson à point, et une salade César sans croûtons).

## Allergies et demandes spéciales :

Pose toujours la question sur les allergies. Un oubli peut entraîner des conséquences graves, il faut poser la question à 100% des clients qui demandent des plats contenant des allergènes.



Phrase en anglais	Traduction en français
May I take your order?	Puis-je prendre votre commande?
Would you like anything to drink?	Souhaitez-vous quelque chose à boire?
How would you like it cooked?	Comment souhaitez-vous la cuisson?
Any allergies we should know about?	Des allergies dont nous devons être informés?
Would you like starters or desserts?	Voulez-vous des entrées ou des desserts?
I'll repeat your order to confirm.	Je vais répéter votre commande pour confirmer.
Is that for here or to go?	C'est pour ici ou à emporter?

## Erreurs fréquentes :

Ne confonds pas formulations familières et clarté professionnelle. Voici des erreurs courantes en anglais et la version française correcte pour t'aider.

- Using "I'll put that" – Correcte: Dire "I will repeat your order to confirm" (Je vais répéter votre commande pour confirmer).
- Asking "Do you have any allergies?" quickly – Correcte: Formuler clairement "Any allergies we should know about?" (Des allergies dont nous devons être informés?).
- Saying "One steak" without specifying cuisson – Correcte: Ask "How would you like it cooked?" (Quelle cuisson souhaitez-vous?).

### 3. Situations spécifiques et cas concret :

#### Commande pour un groupe :

Pour un groupe de plus de 6 personnes, prends la commande table par table, note les numéros de place et répète chaque sous-commande. Un gain de temps moyen estimé de 5 à 10 minutes en cuisine.



*Prendre les commandes par table optimise le service et réduit les erreurs.*

#### Mini cas concret :

Contexte: service du midi pour 8 personnes avec 3 plats différents. Étapes: prise en 6 minutes, vérification en 2 minutes, transmission au chef. Résultat: service complet en 25 minutes. Livrable attendu: fiche de commande imprimée avec 8 lignes, temps total mesuré 25 minutes.

#### Gestion d'une commande compliquée :

Priorise les informations: plat, cuisson, accompagnement, boissons, allergies. Si incertain, demande une précision plutôt que deviner, cela évite des retours et gaspillage alimentaire.

### Exemple d'optimisation d'un processus de prise de commande :

En stage, on a standardisé les formulations en anglais et réduit les erreurs de commande de 40% en 2 semaines, simplement en répétant toujours la commande au client.

Étape	Action à faire
Approche	Salut et propose la prise de commande
Écoute	Note précisément quantités et demandes
Confirmation	Répète la commande en anglais et en français si besoin
Transmission	Envoie la fiche en cuisine ou sur la tablette
Suivi	Vérifie la préparation et le service

### Mini dialogue pratique :

Server: "Would you like that with fries or salad?" (Voulez-vous cela avec des frites ou une salade?)

Customer: "Salad, please, and no dressing." (Salade, s'il vous plaît, et sans sauce.)

### Astuce terrain :

Garde toujours un modèle de fiche standard, cela te fait gagner 15 à 30 secondes par commande et rassure la cuisine. Un petit rituel simple évite beaucoup de stress pendant le rush.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour prendre une commande en anglais sans te perdre, suis un **ordre logique rapide** : approche, écoute, note, puis **répéter pour confirmer** avant d'envoyer en cuisine.

- Démarre avec des formules courtes (ex. « May I take your order? », boissons, entrées/desserts).
- Confirme quantités, cuisson et accompagnements, ça réduit fortement les erreurs.
- Pose une **question allergies systématique** et clarifie toute demande spéciale au lieu de deviner.
- En groupe, note les places et utilise une **fiche standard** pour gagner du temps.

Priorise toujours plat, cuisson, accompagnement, boissons, allergies. Avec des phrases types et une confirmation claire, tu sers plus vite et tu sécurises le service, même en plein rush.

## Chapitre 4 : Vocabulaire professionnel

### 1. Vocabulaire opérationnel en anglais :

#### Mots indispensables :

Dans le service, tu dois connaître une vingtaine de mots clés en anglais pour réussir la communication simple, le travail en équipe et la sécurité. Je te donne ici les termes les plus utiles et exemples concrets.

#### Verbes utiles :

Mémorise verbes comme to serve (servir), to clear (débarrasser), to refill (remplir), to recommend (conseiller) et to check (vérifier). Ces verbes te feront gagner du temps pendant le service.

#### Exemple d'utilisation :

Could you clear table five? (Peux-tu débarrasser la table cinq ?) Utilise cette phrase pour annoncer que tu vas débarrasser, c'est poli et efficace en salle.

English	Français
Reservation	Réservation
Table	Table
Bill	Addition
Starter	Entrée
Main course	Plat principal
Side dish	Accompagnement
Allergy	Allergie
Service	Service
Shift	Service (poste)
Order	Commande
Reservation list	Liste des réservations
To-go	Emporter

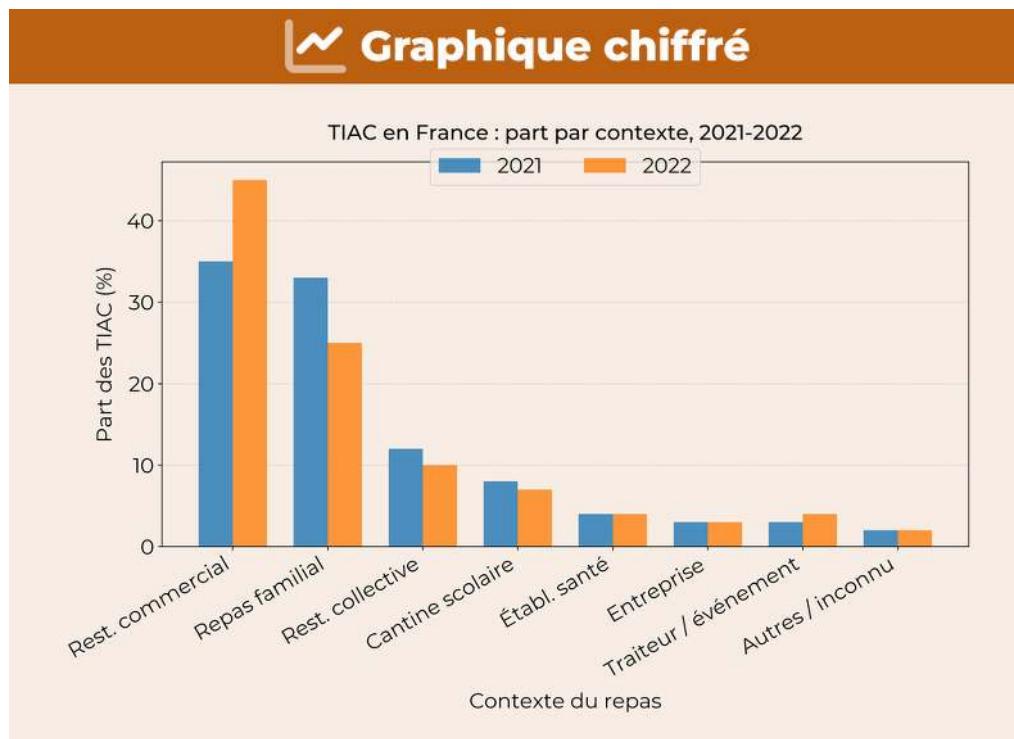
### 2. Vocabulaire lié à la sécurité et hygiène :

#### Termes hygiène :

En cuisine et en salle, certains mots anglais sont obligatoires pour respecter les règles d'hygiène, comprendre les instructions et lire les étiquettes. Apprends ces mots pour éviter erreurs coûteuses et risques sanitaires.

### **Mesures chiffrées :**

D'après le ministère de la Santé, maintien des plats chauds à plus de 63°C et des préparations froides à moins de 5°C. Ces chiffres servent pour l'hygiène quotidienne et pour ton oral professionnel.



Action	À faire
Hand wash	Se laver les mains avant chaque service
Temperature check	Vérifier température toutes les 2 heures
Labeling	Étiqueter préparations avec date et heure
Cross contamination	Éviter contact entre aliments crus et cuits
Cleaning	Nettoyage des surfaces après chaque service

### **3. Vocabulaire professionnel pour interactions et situations délicates**

:

#### **Formules de politesse :**

Avoir 10 à 12 formules en anglais réduit ton stress avec des clients étrangers. Apprends comment vous excusez, proposez un délai ou une alternative, et remerciez poliment après le paiement.

#### Problèmes et solutions :

Savoir dire that a dish is delayed or we will replace it est crucial. Propose alternatives en anglais, montre de l'empathie, et note l'incident pour le manager afin d'éviter réclamations clients.

#### Mini dialogue standard :

I'm sorry, your starter will be five minutes late. (Je suis désolé, votre entrée aura cinq minutes de retard.) Thank you for your patience. (Merci pour votre patience.)

#### Erreurs fréquentes :

Mauvaise formulation en anglais: I am agree. (Je suis d'accord.) Mauvaise formulation en anglais: I have 25 years. (J'ai 25 ans.) Apprends les formes correctes pour éviter ces pièges classiques.

#### Cas concret :

Contexte: service du déjeuner pour 60 couverts avec 4 serveurs, nombreux clients étrangers. Étapes: création d'une fiche de 20 phrases, 15 minutes de briefing et 2 jeux de rôle de 5 minutes chacun.

#### Résultat et livrable attendu :

Résultat: baisse des erreurs de commande estimée à 35% et service accéléré de 12% selon suivi interne sur 3 services. Livrable: fiche A4 avec 20 phrases essentielles et une fiche de vocabulaire imprimée pour chaque serveur.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour assurer en salle, vise un **vocabulaire opérationnel** simple (réservation, addition, commande) et des verbes clés comme to serve, to clear, to refill, to recommend, to check. Côté hygiène, connais les mots d'action et les seuils : chaud > 63°C, froid < 5°C.

- Garde des **phrases prêtées** pour coordonner l'équipe et rester poli : "Could you clear table five?"
- Applique les bases sécurité : **lavage des mains**, contrôle de température, étiquetage, éviter la **cross contamination**, nettoyage.
- Gère les imprévus : excuse-toi, annonce un délai, propose une alternative, puis note l'incident pour le manager.

Prépare une fiche A4 de 20 phrases et entraîne-toi en briefing + jeux de rôle. Tu réduis le stress, évites les erreurs fréquentes (ex : "I agree", pas "I am agree") et fluidifies le service.



# Organisation des prestations

## Présentation de la matière :

La matière **Organisation des prestations** en **CAP HCR** t'apprend à préparer le service, avant même l'arrivée des clients, réception des livraisons, contrôle des stocks, rangement, choix du matériel, planning. Un camarade a vraiment décollé quand il a noté 5 étapes fixes avant chaque prestation.

Cette matière conduit à une évaluation avec **coefficients 4**. En voie scolaire, elle se fait en **contrôle en cours** avec **4 évaluations écrites** et un **entretien oral** en dernière année. Sinon, c'est une **épreuve écrite** de 2 h, basée sur une étude de cas. La première session est fixée en 2026.

## Conseil :

Fais 2 entraînements de 20 minutes par semaine, avec un contexte, liste besoins, stock, matériel, puis écris un planning en 5 lignes avec l'ordre des tâches.

Le jour de l'évaluation, garde ces repères :

- Lire la consigne jusqu'au bout
- Noter 3 priorités stock-temps-sécurité
- Relire 5 minutes

Piège fréquent: Oublier le temps imparti, ou répondre sans justifier. Si tu hésites, reviens à 3 mots: Stock, hygiène, planning.

# Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Réception des marchandises .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer l'arrivée et contrôler la livraison .....	<a href="#">Aller</a>
2. Enregistrer, stocker et signaler les anomalies .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Contrôle et rangement .....	<a href="#">Aller</a>
1. Contrôler les produits .....	<a href="#">Aller</a>
2. Rangement et organisation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Inventaires et gestion des écarts .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Gestion des stocks .....	<a href="#">Aller</a>
1. Définir les niveaux et assurer la rotation .....	<a href="#">Aller</a>
2. Passer les commandes et gérer les fournisseurs .....	<a href="#">Aller</a>
3. Suivre les indicateurs et valoriser les stocks .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Planification des tâches .....	<a href="#">Aller</a>
1. Organiser le planning quotidien .....	<a href="#">Aller</a>

2. Répartir les tâches entre l'équipe .....	Aller
3. Anticiper et ajuster les priorités .....	Aller
<b>Chapitre 5 : Hygiène et sécurité .....</b>	<b>Aller</b>
1. Règles d'hygiène alimentaire .....	Aller
2. Sécurité au travail et prévention des risques .....	Aller
3. Organisation, traçabilité et responsabilité .....	Aller

## Chapitre 1: Réception des marchandises

### 1. Préparer l'arrivée et contrôler la livraison :

#### Objectif :

S'assurer que la marchandise reçue correspond à la commande, qu'elle est en bon état et prête à être stockée, pour éviter pertes, gaspillage et réclamations clients ultérieures.

#### Procédures à suivre :

Organise l'accueil du livreur, vérifie le bon de livraison, contrôle les références et note les différences. Répartis les tâches entre 2 à 3 personnes si la livraison est volumineuse.

- Comparer les quantités au bon de commande
- Vérifier l'identité du fournisseur
- Contrôler la température des produits frais
- Signer ou annoter le bon avec réserves si besoin

#### Contrôles de qualité et hygiène :

Vérifie l'état des emballages, l'intégrité des produits, les dates de péremption et la propreté des contenants pour éviter toute contamination croisée en rayon ou en cuisine.

#### Exemple d'inspection :

Tu reçois 10 caisses de légumes, tu contrôles 2 caisses au hasard, tu trouves une caisse abîmée et refuses 1 caisse, tu notes l'incident sur le bon et appelles le fournisseur.

Élément	Action	Fréquence
Bon de livraison	Comparer avec la commande et signer	À chaque livraison
Température	Mesurer et noter la valeur	À chaque livraison
Emballage	Contrôler l'intégrité et l'hygiène	À chaque livraison
Date de péremption	Vérifier et enregistrer la DLUO ou DLU	À chaque livraison

### 2. Enregistrer, stocker et signaler les anomalies :

#### Objectif et traçabilité :

Tenir un registre des réceptions permet de retracer un lot en cas de problème. Indique la date, l'heure, le fournisseur, la quantité reçue et ton identité sur le document.

#### Gestion des températures et dates :

Respecte les plages de température selon les produits, par exemple 0 à 4°C pour produits laitiers. Note la température de réception et la cible de stockage immédiatement.

#### Cas concret - mini projet de réception :

Contexte : Un petit restaurant reçoit une livraison hebdomadaire de 120 kg de produits frais, répartis en 3 palettes. Objectif, contrôler et stocker en 1 heure sans interrompre le service.

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

Organisation : Tu planifies 2 personnes pour décharger, vérifies 10% des caisses, mesures températures et remplis un rapport de non conformité de 1 page si nécessaire.

### Astuce de stage :

Note toujours la réserve sur le bon avant de signer, 70% des problèmes se règlent plus facilement quand le document porte ta remarque claire et datée.

Contexte	Étapes	Résultat	Livrable attendu
Réception de 120 kg de produits frais	Contrôler 10% des caisses, mesurer température, inscrire anomalies	2 caisses refusées, température conforme	Bon de livraison signé et rapport de non conformité de 1 page

### Points pratiques et erreurs fréquentes :

Ne pas vérifier la température et signer sans réserve est l'erreur la plus courante. Prends 5 à 10 minutes de plus, tu évites des pertes pouvant atteindre plusieurs centaines d'euros.

### Checklist terrain :

- Vérifier la conformité du bon de livraison et de la commande
- Mesurer la température des produits périssables à l'arrivée
- Contrôler l'état des emballages et dates de péremption
- Noter toute anomalie sur le bon et prendre une photo si possible
- Transmettre le rapport au responsable et archiver les documents

## i Ce qu'il faut retenir

À la réception, ton but est un **contrôle à la réception** complet : la marchandise doit correspondre à la commande, être saine et stockable, sinon tu limites pertes et litiges.

- Compare quantités et références au bon, vérifie le fournisseur, puis fais des **réserves sur le bon** avant de signer.
- Contrôle l'hygiène : emballages, intégrité, dates, et **température à l'arrivée** des produits frais.
- Assure la **tracabilité des lots** : note date, heure, quantités, anomalies, et transmets un rapport si besoin.

Organise-toi (2 à 3 personnes si gros volume) pour vérifier puis stocker vite aux bonnes températures. Prends quelques minutes de plus : signer sans réserve ou oublier la température est l'erreur la plus coûteuse.

## Chapitre 2 : Contrôle et rangement

### 1. Contrôler les produits :

#### Vérifier l'état et les dates :

Regarde l'emballage, vérifie la présence d'étiquettes, contrôle la DLC ou la DLUO et note toute anomalie sur le bon de livraison ou le registre de réception.

#### Contrôles de température :

Mesure et note la température des chambres froides au moins 2 fois par jour, conserve les relevés et agis immédiatement si la marge dépasse la tolérance indiquée.

#### Étiquetage et traçabilité :

Étiquette toujours les préparations avec date, heure et initiales, cela facilite le retrait rapide et la traçabilité en cas de problème sanitaire ou de rappel produit.

#### Exemple de contrôle visuel :

Tu trouves une boîte abîmée ou gonflée, tu la retires, tu la scannes, tu indiques l'anomalie dans le registre, tu préviens le chef en moins de 5 minutes.

Élément	À vérifier	Fréquence
Emballage	Intégrité et propreté	À la réception
Dates	DLC / DLUO lisibles	Chaque réception
Températures	Valeur conforme au produit	2 fois par jour

### 2. Rangement et organisation :

#### Principe de rotation :

Applique le FIFO pour produits périssables, place les nouveaux arrivages derrière les anciens, vérifie la rotation tous les jours en service, cela évite 60% des pertes liées aux dates.

#### Zones de stockage :

Sépare produits secs, réfrigérés et surgelés, marque clairement les étagères et les bacs, laisse des allées dégagées pour le chariot et limite le stockage à la capacité indiquée.

#### Ergonomie et sécurité :

Range les produits lourds en bas, les produits fréquemment utilisés à portée de main, évite les piles hautes, respecte la charge maximale des étagères pour prévenir les accidents.

#### Astuce rangement :

Utilise des bacs étiquetés et des codes couleur pour gagner 30 secondes à chaque préparation, c'est pratique en service quand tout va vite.

Anecdote : un jour j'ai évité un gaspillage important en vérifiant la date d'un carton, cela a sauvé 45 repas et appris l'équipe.

### 3. Inventaires et gestion des écarts :

#### Inventaire périodique :

Organise un inventaire complet tous les 3 mois et des comptes tournants hebdomadaires couvrant 25% des références, note les écarts et remets à jour les fiches articles.

#### Traitement des non-conformités :

Quand tu trouves un produit non conforme, isole-le, remplis la fiche d'anomalie, prends une photo, indique la quantité et propose une action, garde une trace papier ou numérique.

#### Suivi et documents :

Tiens à jour le registre des températures, les fiches de stock et les bons de mouvement, conserve les documents pendant 1 an pour la traçabilité et pour les contrôles.

#### Exemple de cas concret :

Contexte : restaurant de 40 couverts avec écarts de stock à 8% mensuel, on met en place FIFO, étiquetage et inventaires tournants 25% par semaine pendant 6 semaines.



*Un inventaire régulier aide à maintenir un stock à jour et à réduire les pertes.*

Résultat : écart tombé à 2%, perte annuelle divisée par 4. Livrable attendu : rapport hebdomadaire d'écart et tableau Excel de 120 références avec quantités et dates mises à jour.

Tâche	Fréquence	À faire
Vérification température	2 fois par jour	Noter et signaler si hors norme
Rotation FIFO	Au quotidien	Placer nouveaux derrière anciens
Inventaire tournant	Hebdomadaire	Compter 25% des références
Gestion non-conforme	À la détection	Isoler, documenter, signaler

### Ce qu'il faut retenir

Pour éviter les risques sanitaires, les pertes et les écarts de stock, tu combines **contrôle à la réception**, rangement logique et suivi documentaire.

- Vérifie emballage, étiquettes, DLC ou DLUO, et note toute anomalie; retire tout produit douteux.
- Fais des **relevés de température** 2 fois par jour, conserve les preuves et réagis si c'est hors tolérance.
- Assure la **tracabilité et étiquetage** des préparations (date, heure, initiales) pour agir vite en cas de rappel.
- Applique une **rotation FIFO quotidienne**, sépare les zones, et range lourd en bas pour la sécurité.

Planifie un inventaire complet trimestriel et des comptes tournants hebdomadaires (25% des références). En cas de non-conformité, isole, documente (photo, quantité, fiche) et garde les documents 1 an.

## Chapitre 3 : Gestion des stocks

### 1. Définir les niveaux et assurer la rotation :

#### Objectif et importance :

Garder des niveaux adaptés évite le gaspillage et les ruptures, deux problèmes qui font baisser la marge et la satisfaction client. Cible les produits sensibles comme les produits frais et les boissons les plus vendues.

#### Méthode pratique :

Calcule le point de commande à partir de la consommation moyenne et du délai fournisseur. Utilise FIFO pour les denrées périssables afin d'éviter les pertes et respecter les dates limites de consommation.

#### Exemple de calcul du point de commande :

Si tu consommes 30 bouteilles par semaine et que le délai fournisseur est de 2 semaines, prends une sécurité de 20 pour cent. Point de commande =  $30 \times 2 + 12 = 72$  bouteilles.

### 2. Passer les commandes et gérer les fournisseurs :

#### Plan simple :

Organise des commandes fixes chaque semaine ou quinzaine selon le produit, note les délais réels et négocie les quantités livrables. Un bon ordre régulier réduit les coûts et le gaspillage.

#### Critères de choix :

Évalue prix, délai moyen, qualité et service après livraison. Prends aussi en compte les conditions de paiement et le minimum de commande pour optimiser ta trésorerie et limiter les petits stocks inutiles.

#### Cas concret :

Contexte : petit bistrot avec consommation beurre 20 kg par semaine. Étapes : calcul du point de commande, choix d'un fournisseur local, commande hebdomadaire 25 kg.

Résultat : rupture réduite de 4 à 0 fois par mois.

Livrable attendu : bon de commande hebdomadaire standardisé indiquant quantité, prix unitaire, délai et référence fournisseur, sauvegardé au format papier et numérique.

#### Astuce stage :

Lors de mon stage, je notais le délai réel sur le bon de livraison, ça m'a aidé à corriger les points de commande au bout de 4 semaines.

### 3. Suivre les indicateurs et valoriser les stocks :

#### Indicateurs clés :

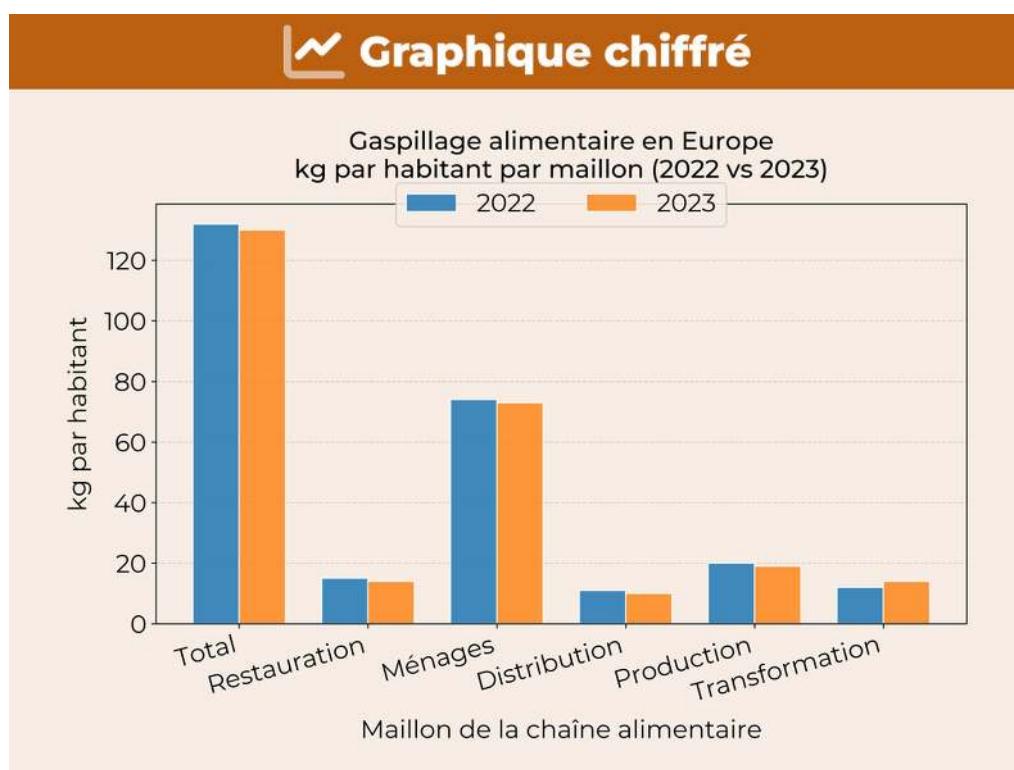
Surveille rotation de stock, taux de perte, valeur du stock et délai moyen de stockage. Ces chiffres te disent si tu surstocks ou si tu manques d'articles, et impactent directement la marge opérationnelle.

### Méthodes d'évaluation :

Utilise FIFO en cuisine et magasin, et méthode du coût moyen pondéré pour valoriser les stocks comptables si besoin. Calculer le taux de rotation te donne une idée claire du besoin en trésorerie.

### Exemple de calcul de rotation de stock :

Si ton coût d'achat annuel est 120000 euros et que ton stock moyen est 10000 euros, rotation =  $120000 \div 10000 = 12$  tours par an. Jours de stock =  $365 \div 12 \approx 30$  jours.



Indicateur	Formule	Seuil utile
Rotation de stock	Coût annuel des ventes $\div$ Stock moyen	> 6 par an pour produits frais
Jours de stock	$365 \div$ Rotation	$\approx 7$ à 30 jours selon produit
Taux de perte	Valeur des pertes $\div$ valeur des entrées	< 2 pour cent visé

Pour garder ces chiffres à jour, fais un point hebdomadaire rapide et un inventaire mensuel détaillé. Le suivi régulier évite les mauvaises surprises et permet d'ajuster les commandes rapidement.

Étape	Action	Fréquence
Vérifier dates de péremption	Contrôler FIFO et étiqueter produits	Quotidien
Mettre à jour tableur	Saisir entrées et sorties	Hebdomadaire
Comparer consommation	Ajuster points de commande	Mensuel
Archiver documents	Conserver bons et factures	Permanente

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

En répétant les commandes chaque mardi, un établissement a réduit ses pertes viande de 15 pour cent en 3 mois, en cadencent la livraison et en ajustant les portions en cuisine.

### Mini cas concret :

Contexte : café de 40 couverts journaliers, stock café vert 50 kg. Étapes : mesurer consommation quotidienne, définir stock sécurité 7 jours, passer commande hebdomadaire 20 kg. Résultat chiffré : trésorerie immobilisée réduite de 1200 euros. Livrable attendu : tableau de suivi mensuel indiquant stock initial, entrées, sorties, stock final et valeur en euros, mis à jour chaque semaine.

### Conseil pratique :

Tiens un carnet de remarques fournisseurs, note qualités et délais, ça t'aidera à choisir le meilleur partenaire sur 3 mois d'essai.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour bien gérer tes stocks, vise le bon niveau pour éviter ruptures et gaspillage, surtout sur les frais et les best-sellers.

- Fixe un **point de commande** (conso moyenne x délai fournisseur + stock de sécurité) et applique FIFO pour limiter les pertes.
- Planifie des commandes régulières, standardise le **bon de commande** et note les délais réels pour ajuster tes seuils.
- Suis **rotation de stock**, valeur immobilisée et **taux de perte** pour protéger ta marge et ta trésorerie.

Fais un contrôle rapide chaque semaine et un inventaire mensuel. Avec ces routines, tu commandes plus juste, tu réduis les pertes et tu gagnes en fiabilité fournisseur.

## Chapitre 4 : Planification des tâches

### 1. Organiser le planning quotidien :

#### Objectif et durée :

Planifier la journée permet de gagner du temps et d'éviter les urgences. Compte environ 15 à 30 minutes chaque matin pour établir ou ajuster le planning avant le service.

#### Outils simples :

Utilise un tableau blanc, un cahier de service ou une application gratuite pour noter les postes, les horaires et les tâches prioritaires sur une seule page, lisible en 10 secondes.

#### Règles pratiques :

Attribue toujours 10 à 15 % de temps tampon pour les imprévus, par exemple 30 minutes sur une amplitude de 6 heures de service.

#### Exemple d'organisation quotidienne :

Le chef de rang note 4 postes, 3 priorités du service et 45 minutes réservées aux tâches de nettoyage en fin de service, ce qui réduit les retards de préparation de 20 %.

Élément	Question à se poser	Durée estimée	Priorité
Ouverture	Qui prépare la salle et le bar	30 minutes	Haute
Service midi	Combien de postes nécessaires	4 heures	Haute
Fermeture	Qui réalise le nettoyage final	45 minutes	Moyenne

### 2. Répartir les tâches entre l'équipe :

#### Identifier les compétences :

Avant d'attribuer une tâche, prends en compte l'expérience de chaque collègue, par exemple qui sait monter une salle en 20 minutes et qui a besoin d'un accompagnement.

#### Balancer la charge :

Évite d'affecter la même personne à 3 tâches lourdes. Répartis 2 tâches principales et 1 tâche légère par personne maximum pour un service de 4 heures.

#### Instructions claires :

Donne toujours une consigne écrite ou verbale, durée et résultat attendu. Par exemple, nettoyer 10 tables en 25 minutes, laisser 2 mètres d'espace entre chaque table.

#### Astuce stage :

Quand j'étais en stage, j'apprenais vite en demandant une démonstration de 5 minutes, cela évitait 2 erreurs fréquentes par service.

### **Mini cas concret :**

Contexte : Restaurant de 40 couverts, service du soir, équipe de 5 personnes. Étapes : planifier 5 postes, assigner 2 personnes au service en salle, 2 au bar et 1 en plonge. Résultat : service géré en 2 heures 30 avec 0 retard de commande. Livrable attendu : planning journalier écrit avec heures et tâches, imprimé pour l'équipe, indiquant 5 postes et 3 priorités du soir.

### **3. Anticiper et ajuster les priorités :**

#### **Lire les indicateurs :**

Surveille les réservations, le taux d'occupation et le flux client 30 à 60 minutes avant le service pour ajuster le nombre de postes et la préparation des plats.

#### **Gérer les imprévus :**

Si un imprévu arrive, déplace une tâche non urgente de 20 à 40 minutes plus tard, ou demande à 1 personne de couvrir une absence ponctuelle pendant 30 minutes.

#### **Améliorer après le service :**

Après chaque service, prends 10 minutes avec l'équipe pour noter 2 points à améliorer et 1 chose à garder, cela fait baisser les erreurs récurrentes de 15 à 25 % en 2 semaines.

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

Un hôtel-café a réorganisé la préparation des plateaux, réduisant le temps de montage de 12 minutes à 8 minutes par plateau, soit une économie de 33 % par service.

#### **Check-list opérationnelle :**

- Vérifie les réservations 60 minutes avant le service
- Attribue les postes 15 minutes avant l'ouverture
- Prévois 10 à 15 % de temps tampon pour les imprévus
- Consigne les consignes écrites pour chaque tâche
- Fais un rapide débrief de 10 minutes après le service

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

Tu risques de surcharger les mêmes personnes, de ne pas laisser de temps tampon ou d'oublier d'écrire les consignes. Pour éviter cela, écris le planning et redistribue régulièrement les tâches selon l'expérience.

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

Lors d'un grand service, nous avons noté qu'un simple ajustement de 2 personnes au service a réduit l'attente clients de 10 minutes en moyenne.

 **Ce qu'il faut retenir**

Planifie ta journée en 15 à 30 minutes : une page claire (tableau, cahier, appli) avec postes, horaires et **tâches prioritaires du service**. Garde **10 à 15 % tampon** pour les imprévus et réserve un créneau pour la fermeture.

- Répartis selon les compétences et équilibre la charge : max 2 tâches principales + 1 légère par personne.
- Donne des **consignes claires et mesurables** (durée + résultat attendu), écrit ou oral.
- Anticipe via réservations et flux 30 à 60 minutes avant, puis ajuste les priorités.

Après le service, fais un **débrief de 10 minutes** : 2 améliorations, 1 point à garder. Tu réduis les retards, évites de surcharger toujours les mêmes, et tu limites les erreurs récurrentes.

## Chapitre 5 : Hygiène et sécurité

### 1. Règles d'hygiène alimentaire :

#### Principes de base :

Respecte toujours la chaîne du froid et la chaîne du chaud pour éviter les intoxications.

Nettoie et désinfecte les surfaces entre deux utilisations, surtout après préparation de produits crus.

#### Températures et durées de conservation :

Conserve les produits frais à 4 °C ou moins, les produits surgelés à -18 °C ou moins. Tiens compte des DLC et DLUO, écris les dates lors de l'ouverture des emballages.

#### Manipulation et contamination croisée :

Utilise des planches et couteaux dédiés pour viande, poisson et légumes. Change de gant entre tâches sales et tâches propres, et lave-toi les mains pendant 20 secondes avant chaque service.

#### Exemple d'application :

Tu choisis une planche rouge pour la viande et une verte pour les légumes. En 1 semaine, l'équipe perçoit moins d'erreurs de préparation et moins de pertes produits.

Risque	Signes	Action immédiate
Contamination bactérienne	Odeur, texture anormale	Jeter le produit, nettoyer, reviewer procédures
Rupture de la chaîne du froid	Température >4 °C au contrôle	Séparer les produits, replacer au froid, noter l'incident
Contamination croisée	Utilisation d'ustensiles sales	Remplacer ustensiles, relancer formation rapide

### 2. Sécurité au travail et prévention des risques :

#### Risques courants :

Les principaux risques en salle et en cuisine sont les coupures, brûlures, chutes et glissades. Identifie les zones à risque et signale tout danger visible immédiatement au chef.

#### Équipements de protection et gestes utiles :

Porte chaussures antidérapantes en cuisine, utilise gants anti-coupure pour éplucher et manie les hottes et protections des machines. Vérifie régulièrement l'état des EPI.

#### Procédures en cas d'accident :

En cas de blessure, arrête la source du danger, applique les premiers secours, avertis le responsable et remplis le registre d'accident. Garde une trousse PSE accessible et à jour.

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

Note toujours l'heure et la cause d'un incident mineur, cela évite les récidives et simplifie les formations, l'équipe verra que tu prends la sécurité au sérieux.

#### **Contrôles réguliers :**

Planifie des vérifications quotidiennes et hebdomadaires pour extincteurs, issues de secours et éclairage. Documente chaque contrôle pour les audits et pour ta protection juridique.

### **3. Organisation, traçabilité et responsabilité :**

#### **Fiches et documents obligatoires :**

Garde à jour les fiches produits, fiches de sécurité, registres de température et bons de livraison. Ces documents permettent de tracer l'origine et la préparation des plats.

#### **Plan de nettoyage et lutte contre les nuisibles :**

Établis un planning hebdomadaire et un plan de désinfection mensuel. Fais intervenir un service de dératisation dès que tu constates plus de 1 signe d'activité nuisible.

#### **Contrôles internes et audits :**

Programmation d'audits mensuels permet de détecter 80 pour cent des non conformités courantes. Prépare des actions correctives rapides et mesure leur efficacité en 30 jours.

#### **Exemple d'intervention hygiène :**

Contexte : brasserie 40 couverts avec 5 anomalies relevées en audit initial. Étapes : audit, plan de nettoyage hebdo, formation 2 heures, suivi 30 jours. Résultat : anomalies passées de 5 à 1, réduction de 80 pour cent.

#### **Livrable attendu :**

Tableau de bord hygiène Excel ou papier avec 12 lignes mensuelles, points contrôlés, responsable et signature. Ce document sert pour l'audit et la traçabilité réglementaire.

#### **Check-list opérationnelle :**

Utilise cette check-list le matin avant l'ouverture, elle te fait gagner du temps et évite des erreurs en service.

Tâche	Fréquence	Responsable	Point de contrôle
Contrôle température réfrigérateur	Quotidien	Chef de cuisine	Thermographe affiché
Vérification propreté sols et plans	Quotidien	Plonge	Absence de résidus visibles

Contrôle stocks et rotation	Hebdomadaire	Responsable des stocks	FEFO appliqué
Vérification EPI et extincteurs	Mensuel	Gérant	Scellés et dates ok

#### **Erreur fréquente et conseil :**

Ne note pas seulement les écarts, propose une action corrective simple. Par exemple : remplacer une étagère détériorée évite la remontée de moisissures et des pertes produit.

#### **Pourquoi c'est utile ?**

Une bonne hygiène évite plaintes clients, arrêts d'activité et amendes. En montrant que tu maîtrises ces règles, tu gagnes aussi la confiance de l'équipe et des formateurs.

#### **Exemple d'amélioration rapide :**

Après une formation de 30 minutes sur la chaîne du froid, une brigade a réduit les mises au rebut de 15 pour cent en 2 semaines, le budget denrées s'est amélioré.

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

Ta priorité est d'éviter intoxications et accidents en appliquant des routines simples et contrôlées.

- Respecte la **chaîne du froid** (frais  $\leq 4$  °C, surgelés  $\leq -18$  °C), note DLC/DLUO et dates d'ouverture, et isole tout écart.
- Limite la **contamination croisée** : ustensiles dédiés, surfaces désinfectées, gants changés, mains lavées 20 secondes.
- Réduis les risques (coupures, brûlures, chutes) avec des **EPI en bon état** et une procédure d'accident (sécuriser, premiers secours, registre).
- Assure la **tracabilité réglementaire** : registres, plan de nettoyage, lutte nuisibles, contrôles et audits avec actions correctives.

En documentant tes contrôles et en corrigeant vite, tu protèges les clients, l'équipe et toi. Tu gagnes aussi du temps en service et tu évites pertes, plaintes et sanctions.

# Accueil, commercialisation et services

## Présentation de la matière :

Dans le **CAP HCR** (Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant), cette matière mène à l'**épreuve professionnelle** Accueil, commercialisation et services, avec un **coefficent 13**. En **CCF dès janvier** de la dernière année, tu es évalué sur plusieurs situations, dont un entretien. En examen final, c'est une épreuve **pratique et orale** de **5 h**.

Tu t'entraînes à accueillir, conseiller, servir, encaisser, gérer une **réclamation client**, en respectant l'hygiène. La PFMP dure **14 semaines**, un ami a débloqué son stress en répétant 3 phrases d'accueil, simple mais efficace.

## Conseil :

Fais 3 entraînements de **20 min** par semaine, puis une mise en situation complète. Filme-toi 2 min, corrige ta posture, et place une **vente additionnelle** dans chaque dialogue.

Le jour de l'épreuve, vise :

- Un poste prêt
- Un langage clair
- Un encaissement exact

Piège classique, aller trop vite et oublier le sourire, la sécurité, la propreté. Après chaque TP, note 3 erreurs et refais-les le lendemain, ça change tout.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Accueil et prise en charge .....	Aller
1. Préparer l'accueil .....	Aller
2. Prendre en charge le client .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Techniques de vente .....	Aller
1. Identifier le besoin et questionner .....	Aller
2. Argumenter et présenter l'offre .....	Aller
3. Conclure la vente et vendre en plus .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Mise en place salle et bar .....	Aller
1. Organiser l'espace et le matériel .....	Aller
2. Mise en place du bar et préparation des boissons .....	Aller
3. Coordination salle-cuisine et cas concret .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Service et suivi client .....	Aller
1. Assurer un service fluide en salle et au bar .....	Aller
2. Traiter les réclamations et fidéliser .....	Aller

3. Suivi commercial et mesure de la satisfaction ..... [Aller](#)

## Chapitre 1: Accueil et prise en charge

### 1. Préparer l'accueil :

#### Objectif et enjeux :

L'objectif est d'installer confiance et confort dès les premières secondes, pour fidéliser et faciliter le service. Un accueil clair évite les erreurs, accélère la rotation et améliore la note de satisfaction client au moment du départ.

#### Accueil physique :

Approche en moins de 30 secondes, sourire naturel et contact visuel. Présente-toi, demande réservation ou préférence, puis informe du temps d'attente estimé si besoin. Note allergies et remarques avant d'installer le client.

#### Accueil téléphonique :

Réponds en moins de 3 sonneries, annonce l'entreprise et ton prénom, indique la disponibilité et propose une réservation. Récapitule la date, l'heure et le nombre de convives avant de raccrocher.

- Salutation claire et courte
- Vérification de la réservation
- Prise de renseignements utiles

#### Exemple d'accueil en salle :

Bonjour, je m'appelle Lucas, bienvenue. Avez-vous une réservation ou préférez-vous une table à l'intérieur ou en terrasse ?

Élément	Action	Durée cible
Accueil visuel	Sourire, contact visuel, salutation	30 secondes
Prise d'information	Nombre, préférence, éventuelles allergies	1 à 2 minutes
Installation	Accompagner à la table, présenter carte	2 à 3 minutes

### 2. Prendre en charge le client :

#### Étapes de la prise en charge :

Accueillir, informer sur le menu et le temps de service, noter allergies et boissons, proposer l'apéritif. Relancer pour la commande en moins de 5 minutes après l'installation pour fluidifier le service en salle.



## Représentation visuelle



*Noter les allergies est crucial pour éviter les risques alimentaires lors du service.*

### **Répartition des rôles :**

Le serveur accueille et prend la commande, le commis prépare les boissons, le chef exécute les plats. En équipe de 3, vise 10 à 12 couverts par serveur à l'heure lors d'un service calme.

### **Gestion des plaintes :**

Écoute active, reformule la demande du client, propose une solution rapide ou un geste commercial adapté. Informe le chef si le plat doit être refait et assure un suivi jusqu'à la satisfaction du client.

### **Astuce de terrain :**

Note toujours le nom du client et l'heure sur la fiche, cela évite 60% des erreurs lors du passage en cuisine et pour le service des boissons.

### **Exemple d'anticipation :**

Pour un groupe de 8 arrivant à 12h30, propose un menu groupe et préviens la cuisine 10 minutes avant la prise de commande pour réduire l'attente globale.

### **Mini cas concret :**

Contexte : service du midi avec 40 couverts et équipe de 3. Étapes : accueil en moins de 30 secondes, prise de commande sous 10 minutes, coordination cuisine et salle. Résultat : rotation en 1 heure 20 minutes.

Livrable attendu : fiche de prise en charge par table complétée en moins de 5 minutes, indiquant nom, nombre, allergies, heure d'arrivée, et temps estimé de service.

Checklist opérationnelle	À vérifier
Accueillir en moins de 30 secondes	Sourire, nom, réservation
Noter les allergies et préférences	Fiche complète avant commande
Proposer une boisson initiale	Temps d'attente réduit
Vérifier la satisfaction avant l'addition	Relance et solution si besoin

## Ce qu'il faut retenir

Ton accueil doit créer **confiance dès l'arrivée** et fluidifier le service. En salle, vise une **approche en 30 secondes** avec sourire et contact visuel. Au téléphone, réponds vite et récapitule les infos clés.

- Salue clairement, vérifie la réservation ou la préférence, annonce un temps d'attente réaliste.
- Note tout de suite nom, allergies et remarques avant l'installation.
- Après l'installation, relance la commande sous 5 minutes et propose une boisson.

Travaille en équipe (serveur, commis, chef) et trace tout sur une **fiche de prise en charge** (nom, heure, allergies, timing). En cas de plainte, pratique **écoute active et solution**, coordonne avec la cuisine et assure le suivi jusqu'à la satisfaction.

## Chapitre 2 : Techniques de vente

### 1. Identifier le besoin et questionner :

#### Objectif et méthode :

L'objectif est de repérer le besoin réel du client en posant des questions ouvertes et fermées. Utilise l'écoute active et reformule pour confirmer avant de proposer une solution.

#### Questions clés :

- Qu'est-ce que tu veux manger ou boire en priorité aujourd'hui
- Tu as une contrainte de temps ou une allergie à signaler
- Préfères-tu quelque chose de léger ou un plat plus consistant

#### Exemple d'identification d'un besoin :

Client cherche un plat rapide et léger, tu proposes une salade complète et un dessert petit format. La commande est rapide, le client est content, et le ticket moyen augmente.

### 2. Argumenter et présenter l'offre :

#### Plan simple :

Présente l'offre en trois étapes, nom du produit, bénéfice client, preuve ou détail pratique. Reste concret, parle bénéfices plutôt que caractéristiques techniques.

#### Motifs et arguments :

Utilise des arguments sensoriels et chiffrés, par exemple fraîcheur, origine locale, ou gain de temps. Relie chaque argument au besoin identifié.

#### Exemple d'argumentaire court :

Pour le plat du jour, tu dis "plat du jour, produit frais du matin, prêt en 8 minutes", puis tu proposes une boisson adaptée. C'est clair et concret pour le client.

Élément	Argument	Preuve
Plat du jour	Rapide et fait maison	Photo sur l'ardoise, provenance locale
Vin local	Accompagne bien le plat	Mention du producteur sur la carte
Suggestion dessert	Idée gourmande pour finir	Portion adaptée, petit format disponible

Je me souviens d'un service où une suggestion bien faite a transformé une commande simple en un repas complet, et le client est reparti très satisfait.

### 3. Conclure la vente et vendre en plus :

### Techniques concrètes :

Propose l'option ou le complément au bon moment, par exemple au moment de la commande ou en apportant l'addition. Sois naturel et bref, évite la pression.

### Gérer les objections :

Accueille l'objection, reformule, propose une alternative ou un avantage. Convertis un non en oui partiel en proposant un choix moins cher ou un format réduit.

### Indicateurs à suivre :

Suis le taux de vente additionnelle, ticket moyen et taux de transformation. Fixe un objectif simple, par exemple +10% de ticket moyen en 1 mois pour mesurer l'effet.

### Mini cas concret : augmenter le ticket moyen d'un bistrot :

Contexte: bistrot de quartier, ticket moyen 18€, objectif augmenter le ticket de 12% en 4 semaines. Étapes: script de suggestion, formation de 2 sessions de 30 minutes, affichage de promotions.

### Résultat et livrable :

Résultat: ticket moyen passé à 20,16€, vente additionnelle montée de 15% à 22%, chiffre d'affaires augmenté de 8% en 4 semaines. Livrable: script de 5 phrases et tableau hebdomadaire de suivi.

Tâche	Fréquence	Objectif	Remarque
Questionner client	À chaque prise de commande	Identifier le besoin	Limiter à 3 questions clés
Proposer complément	Lors de la commande	Augmenter le ticket moyen	Utiliser script de 5 phrases
Noter objections	Chaque service	Améliorer argumentaire	Remonter en réunion hebdo
Contrôler indicateurs	Hebdomadaire	Suivi du progrès	Ticket moyen et taux additionnel

### i Ce qu'il faut retenir

Tu vends mieux quand tu identifies d'abord le besoin réel, puis tu relies ta proposition à ce besoin avec un discours simple et concret.

- Pose des **questions ouvertes et fermées**, pratique l'**écoute active et reformulation** pour valider avant de proposer.
- Présente l'offre en 3 temps : produit, bénéfice client, **preuve ou détail pratique** (fraîcheur, origine, délai).

- Conclue naturellement et propose un complément au bon moment, sans pression.
- Gère les objections : accueille, reformule, puis offre une alternative (format réduit, option moins chère).

Suis tes résultats avec le ticket moyen, le taux de transformation et la vente additionnelle. Fixe un objectif simple (ex. +10% en 1 mois) et ajuste ton script selon les objections récoltées.

## Chapitre 3 : Mise en place salle et bar

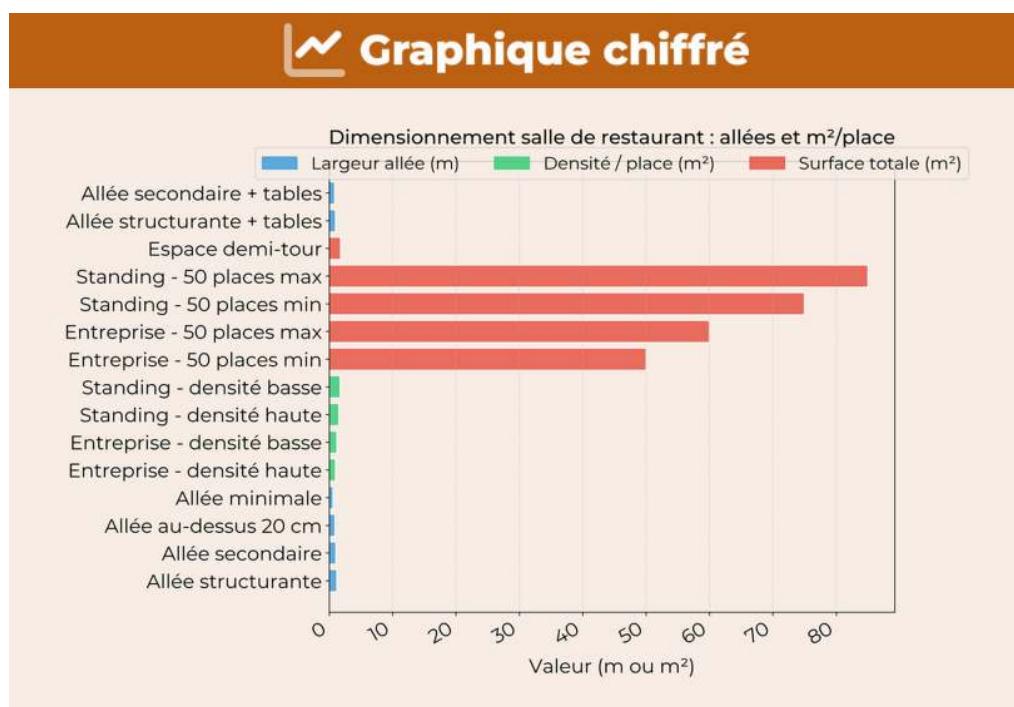
### 1. Organiser l'espace et le matériel :

#### Plan de salle et parcours :

Avant le service, pense au flux des clients et au parcours du serveur. Place les postes de travail à moins de 5 mètres des tables les plus éloignées pour gagner du temps lors du service.

#### Disposition des tables et distances :

Respecte un espace minimum de 1,2 mètre entre les tables pour le confort et la sécurité. Pour 50 couverts, prévois environ 12 tables et un espace de circulation dégagé.



#### Matériel essentiel à prévoir :

Rassemble nappes, couverts, verres, ardoises, et présentoirs. Range tout dans des chariots ou sur le passe-plat pour un accès rapide lors du service.

#### Exemple d'implantation pour 50 couverts :

Pour 50 couverts, tu peux installer 12 tables de 4, prévoir 2 stations de plonge mobiles et allouer 30 minutes pour la mise en place avec 3 personnes en équipe.

Élément	Quantité recommandée	Commentaire
Nappes	13	Une de rechange par table
Assiettes service	60	Prévois 20% de marge

Verres eau	60	Même quantité que les assiettes
------------	----	---------------------------------

## 2. Mise en place du bar et préparation des boissons :

### Organisation du bar :

Classe les bouteilles par famille et fréquence d'utilisation. Les 5 bouteilles les plus vendues doivent être accessibles en moins de 10 secondes pour fluidifier le service.

### Préparation des garnitures et verrerie :

Prépare zeste, rondelles, glaçons récupérés, et verres propres avant l'ouverture. Remplis 2 seaux de glaçons de secours pour 4 heures de service continu.

### Hygiène et température :

Contrôle la température des frigos et note-la sur le registre. Maintiens la zone bar propre, en nettoyant immédiatement les éclaboussures pour éviter les risques de glissade.

### Astuce organisation :

Place une ardoise avec 4 cocktails du jour pour augmenter les ventes additionnelles, cela demande souvent moins de 5 minutes de préparation par cocktail en avance.

Question à se poser	Action recommandée
As-tu suffisamment de verre propre pour 2 services ?	Préparer 20% de verres supplémentaires
Le point froid est-il à température ?	Vérifier et noter sur le registre
As-tu des garnitures prêtes pour 1 heure ?	Préparer seaux avec 60 portions

## 3. Coordination salle-cuisine et cas concret :

### Transmission des informations :

Utilise un cahier de liaison et des codes clairs pour les allergies et les plats à retirer. Une transmission précise évite 90% des erreurs en service.

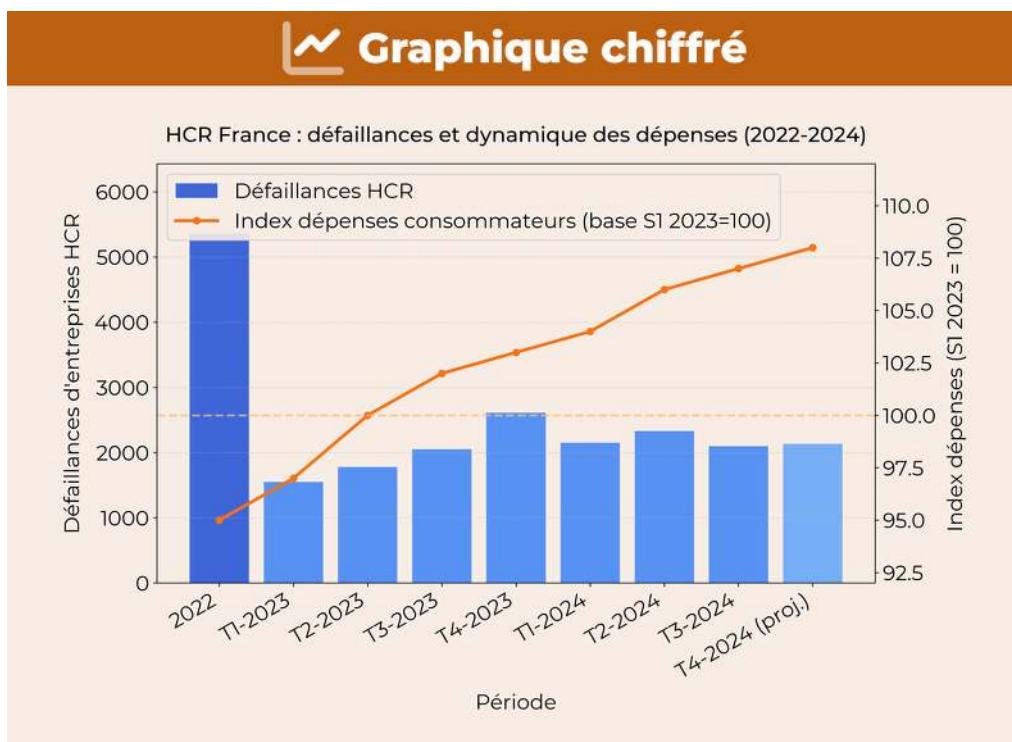
### Gestion du temps et priorités :

Planifie l'ordre de passage des plats pour limiter les attentes. Pour un service de 60 minutes, vise un départ en cuisine toutes les 6 à 8 minutes selon l'affluence.

### Exemple d'organisation d'un service de groupe :

Contexte : Réception de 30 personnes pour un déjeuner en trois plats. Étapes : Réserver 2 serveurs, préparer 30 nappes individuelles, pré-dresser 90 assiettes et prévoir 12 litres d'eau.

## Graphique chiffré



Résultat : Service en 75 minutes, zéro retour plat pour erreur d'allergie. Livrable attendu : Fiche récapitulative chiffrée du service (temps, consommation, incidents) remise au responsable.

### Erreurs fréquentes et conseils terrain :

Les erreurs courantes sont le surstockage de verres sales et le manque de garnitures. Pendant mon stage, j'ai appris à préparer 3 seaux de garnitures, cela m'a sauvé lors d'un pic de 20 clients.

### Check-list opérationnelle :

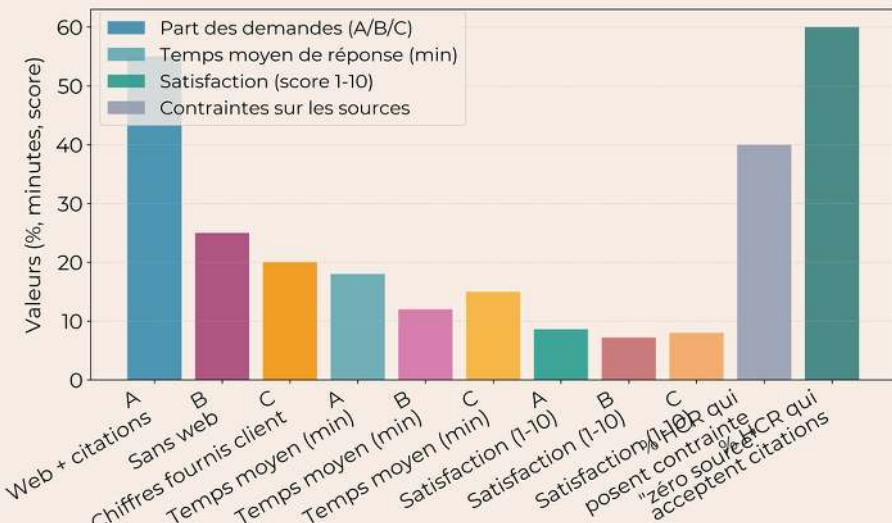
Tâche	À faire
Contrôler le stock vaisselle	Vérifier 60 assiettes et 60 verres propres
Préparer garnitures	Mettre 60 portions en barquette
Vérifier températures	Noter frigo et point froid
Installer parcours serveur	Dégager passage principal de 1,2 m
Briefing équipe	5 minutes avant ouverture, 3 points clés

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

En réorganisant les chariots et en positionnant 2 stations supplémentaires, une équipe a réduit le temps de turnaround des tables de 20% lors d'un service de 80 couverts.

## Graphique chiffré

Options A/B/C pour les réponses HCR  
Répartition, temps moyen et satisfaction (base 100 demandes)



## i Ce qu'il faut retenir

Avant d'ouvrir, organise salle et bar pour servir vite et propre : vise un **parcours serveur optimisé**, du matériel regroupé et des contrôles simples.

- Salle : garde 1,2 m entre les tables, postes à moins de 5 m des zones éloignées, et prépare nappes, couverts, verres avec une marge.
- Bar : classe les bouteilles, mets les best-sellers en **accès en 10 secondes**, anticipate garnitures et glaçons de secours.
- Hygiène et suivi : **températures notées au registre**, nettoyage immédiat des éclaboussures.
- Coordination : utilise un **cahier de liaison** (allergies, retraits) et cadence les envois cuisine.

Avec un brief court et une check-list, tu limites les erreurs, fluidifies les départs et gagnes du temps sur chaque table. Pense aussi à mesurer le service (temps, incidents, conso) pour progresser.

## Chapitre 4 : Service et suivi client

### 1. Assurer un service fluide en salle et au bar :

#### Organisation des postes :

L'organisation évite le stress pendant le service, répartis tâches claires entre 2 à 4 personnes selon la taille du service et prévois un responsable pour les imprévus.

#### Gestion du temps et des priorités :

Respecte des repères simples, prise de commande en moins de 5 minutes, plat servi entre 15 et 30 minutes, vérifie les temps en fin de service pour t'améliorer.

#### Communication salle-cuisine :

Utilise des termes clairs et un code court pour les urgences, note les allergies et demandes spéciales sur le ticket pour éviter les erreurs et économiser du temps.

#### Exemple d'organisation d'un service de midi :

Pour 40 couverts, tu peux prévoir 2 serveurs et 1 runner, prise de commande en 30 minutes max, et sortie des assiettes en 20 minutes en moyenne.

Élément	Ordre de grandeur
Prise de commande	Moins de 5 minutes
Temps service plat	15 à 30 minutes
Rotation d'une table	45 à 90 minutes

### 2. Traiter les réclamations et fidéliser :

#### Réception d'une réclamation :

Écoute calmement, reformule la demande du client et propose immédiatement une solution simple pour apaiser la situation et éviter l'escalade.

#### Procédure de gestion :

Applique la règle des 3 étapes, écoute, propose une compensation adaptée, enregistre l'incident pour suivi et pour éviter qu'il se reproduise.

#### Fidélisation après service :

Après résolution, relance le client si possible, propose une remise ou un geste commercial sur une prochaine visite pour transformer une mauvaise expérience en fidélité.



## Représentation visuelle



*Maintenir les réfrigérateurs à 4°C maximum est essentiel pour la sécurité alimentaire.*

### **Exemple de geste commercial efficace :**

Offrir un café ou une remise de 10 euros sur la prochaine addition peut suffire à regagner la confiance du client et réduire les avis négatifs.

### **Astuce de stage :**

Note chaque réclamation sur une fiche, tu verras les motifs qui reviennent, souvent 3 motifs expliquent 70% des problèmes en salle selon ton expérience de terrain.

## **3. Suivi commercial et mesure de la satisfaction :**

### **Collecte des retours clients :**

Utilise des outils simples, fiches papier sur table ou QR code pour sondage court de 3 questions, vise un taux de réponse de 10 à 20% selon l'affluence.

### **Analyse des données et actions :**

Regarde les tendances chaque semaine, priorise 2 actions d'amélioration par mois et mesure l'impact sur la satisfaction et la réduction des réclamations.

### **Outils pratiques :**

Tenir un fichier client basique permet de proposer un accueil personnalisé, noter préférences et dates importantes aide à créer du lien et augmenter les retours.

### **Exemple d'indicateurs à suivre :**

Suivre taux de satisfaction, nombre de réclamations par 100 couverts et taux de retour client te donne une vision claire pour décider des priorités.

### Mini cas concret - suivi après un événement privatif :

Contexte : un restaurant de 60 couverts accueille un anniversaire pour 25 personnes, service suivi pendant 3 heures. Étapes : prise de brief, plan de service, fiche clients, questionnaire post-événement envoyé.

Résultat : 92% de satisfaction mesurée sur 13 retours, 2 réclamations traitées et remboursement partiel de 30 euros, amélioration du protocole pour le service suivant.

Livrable attendu : une fiche récapitulative d'une page par événement avec nombre d'invités, note de satisfaction moyenne, 3 actions à mener avant le prochain service.

Checklist opérationnelle	À faire sur le terrain
Prévoir répartition du service	Attribuer postes et tâches 30 minutes avant l'ouverture
Contrôler les temps	Mesurer 3 temps clés sur une semaine
Enregistrer réclamations	Remplir fiche à chaque incident
Relance client	Envoyer message ou coupon dans les 7 jours
Analyser et agir	Définir 2 actions correctives par mois

### Astuce finale :

Garde toujours une attitude calme et un sourire, cela réduit les tensions et transforme souvent une erreur en opportunité, je l'ai vu souvent pendant mes stages.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour un service efficace, mise sur une **organisation des postes** claire, des priorités simples et une coordination salle-cuisine sans ambiguïté.

- Cadre tes **temps clés du service** : commande en moins de 5 minutes, plat en 15 à 30 minutes, puis analyse en fin de service.
- En réclamation, applique la **règle des 3 étapes** : écoute, compensation adaptée, enregistrement pour éviter la répétition.
- Installe un **suivi de la satisfaction** : QR code ou fiche courte, analyse hebdo, 2 actions d'amélioration par mois.

Relance après incident et propose un geste commercial pour transformer la déception en fidélité. Reste calme et souriant, c'est souvent ce qui désamorce le conflit et protège tes avis clients.

## Gestion appliquée

### Présentation de la matière :

En **CAP HCR**, la **Gestion appliquée** t'apprend à piloter le quotidien d'un hôtel, café ou restaurant: **stocks et achats**, suivi des approvisionnements, calculs simples de prix, lecture de documents, et repérage des pertes. En cours, tu as souvent **2 h par semaine** pour t'entraîner sur des cas concrets.

Elle ne mène pas à une épreuve isolée: Tes notions sont mobilisées dans l'épreuve **Organisation des prestations**, notée avec un **coeffcient de 4**, en **CCF** pendant la formation, ou en **écrit de 2 h** en ponctuel. J'ai vu un camarade remonter sa moyenne en évitant 2 erreurs de stock.

### Conseil :

Travaille comme au boulot: Chaque semaine, bloque **20 minutes** pour refaire 3 calculs, coût, marge, pertes, et pour vérifier tes unités. Tu gagneras vite en automatismes, et c'est ça qui fait la différence le jour J.

Entraîne-toi avec des supports réels: bon de livraison, fiche de stock, menu, ticket de caisse. Pendant tes **14 semaines** en entreprise, note 5 situations qui t'ont surpris, rupture, surstock, erreur de commande, puis transforme-les en mini exercices.

Le piège classique: Confondre HT et TTC, ou oublier une justification. Si tu passes en **écrit de 2 h**: Garde **15 minutes** pour relire, recalculer et repérer les incohérences, c'est souvent 1 point gratuit.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Coûts et prix de vente .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les coûts .....	<a href="#">Aller</a>
1. Fixer le prix de vente .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Documents simples .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les types et fonctions des documents simples .....	<a href="#">Aller</a>
2. Comment classer et conserver ces documents .....	<a href="#">Aller</a>
3. Vérifier et utiliser les documents au quotidien .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Stocks et inventaire .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les stocks et leurs fonctions .....	<a href="#">Aller</a>
2. Gérer le stock au quotidien .....	<a href="#">Aller</a>
3. Inventaire et indicateurs clés .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Règles du travail .....	<a href="#">Aller</a>
1. Droits et obligations du salarié .....	<a href="#">Aller</a>

2. Horaires et temps de travail .....	Aller
3. Hygiène, sécurité et règles internes .....	Aller
<b>Chapitre 5 : Organisation de l'entreprise .....</b>	<b>Aller</b>
1. La structure et les rôles .....	Aller
2. Coordination des équipes et procédures .....	Aller
3. Indicateurs et amélioration continue .....	Aller

# Chapitre 1: Coûts et prix de vente

## 1. Comprendre les coûts :

### Types de coûts :

Tu dois distinguer coûts fixes et coûts variables. Les fixes ne varient pas avec l'activité, par exemple le loyer et l'assurance. Les variables changent selon le service, comme matières premières et consommables.

### Calculer le coût complet :

Le coût complet additionne la part de coûts fixes affectée et le coût variable par portion. Tu calcules la part fixe par période puis tu la divises par le nombre de couverts sur la même période.

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

Mensuel fixe 6 000 EUR, couverts 3 000, part fixe par couvert 2 EUR. Coût matière par portion 4,50 EUR. Coût complet par portion 6,50 EUR. Prix cible selon méthode expliquée plus bas.

## 1. Fixer le prix de vente :

### Méthode du taux de marge :

Commence par le coût de revient, puis calcule la marge brute égale au prix de vente moins le coût. Le taux de marge est marge brute divisée par prix de vente, le coefficient multiplicateur est prix sur coût.

### Interpréter et ajuster :

Si le taux de marge est trop bas, tu peux augmenter le prix, diminuer le coût matière, ou réduire les pertes. Vérifie aussi la concurrence et la demande locale avant toute hausse de prix.

### Astuce pratique :

Note les prix fournisseurs chaque semaine et pèse les portions pendant 2 semaines, cela évite de perdre 1 à 3 points de marge à cause du gaspillage ou du service irrégulier.

Élément	Montant (EUR)
Coût matière par portion	4,50
Part fixe par portion	2,00
Coût complet	6,50
Prix conseillé (si food cost 30%)	21,67
Marge à 21,67 EUR	15,17

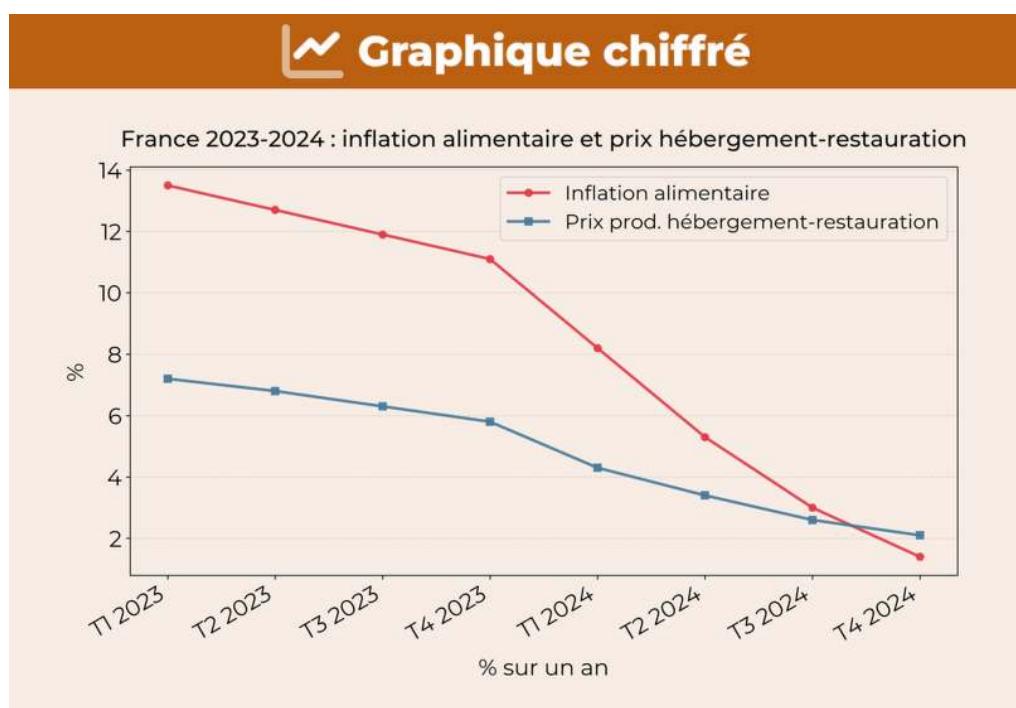
Tu vois que la méthode par taux donne un prix parfois élevé, il faut comparer au marché et ajuster les portions ou recettes pour rester compétitif tout en gardant une marge suffisante.

#### Mini cas concret :

Contexte: un café veut lancer un sandwich. Fixe mensuel 8 000 EUR, prévision 2 500 couverts mensuels. Coût ingrédients 2,20 EUR, emballage 0,30 EUR, variable total 2,50 EUR par portion.

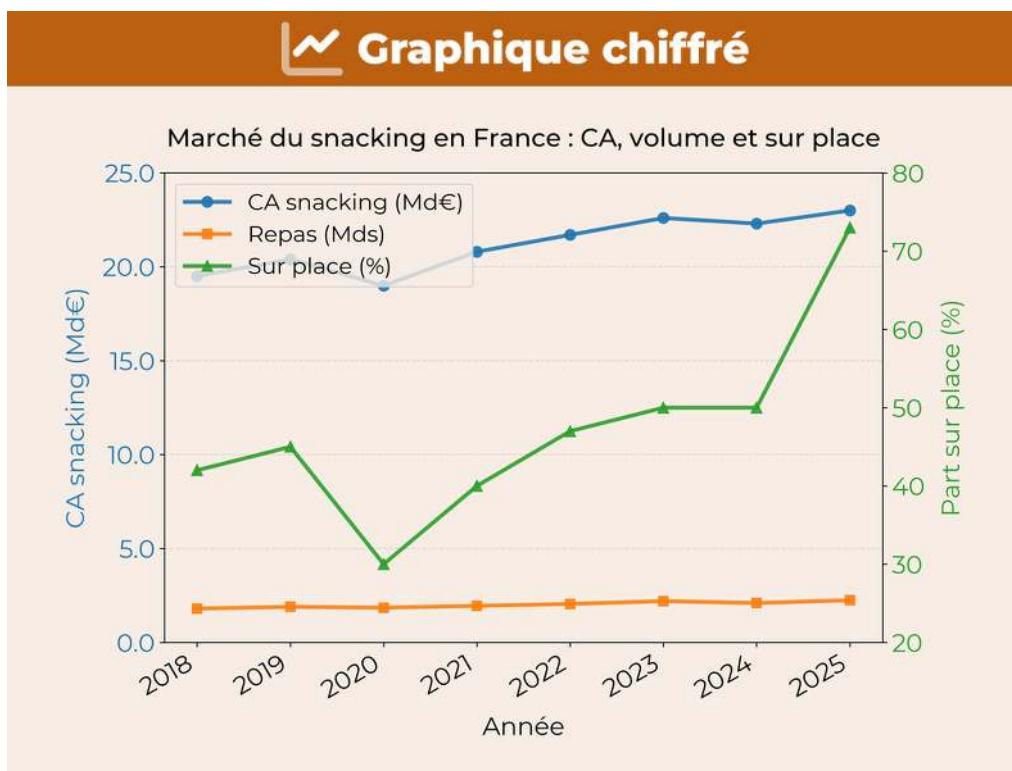
#### Exemple de tarification du sandwich :

Part fixe par portion 8 000 divisé par 2 500 égale 3,20 EUR. Coût complet 3,20 plus 2,50 égale 5,70 EUR. Si tu vises 35% food cost, prix théorique 16,29 EUR, ce qui dépasse le marché.



Résultat concret: tu choisis prix 8,50 EUR. Marge par sandwich 8,50 moins 5,70 égale 2,80 EUR, taux de marge 2,80 divisé par 8,50 égal 32,9%. Livrable attendu: fiche produit chiffrée et tableau de marge.

## Graphique chiffré



### Checklist opérationnel :

Action	Pourquoi
Vérifier tarifs fournisseurs	Garder le coût matière à jour
Peser portions 2 semaines	Éviter variations et gaspillage
Calculer food cost mensuel	Suivre la rentabilité
Mettre à jour prix tous les 6 mois	S'adapter aux variations de coût
Rédiger fiche produit chiffrée	Documenter coût, prix et marge

Petite anecdote de stage, j'avais oublié d'inclure le coût du pain sur 2 jours, et j'ai vu la marge fondre de 4 points, maintenant je vérifie toujours deux fois.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour fixer ton prix, commence par comprendre tes coûts : **coûts fixes et variables**, puis calcule le **coût complet par portion** (part fixe par couvert + coût variable).

- Calcule la part fixe : coûts fixes de la période / nombre de couverts.
- Définis ton prix via la **méthode du taux de marge** (marge brute, taux de marge, coefficient multiplicateur).
- Si le prix théorique est trop haut, ajuste : prix, recette, portions, pertes, et compare au marché.

- Suis tes chiffres : prix fournisseurs hebdo, portions pesées 2 semaines, food cost mensuel, et **fiche produit chiffrée**.

Un prix rentable doit rester crédible face à la concurrence et à la demande locale. N'oublie aucun ingrédient ou emballage : une omission peut te faire perdre plusieurs points de marge.

## Chapitre 2 : Documents simples

### 1. Les types et fonctions des documents simples :

#### **Définition et utilité :**

Un document simple sert à tracer une opération courante, prouver une vente ou gérer un stock. Il peut être un ticket, une facture, un bon de livraison ou une note interne.

#### **Informations obligatoires :**

Une facture doit indiquer le vendeur, l'acheteur, la date, la description des prestations, le montant hors taxe et toutes les mentions légales requises par la réglementation.

#### **Erreurs fréquentes :**

Oublier la TVA, la date ou le numéro de facture cause souvent des problèmes de comptabilité et des retards de paiement, évite ces oubliés en vérifiant systématiquement avant remise.

#### **Exemple d'organisation d'un ticket :**

Un ticket de caisse indique le détail des consommations, le mode de paiement et la TVA. Il sert de preuve pour le client et pour la tenue du journal des ventes.

### 2. Comment classer et conserver ces documents :

#### **Plan simple :**

Classe tes documents par type et par date. Utilise des chemises ou dossiers numériques, crée un index mensuel et range chaque document à réception pour gagner du temps en fin de mois.

#### **Durée de conservation :**

Conserve les factures clients et fournisseurs pendant 10 ans, selon l'administration fiscale, et garde les tickets de caisse au moins 3 ans pour les justificatifs internes.



*Vérifier la marchandise à la réception évite les erreurs et les litiges.*

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

Scanne tout dès que possible, nomme les fichiers avec la date AAAA-MM-JJ puis le type, ça évite de chercher pendant 20 minutes quand l'examen arrive.

Document	Usage principal	Conservation (années)
Facture	Preuve de vente et base comptable	10
Ticket de caisse	Preuve client et contrôle caisse	3
Bon de livraison	Vérification des marchandises reçues	5

### **3. Vérifier et utiliser les documents au quotidien :**

#### **Contrôle à la réception :**

Vérifie quantité, qualité et prix lors d'une livraison. Compare le bon de livraison avec la commande et la facture, note toute anomalie et refuse les produits non conformes.

#### **Facture et paiement :**

Contrôle que la facture porte un numéro unique et respecte les délais de paiement négociés, par exemple 30 jours fin de mois, pour éviter les pénalités et suivre ta trésorerie.

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

Contexte :

Une brasserie reçoit 50 kg de pommes de terre pour 120 euros TTC, livraison prévue à 8 h le lundi.

#### Exemple de déroulé :

Le commis vérifie les 50 kg, note 2 kg abîmés, signe le bon de livraison après réserve, enregistre 48 kg en stock et transmet la facture au gérant pour paiement sous 30 jours.

#### Résultat et livrable attendu :

Le livrable est un bon de livraison signé et une fiche de réception numérique, indiquant 48 kg acceptés, 2 kg refusés et une facture de 120 euros à régler sous 30 jours.

#### Astuce pour l'examen et le stage :

Prends l'habitude de vérifier trois choses systématiquement, date, montant et signature, cela évite 80 pour cent des litiges administratifs.

Action opérationnelle	Que vérifier	Fréquence
Rangement des documents	Classement par mois et type	Chaque jour
Contrôle des livraisons	Quantités et état	À chaque livraison
Scan et sauvegarde	Nommer AAAA-MM-JJ_Type	Hebdomadaire
Vérification factures reçues	Numéro unique et TVA	Chaque fin de semaine

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

En organisant une check-list de 5 points sur tablette, une équipe a réduit les erreurs de réception de 60 pour cent en 2 mois, ce qui a amélioré la gestion des stocks.

#### i Ce qu'il faut retenir

Un document simple (ticket, facture, bon de livraison) sert à prouver une opération et à suivre les stocks. Une facture doit contenir toutes les infos légales, sinon tu risques des soucis de comptabilité et des retards de paiement.

- Applique un **classement par type** et par date, et scanne avec un nommage AAAA-MM-JJ\_Type.
- Respecte les durées : factures 10 ans, tickets 3 ans, bons de livraison 5 ans.
- À la réception, fais un **contrôle quantité qualité prix** et rapproche commande, bon et facture.
- Avant paiement, vérifie **numéro unique facture**, TVA et délais.

Au quotidien, une routine simple (date, montant, signature) évite la majorité des litiges. Une check-list de réception et un rangement régulier te font gagner du temps et sécurisent ta trésorerie.

## Chapitre 3 : Stocks et inventaire

### 1. Comprendre les stocks et leurs fonctions :

#### Définition et rôle :

Les stocks regroupent les matières premières, les produits finis et les consommables, ils assurent la continuité du service et évitent les ruptures lors des pics d'activité en salle ou à l'emporter.

#### Types de stocks :

Tu verras le stock d'achat, le stock en cours et le stock de sécurité. En HCR, pense aux boissons, aux denrées périssables et aux produits non alimentaires comme les serviettes.

#### Coût et risques :

Stocker coûte de l'espace et de l'argent, les risques sont la péremption, la casse et l'obsolescence, un bon suivi réduit le gaspillage et protège ta marge commerciale.

#### Exemple d'évaluation du stock :

En fin de semaine, un bar a 120 litres en réserve, valeur 1 200 €, il calcule une couverture de 10 jours pour ajuster ses commandes hebdomadaires.

### 2. Gérer le stock au quotidien :

#### Organisation de la réserve :

Range par famille et étiquette avec date d'arrivée et DDM. Place les produits à rotation courte devant, applique FIFO pour réduire les pertes et gagner jusqu'à 15 minutes par service.

#### Commandes et réapprovisionnement :

Fixe des seuils de commande et des quantités selon ta fréquentation. Un petit café commande souvent 2 fois par semaine, un établissement plus grand 3 à 4 fois selon la saison.

#### Erreurs fréquentes et astuces :

Ne pas enregistrer les sorties ou ne pas contrôler les livraisons provoque des écarts. Vérifie la marchandise dès la réception et note toute différence sur le bon de livraison.

#### Astuce de stage :

Lors d'un stage, j'ai réduit les pertes de pain de 15 % en notant chaque préparation jetée, le suivi permet d'ajuster les portions et les commandes.

### 3. Inventaire et indicateurs clés :

#### Quand et comment faire l'inventaire ?

Fais un inventaire complet au moins une fois par mois et des inventaires tournants chaque semaine pour les produits périssables, utilise une feuille papier ou un logiciel selon les moyens.

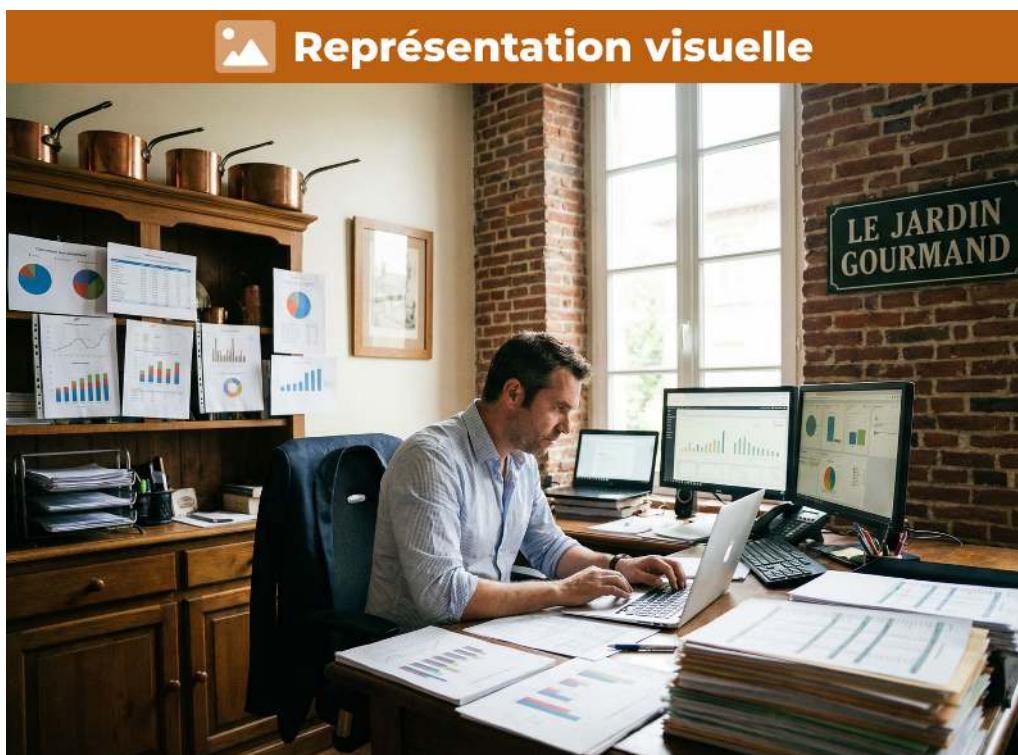
### **Calculs utiles :**

Voici 3 indicateurs simples à calculer, ils t'aident à piloter achats, trésorerie et marge en quelques clics sur Excel ou une feuille.

Indicateur	Formule	Exemple chiffré
Valeur du stock	Prix unitaire × Quantité	1 000 € (100 unités × 10 €)
Taux de rotation	Consommations période ÷ Stock moyen	4 fois par mois (4 000 € ÷ 1 000 €)
Couverture en jours	Période en jours ÷ Taux de rotation	30 ÷ 4 = 7,5 jours

### **Cas concret inventaire express :**

Contexte, un bistrot constate 20 % de gaspillage sur les légumes, stock moyen 800 € et consommations mensuelles 3 200 €, le gérant veut réduire le stock et les pertes.

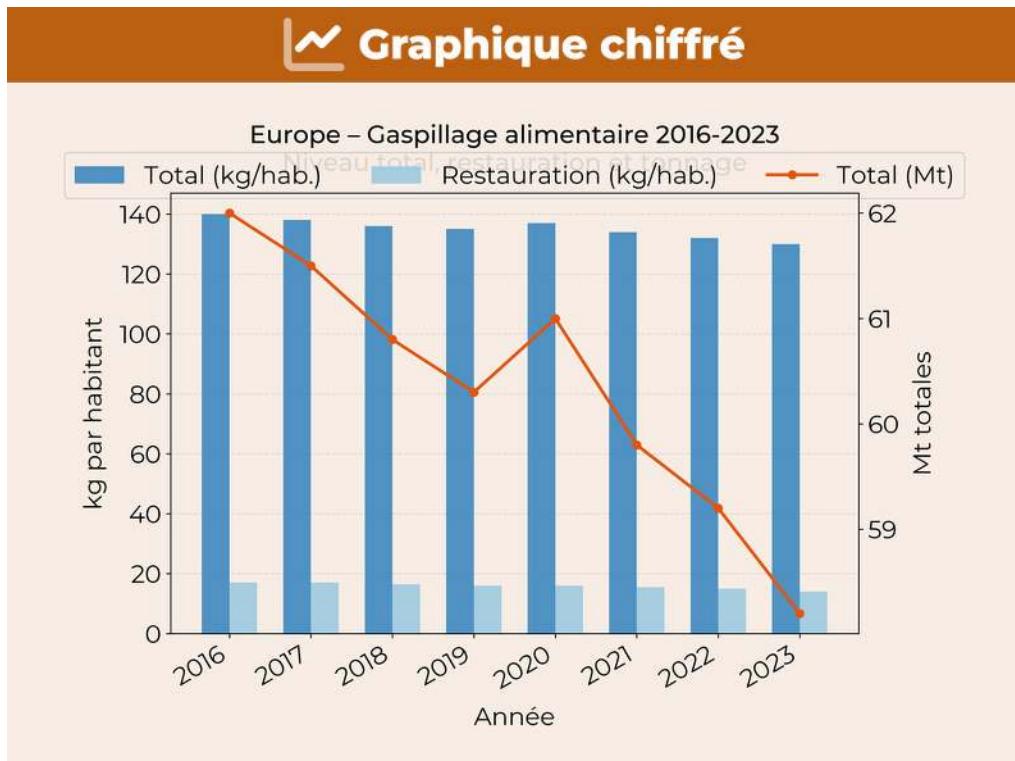


*Analyser les consommations aide à ajuster les commandes et réduire le gaspillage.*

### **Exemple de cas concret :**

Étapes, comptage de 25 références en réserve, analyse des DDM, ajustement des commandes à 2 fois par semaine et formation d'une personne au FIFO. Résultat, stock

réduit de 20 %, économie 160 € par mois. Livrable attendu, une fiche récapitulative mensuelle indiquant valeur du stock, taux de rotation et liste de réassort chiffrée.



#### Checklist opérationnelle :

- Vérifier les livraisons et signer les bons immédiatement.
- Étiqueter chaque lot avec date d'arrivée et DDM.
- Compter les produits périssables chaque semaine.
- Calculer le taux de rotation chaque mois sur Excel.
- Mettre à jour la fiche de commande avant chaque achat.

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

En réorganisant la réserve et en passant d'une commande hebdomadaire à deux commandes ciblées, une équipe a réduit le stock moyen de 25 %, et la casse a diminué de 120 € par mois.

#### i Ce qu'il faut retenir

Les stocks (matières, produits finis, consommables) assurent la continuité du service, mais ils immobilisent du cash et exposent à la péremption, la casse et l'obsolescence. Tu jongles entre stock d'achat, stock en cours et **stocks de sécurité**.

- Organise la réserve par familles, étiquette (date, DDM) et applique la **méthode FIFO** pour limiter les pertes.

- Fixe des seuils de commande, contrôle chaque livraison et note les écarts sur le bon.
- Fais un inventaire mensuel + tournants hebdo sur le périssable, puis suis **taux de rotation** et **couverture en jours**.

Avec un suivi simple (papier, Excel ou logiciel), tu ajustes tes commandes, réduis le gaspillage et protèges ta marge. Une fiche mensuelle avec valeur du stock, rotation et réassort te donne une base claire pour décider.

## Chapitre 4 : Règles du travail

### 1. Droits et obligations du salarié :

#### **Contrat de travail :**

Le contrat fixe la nature du poste, la durée (CDI, CDD, contrat saisonnier) et la rémunération. Lis-le, garde une copie et note la période d'essai et la durée hebdomadaire prévue.

#### **Période d'essai :**

La période d'essai permet à l'employeur et à toi d'évaluer l'adéquation. Elle est souvent de 1 à 3 mois pour un CAP HCR, elle peut être renouvelée seulement si c'est écrit dans le contrat.

#### **Rupture et démission :**

Respecte les délais de préavis indiqués dans le contrat. En cas de faute grave, le contrat peut être rompu rapidement, d'où l'importance de connaître tes droits et de garder des preuves écrites.

#### **Exemple de contrat :**

Un apprenti en CAP HCR signe un CDD d'un an avec une période d'essai d'un mois et un temps de travail de 35 heures hebdomadaires, précisé dans la première page du contrat.

### 2. Horaires et temps de travail :

#### **Durée légale et repos :**

Selon le Code du travail, la durée légale est de 35 heures hebdomadaires. Tu dois aussi avoir au moins 11 heures de repos quotidien entre deux journées de travail.

#### **Heures supplémentaires et majorations :**

Les heures au-delà de 35 sont majorées. En général, les 8 premières heures supplémentaires sont à +25 % et les suivantes à +50 %, sauf accord collectif différent.

#### **Pauses et organisation des services :**

Pour une journée de 6 heures ou plus, tu as droit à une pause minimale de 20 à 30 minutes. Planifie tes pauses pour éviter les débordements en service, c'est mieux pour la sécurité.

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

Un café ouvre 10 heures par jour, 7 jours sur 7, avec 3 serveurs. Répartis 35 heures par semaine, chacun travaille en moyenne 11 jours sur 14, réduisant les heures sup de 30 %.

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

Contexte : un restaurant a 3 serveurs et 1 chef, ouverture 12 heures par jour. Étapes : analyser fréquentation, répartir plages 4 heures, planifier 35 heures hebdo par salariés. Résultat : baisse de 20 % des heures supplémentaires. Livrable attendu : planning hebdomadaire chiffré montrant 35 heures par salarié, pauses de 30 minutes et couverture des pics à midi et soir.

### 3. Hygiène, sécurité et règles internes :

#### Hygiène alimentaire :

Respecte les règles HACCP, maintiens la chaîne du froid et note les températures. Une fiche température quotidienne et 1 contrôle hebdomadaire évitent les risques et les pertes marchandises.

#### Sécurité au travail :

Signale tout risque, porte les équipements de protection et respecte les consignes pour les produits chimiques. En cas d'accident, fais un constat interne et informe ton responsable immédiatement.

#### Sanctions et procédures disciplinaires :

Les sanctions doivent être proportionnées et motivées. Un avertissement écrit précède souvent une mise à pied. Connaître la procédure te protège, surtout pour contester une décision.

#### Exemple d'incident et réaction :

Un employé glisse sur sol humide sans signalisation, il est légèrement blessé. Résultat : rapport d'incident, formation rapide sur la rotation des sols, et achat de 2 panneaux de signalisation supplémentaires.

Indicateur	Valeur cible	Fréquence de suivi
Taux d'absentéisme	≤ 4 %	Mensuelle
Nombre d'accidents du travail	0 à 1 par an	Annuellement
Nombre d'heures de formation hygiène	≥ 7 heures par an	Annuellement
Taux de conformité sanitaire	≥ 95 %	Semestrielle

#### Erreurs fréquentes et conseils :

Oublier d'enregistrer une pause, ne pas noter une température, ou accepter des modifications orales du contrat crée des problèmes. Note tout, demande confirmation écrite et vérifie les plannings chaque semaine.

#### Astuce de terrain :

Je mettais toujours un post-it sur le planning pour rappeler les pauses et les entrées prévues, cela a évité plusieurs heures supplémentaires inutiles.

### Check-list opérationnelle pour le service :

- Vérifie l'état des stocks et les températures au démarrage du service.
- Affiche le planning hebdomadaire avec heures et pauses visibles pour tous.
- Signale toute absence au moins 24 heures à l'avance et propose un remplacement.
- Consigne les incidents dans le registre et fais un point hebdomadaire avec l'équipe.
- Réalise au moins 1 formation hygiène ou sécurité de 2 heures par trimestre.

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te rappelle les règles clés du travail en HCR : lis ton contrat, suis tes horaires, et applique l'hygiène et la sécurité.

- Vérifie ton **contrat écrit et conservé** : poste, durée, salaire, période d'essai, temps hebdo, et préavis en cas de départ.
- Respecte **35 heures et repos** : 11 h entre deux journées, pause dès 6 h, heures sup majorées (souvent +25 % puis +50 %).
- Applique **HACCP et chaîne du froid** : températures notées, contrôles réguliers, incidents consignés.
- En cas de sanction ou litige, garde **preuves et procédures** : tout doit être motivé et souvent écrit.

Note tout et demande une confirmation écrite pour éviter les mauvaises surprises. Un planning clair et des pauses enregistrées protègent ta santé, ta paie et l'équipe.

## Chapitre 5 : Organisation de l'entreprise

### 1. La structure et les rôles :

#### **Organigramme et hiérarchie :**

L'organigramme montre qui décide et qui exécute, il simplifie la répartition des tâches et évite les doublons. Prépare un organigramme simple pour ton lieu de stage, lisible en 1 page.

#### **Fiches de poste :**

Chaque poste doit avoir une fiche claire, avec tâches, horaires, compétences et remplaçants possibles. Une fiche tient sur une demi-page, utile pour les remplacements et l'évaluation régulière.

#### **Responsabilités clés :**

Identifie 3 responsabilités par rôle maximum, par exemple accueil, prise de commande, service, et gestion caisse pour la salle. Cela évite la dispersion et stabilise la chaîne de service.

#### **Astuce organisation :**

Demande toujours la fiche de poste au responsable en début de stage, cela t'évite de deviner et montre ton sérieux.

### 2. Coordination des équipes et procédures :

#### **Procédures et protocoles :**

Établis des procédures simples pour l'ouverture, le service, la fermeture et les situations d'urgence. Un protocole en 6 étapes vaut mieux qu'une longue note que personne ne lit.

#### **Planning et répartition des tâches :**

Fais des plannings hebdomadaires clairs avec horaires, pauses et remplaçants. Un planning visible en salle évite les absences surprises et facilite les demandes d'échange.

#### **Communication interne :**

Utilise un support unique pour les messages courts, papier ou numérique. Un post it ou un tableau blanc partagé suffit pour transmettre rapidement une information importante.

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

Contexte : Restaurant 50 couverts, service soir 19h-22h. Étapes : définir rôles, positionner 3 serveurs, 1 responsable, 1 plongeur. Résultat : temps moyen d'encaissement réduit de 18 à 12 minutes, satisfaction client en hausse.

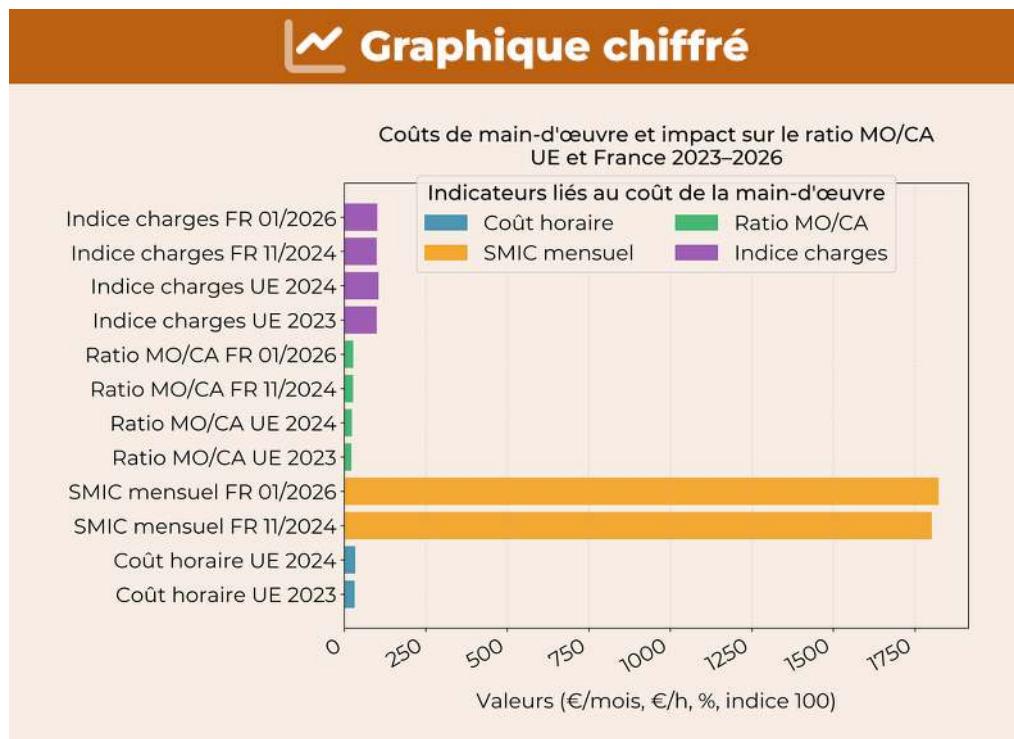
### 3. Indicateurs et amélioration continue :

#### **Indicateurs clés :**

Choisis 4 indicateurs simples : taux d'occupation, panier moyen, coût de la main d'oeuvre en pourcentage du chiffre d'affaires, et taux de rotation du personnel. Suis-les chaque mois.

### Calculs simples et interprétation :

Exemple de calcul : si chiffre d'affaires mensuel est 30 000 €, et salaires 9 000 €, coût main d'oeuvre =  $9\ 000 \div 30\ 000 = 0,30$  soit 30 %. Vise un coût entre 25% et 35% selon le type d'établissement.

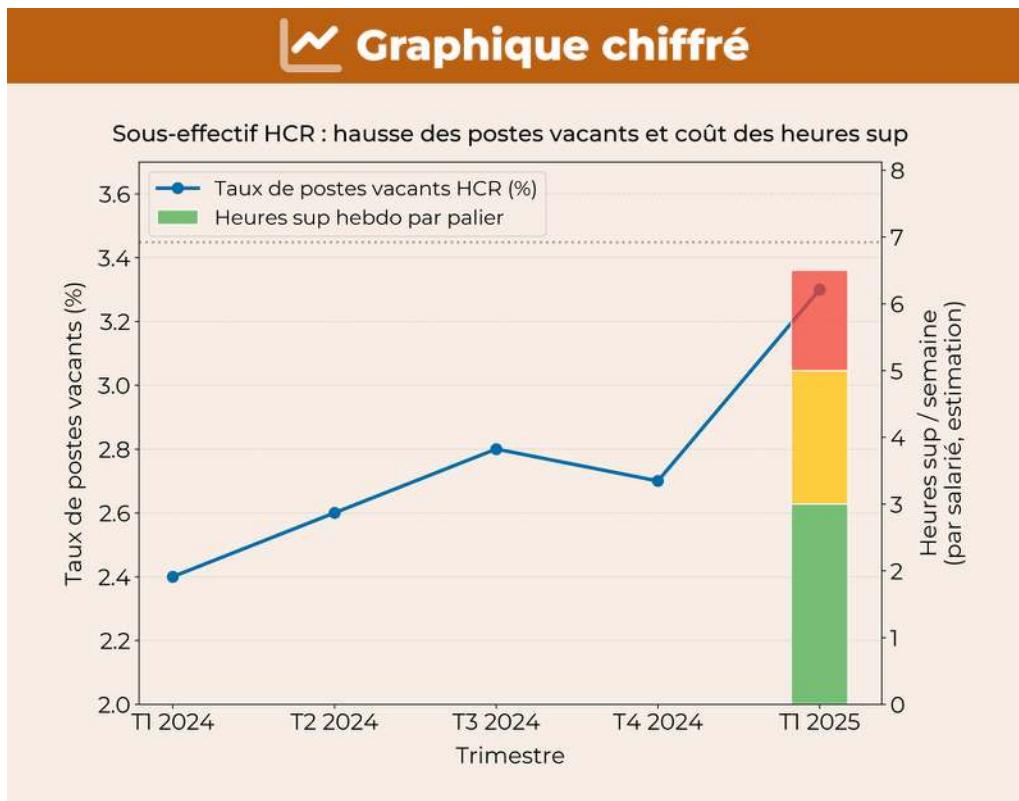


Indicateur	Valeur cible	Interprétation
Taux d'occupation	70%	Signe d'une bonne fréquentation, vise 60 à 80% selon la saison
Panier moyen	20 €	Permet d'estimer le chiffre d'affaires par couvert
Coût main d'oeuvre	30%	À surveiller pour garder la rentabilité
Taux de rotation du personnel	20%/an	Un taux élevé indique des problèmes d'ambiance ou d'organisation

### Actions correctives :

Si un indicateur dépasse la cible, propose 1 action chiffrée et datée : formation de 2 jours, réorganisation de 1 poste, ou réduction de 5% des heures supplémentaires sur 1 mois.

## Graphique chiffré



### Exemple de mini cas concret :

Contexte : Brasserie 60 couverts, soir 19h-22h, équipe prévue : 1 gérant, 1 chef, 3 serveurs, 1 plongeur. Étapes : créer organigramme, rédiger 6 fiches de poste, établir planning hebdo. Résultat : réduction des erreurs et gain de 8% du CA en 1 mois. Livrable attendu : organigramme A4, 6 fiches de poste, planning hebdomadaire imprimé.

### Checklist opérationnelle :

- Vérifie la présence des fiches de poste et leur affichage, demande-les si elles manquent.
- Affiche le planning hebdo visible pour toute l'équipe, note les remplaçants et les pauses.
- Contrôle 1 fois par semaine les indicateurs clés et partage-les avec ton tuteur.
- Mets à jour 1 procédure simple si tu observes un problème récurrent pendant le service.
- Prépare un petit rapport de fin de semaine, 1 page, avec observations et suggestions chiffrées.

### Astuce de terrain :

Quand tu arrives, note en 5 minutes les points d'amélioration visibles, cela montre ton esprit d'initiative et aide vraiment l'équipe.

**i Ce qu'il faut retenir**

Pour bien organiser l'entreprise, clarifie qui fait quoi avec un organigramme simple et des fiches de poste courtes. Limite chaque rôle à quelques responsabilités pour éviter les doublons, puis coordonne l'équipe avec des procédures faciles à suivre et un planning visible.

- Rédige des **fiches de poste claires** (tâches, horaires, compétences, remplaçants) et demande-les dès le début du stage.
- Mets en place des **procédures en 6 étapes** pour ouverture, service, fermeture et urgences.
- Suis 4 indicateurs : **taux d'occupation**, panier moyen, coût main d'oeuvre, rotation du personnel, puis propose une action chiffrée et datée si ça dérape.

Ta priorité est la simplicité : un support unique pour la communication, un planning net, et des règles courtes que tout le monde applique. En notant vite les améliorations et en partageant tes chiffres, tu aides l'équipe et tu gagnes en crédibilité.

# Sciences appliquées

## Présentation de la matière :

En CAP HCR (Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant), la matière **Sciences appliquées** te sert à comprendre ce qui se passe derrière les gestes du service, surtout côté **hygiène alimentaire** et sécurité. Elle n'a pas d'épreuve dédiée, tes acquis sont évalués dans les épreuves professionnelles, en **contrôle en cours de formation** ou en examen final.

À partir de la session 2026, l'évaluation passe notamment par **Organisation des prestations, coefficient de 4**, et **Accueil et services, coefficient de 13**, avec une forme ponctuelle possible en **épreuve écrite 2 h** et en **épreuve pratique et orale** sur **5 h**. J'ai vu un camarade perdre des points juste à cause d'un oubli sur la **chaîne du froid**, ça marque.

## Conseil :

Fais simple et régulier, 20 minutes, 4 fois par semaine, en révisant des situations concrètes, comme un frigo mal réglé, un plan de nettoyage, une allergie client. C'est souvent ça qui tombe, pas des définitions isolées.

Prépare une fiche par thème, et entraîne-toi à expliquer à voix haute, comme si tu briefais ton équipe. Les pièges classiques, c'est de confondre nettoyage et désinfection, et de négliger les **produits d'entretien**.

- Garder en tête 3 températures clés
- Repérer les allergènes et les contaminations
- Appliquer les dilutions et les pictogrammes

Le jour J, lis le contexte, repère les risques, puis justifie ta réponse avec 2 éléments concrets, ça fait la différence.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Hygiène alimentaire .....	<a href="#">Aller</a>
1. Principes de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Pratique en cuisine et service .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Microbes et contamination .....	<a href="#">Aller</a>
1. Quels microbes faut-il connaître .....	<a href="#">Aller</a>
2. Comment se produit la contamination .....	<a href="#">Aller</a>
3. Prévention et actions pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Nettoyage et désinfection .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer le nettoyage .....	<a href="#">Aller</a>

2. Exécuter nettoyage et désinfection ..... [Aller](#)

3. Vérifier et conserver la traçabilité ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 : Écoresponsabilité** ..... [Aller](#)

1. Principes et bonnes pratiques ..... [Aller](#)

2. Achats responsables et approvisionnement ..... [Aller](#)

3. Gestion des déchets et tri ..... [Aller](#)

# Chapitre 1: Hygiène alimentaire

## 1. Principes de base :

### Définition et enjeux :

L'hygiène alimentaire vise à prévenir les intoxications en contrôlant toute la chaîne, de la réception des produits au service, pour protéger le client et respecter la réglementation sanitaire.

### Agents pathogènes et risques :

Bactéries, virus et parasites peuvent contaminer les aliments, souvent à cause d'une température inadaptée ou d'une mauvaise hygiène du personnel, ce qui provoque toxi-infections alimentaires collectives en restauration.

### Principes de prévention :

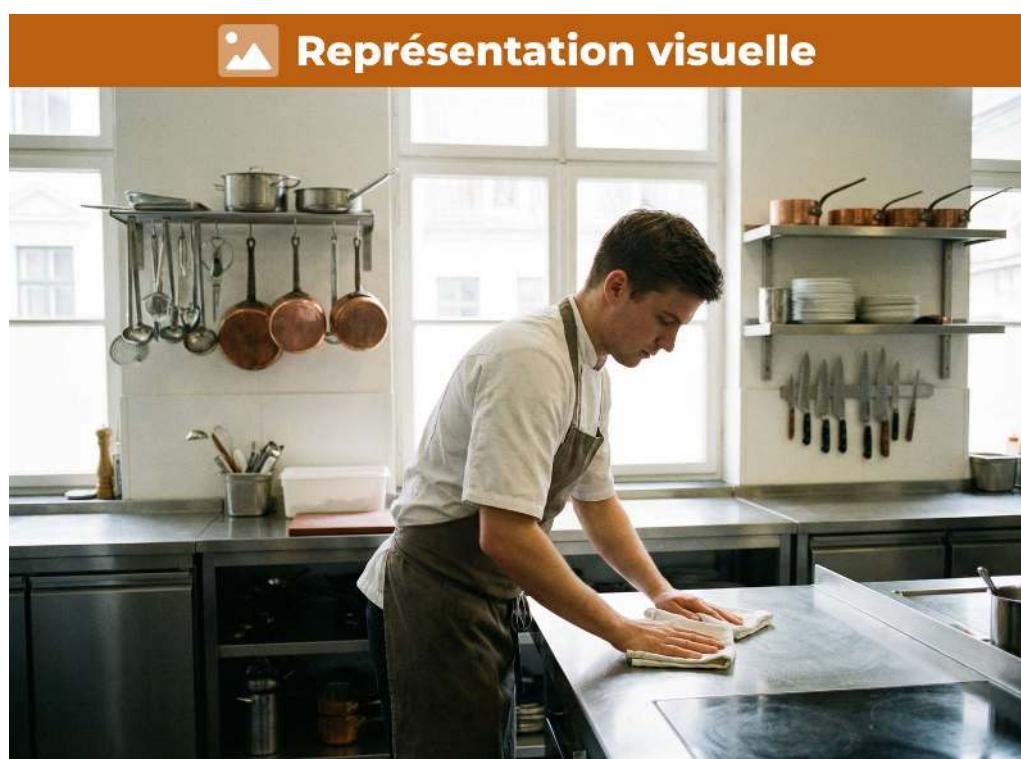
Respecter la chaîne du froid, séparer aliments crus et cuits, se laver les mains régulièrement et utiliser des outils propres sont les gestes essentiels pour réduire les risques en cuisine.

### Exemple d'équipement de protection :

Porter des gants pour le service froid et changer de gants entre les préparations réduit la contamination croisée, c'est simple et prend moins de 1 minute par changement.

### Astuce stage :

Pose un chiffon propre pour chaque poste et change-le toutes les 4 heures, cela évite la propagation des bactéries et te fait gagner du temps lors des contrôles quotidiens.



*Changer de chiffon toutes les 4 heures réduit la propagation des bactéries.*

Petite anecdote : lors d'un stage j'ai trouvé un réfrigérateur à 8°C, on a corrigé la panne en 24 heures et appris l'importance de relever la température trois fois par jour.

## 2. Pratique en cuisine et service :

### Chaîne du froid :

Maintenir les réfrigérateurs à 4°C maximum et les surgélateurs à -18°C est impératif, tu dois noter la température au moins 2 fois par jour sur le registre de températures.

### Contrôles et enregistrements :

Enregistre les relevés horodatés, identifie le responsable et note toute anomalie, ces documents servent en cas de contrôle sanitaire et permettent de repérer rapidement une dérive.

### Nettoyage et désinfection :

Nettoyer avant de désinfecter, choisir des produits adaptés et respecter le temps de contact indiqué par le fabricant, planifie au moins 1 nettoyage quotidien des surfaces de préparation.

Élément	Température cible	Fréquence contrôle	Action si écart
Réfrigérateur	4°C	2 fois par jour	Mettre à l'écart et alerter le responsable
Surgélateur	-18°C	1 fois par jour	Vérifier la fermeture et consigner la panne
Plats chauds	Plus de 63°C	Au service	Maintenir au chaud ou jeter

Utilise un thermomètre étalonné et note les écarts, un appareil mal étalonné peut fausser tous les relevés et te coûter une non-conformité lors d'un contrôle officiel.

### Mini cas concret :

Contexte : un bistrot de 20 couverts quotidien à Paris avait des écarts de température réfrigérateur non consignés, le propriétaire a demandé un audit pour améliorer la traçabilité en 30 jours.

### Étapes :

Étapes : installer un thermomètre étalonné, former 3 employés sur le registre, relever la température 2 fois par jour pendant 30 jours et corriger toute anomalie immédiatement.

### Résultat :

Résultat : après 30 jours, 60 relevés affichent 100% de conformité, 2 alertes traitées en moins de 12 heures et zéro plainte client, la traçabilité est clarifiée et fiable.

#### **Livrable :**

Livrable : registre signé de 30 jours avec 60 relevés horodatés, fiche action pour 2 écarts et preuve de formation pour 3 employés, document prêt pour contrôle sanitaire.

Tâche	Fréquence	Vérification
Relevé température frigo	Matin et soir	Registre signé
Nettoyage surfaces	Après chaque service	Fiche de nettoyage
Contrôle fournisseurs	À la réception	Bon de livraison vérifié
Hygiène personnelle	Avant service et après toilettes	Observation responsable

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

L'hygiène alimentaire sert à éviter les intoxications en maîtrisant toute la chaîne, de la réception au service, et en respectant la réglementation. Les risques viennent surtout des bactéries, virus ou parasites, favorisés par une mauvaise température et une hygiène insuffisante.

- Respecte la **chaîne du froid** : frigo à 4°C max, surgélateur à -18°C, plats chauds à plus de 63°C.
- Évite la contamination croisée : **séparation cru cuit**, mains lavées, outils propres, gants changés entre préparations.
- Assure la traçabilité : **registre de températures** horodaté, anomalies notées et corrigées avec un thermomètre étalonné.

Nettoie d'abord, puis **nettoyer puis désinfecter** en respectant le temps de contact. Avec des relevés réguliers et des actions rapides, tu sécurises le client et passes les contrôles sans stress.

## Chapitre 2 : Microbes et contamination

### 1. Quels microbes faut-il connaître :

#### Types et caractéristiques :

Tu dois différencier bactéries, virus, moisissures et parasites. Les bactéries se multiplient dans les aliments, les virus contaminent par contact, et les moisissures forment des toxines visibles parfois plus tard.

#### Facteurs de croissance :

Les microbes ont besoin d'eau, nourriture, température adéquate et temps. En contrôlant l'un de ces éléments, tu ralentis ou empêches la multiplication microbienne, par exemple en réfrigérant rapidement les préparations.

#### Exemples en restauration :

Viande crue, œufs, produits laitiers et coquillages sont à risque. Listeria peut se développer au froid, attention aux aliments prêts à consommer conservés plusieurs jours en rayon froid.

#### Exemple d'identification d'un microbe :

Sur une planche mal nettoyée, la personne note odeur anormale et texture, signaux d'une contamination possible, et met la planche hors service en attendant analyse ou remplacement.

Microbe	Type	Source	Risque	Température de croissance
Salmonella	Bactérie	Œufs, volailles, viande	Gastro-entérite, forte morbidité	20–45°C
Staphylococcus aureus	Bactérie	Main, plaies, charcuterie	Intoxication alimentaire rapide	10–45°C
Listeria monocytogenes	Bactérie	Produits prêts à consommer	Formes sévères chez femmes enceintes	4–37°C
Norovirus	Virus	Main sale, fruits de mer	Violentes gastro-entérites	Ne se multiplie pas dans les aliments mais reste infectieux
Clostridium perfringens	Bactérie	Plats cuisinés lentement refroidis	Intoxication alimentaire liée à la multiplication	10–50°C

## 2. Comment se produit la contamination :

### Modes de contamination :

La contamination arrive par contact direct, croisé via ustensiles ou surfaces, gouttelettes, eau ou vecteurs comme les insectes. La main reste la principale voie à maîtriser en restauration.

### Points critiques en cuisine :

Réception, stockage, préparation, cuisson, refroidissement et maintien chaud sont des moments clés. Si un maillon lâche, le risque s'étend vite à plusieurs plats et clients.

### Astuce pratique :

En stage, je marquais toujours planches et boîtes avec la date d'ouverture, ça évite 90% des hésitations et des conservations trop longues.

Tâche	Fréquence ou objectif
Lavages des mains	Après 20 secondes de frottement, avant chaque préparation
Température frigo	Maintenir $\leq 4^{\circ}\text{C}$ , contrôle 2 fois par jour
Séparation des denrées	Séparer cru et cuit sur couleurs différentes
Contrôle cuisson	Vérifier température cœur selon type, noter
Nettoyage des surfaces	Après chaque service et toutes les 4 heures en continu

## 3. Prévention et actions pratiques :

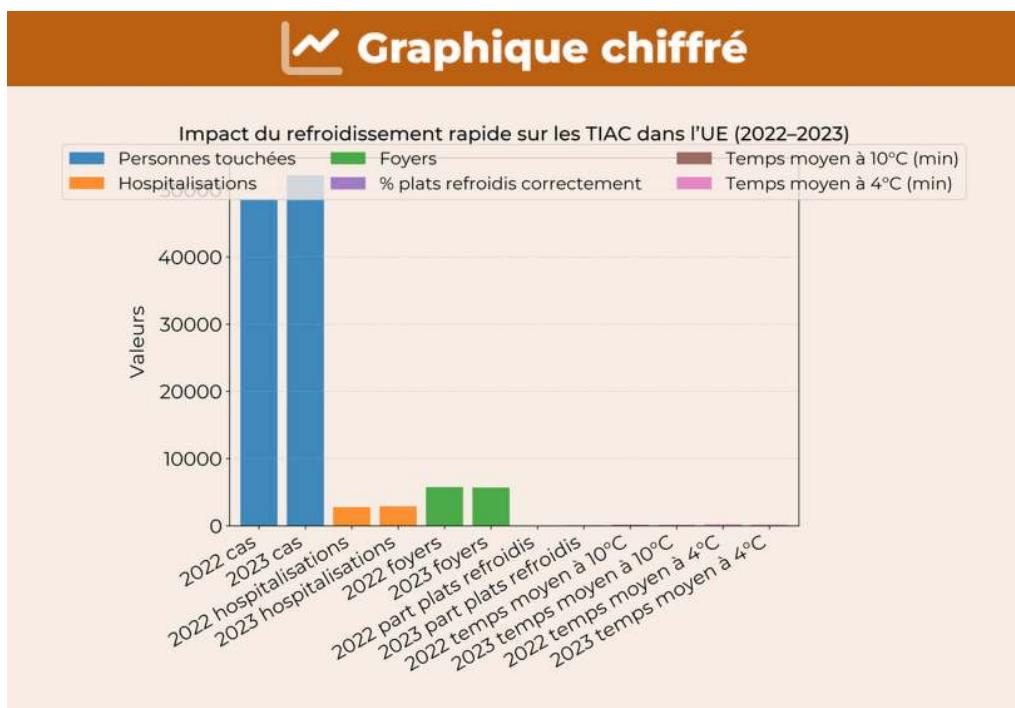
### Nettoyage, désinfection et produits :

Nettoyer enlève saletés et matières organiques, désinfecter tue ou réduit les microbes. Toujours nettoyer avant désinfecter et respecter temps de contact indiqué sur l'étiquette produit.

### Températures et conservation :

D'après le ministère de la Santé, la zone dangereuse se situe entre  $4^{\circ}\text{C}$  et  $63^{\circ}\text{C}$ . Refroidis vite, idéalement passer de  $63^{\circ}\text{C}$  à  $10^{\circ}\text{C}$  en moins de 2 heures, puis à  $4^{\circ}\text{C}$  pour stocker.

## Graphique chiffré



### Contrôles et traçabilité :

Enregistre les températures, anomalies et actions correctives. En pratique, fais au moins 1 contrôle clé par demi-service et conserve les feuilles selon la politique de l'établissement.

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

Un responsable met en place un tableau de traçabilité, réduit les erreurs de température de 50% en 1 mois, grâce à contrôles systématiques et formation courte du personnel.

Contexte	Étapes	Résultat	Livrable attendu
Petit restaurant 30 couverts ayant 4 non conformités liées à la contamination croisée	Former 5 employés 2 heures, acheter 3 planches couleur, instaurer checklists matin et soir, contrôles température 2 fois par jour	Non conformités réduites de 4 à 0 en 4 semaines, traçabilité améliorée	Fiche de traçabilité quotidienne et rapport d'amélioration d'une page avec relevés chiffrés

### i Ce qu'il faut retenir

En cuisine, maîtrise les **types de microbes** : bactéries (se multiplient), virus (contact), moisissures (toxines) et parasites. Leur développement dépend des **facteurs de croissance** : eau, nourriture, temps, température.

- Limite la **contamination croisée** : mains, ustensiles, surfaces, eau, insectes ; sépare cru et cuit.

- Surveille les étapes critiques : réception, stockage, cuisson, refroidissement, maintien chaud.
- Applique la **zone dangereuse 4-63°C** : refroidis vite (63°C à 10°C en moins de 2 h, puis 4°C).
- Nettoie puis désinfecte, respecte le temps de contact, date les ouvertures et trace tes contrôles.

Retenir l'essentiel : un seul maillon faible peut contaminer plusieurs plats. Avec des routines simples (lavage des mains, températures, checklists), tu réduis fortement les risques et tu réagis vite en cas d'anomalie.

## Chapitre 3 : Nettoyage et désinfection

### 1. Préparer le nettoyage :

#### Objectif et public :

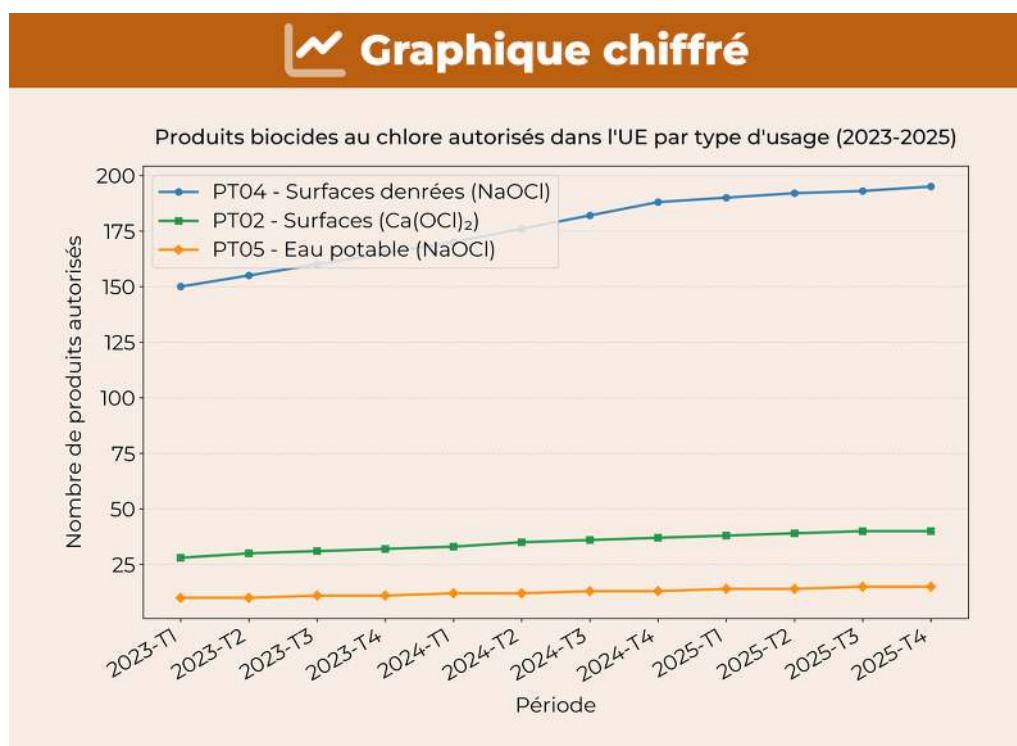
Tu dois comprendre pourquoi on sépare nettoyage et désinfection et qui fait quoi en salle ou cuisine, pour éviter les erreurs pendant le service et assurer la sécurité alimentaire au quotidien.

#### Matériel et produits :

Choisis le matériel dédié, étiqueté et en bon état, chiffons codés par couleur, seaux propres, balais, serpillères, nettoyeurs haute pression selon les zones et produits adaptés aux surfaces alimentaires.

#### Dosages et temps de contact :

Respecte les dilutions du fabricant, par exemple 0,1% de chlore pour surfaces courantes et 0,5% pour un sang ou vomissement, avec un temps de contact de 5 à 10 minutes selon le produit.



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

Pour une petite cuisine de 60 m<sup>2</sup>, prévoir 15 minutes de préparation, 30 minutes de nettoyage et 10 minutes de désinfection, soit 55 minutes par fin de service, avec 2 personnes.

Produit	Usage	Dosage indicatif
---------	-------	------------------

Détergent alimentaire	Éliminer les salissures et graisses	Dose fabricant, bain à 40-50 °C
Chlorure de sodium hypochlorite	Désinfection rapide des surfaces	0,1% pour surfaces, 0,5% pour sang
Désinfectant alcoolique	Petites surfaces et matériel non immergeable	70% alcool, friction 30 secondes

## 2. Exécuter nettoyage et désinfection :

### Étapes standard :

Commence par débarrasser, puis dépoussiérer, nettoyer avec détergent, rincer quand nécessaire et enfin désinfecter en respectant le temps de contact indiqué par le produit.

### Points critiques et erreurs fréquentes :

Ne jamais désinfecter sans avoir nettoyé, éviter le réemploi d'une serpillière sale, ne pas mélanger produits, et respecter l'ordre haut vers bas pour éviter la retombée des saletés.

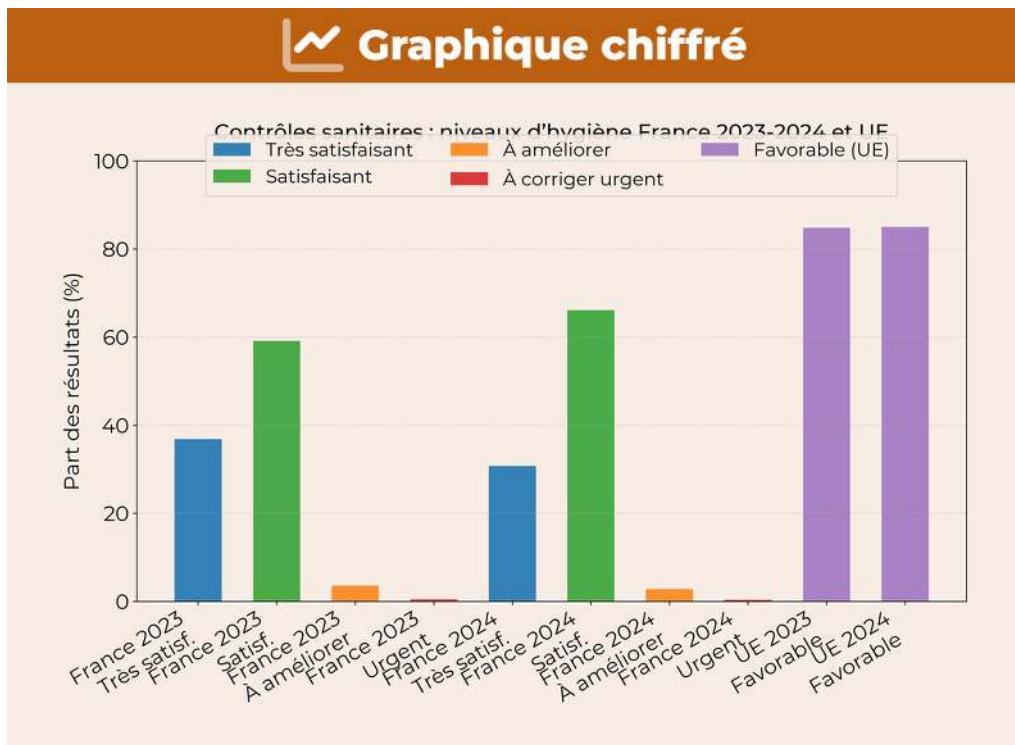
### Astuce organisation :

Prévois un planning affiché avec zones et fréquences, chaque tâche notée prend 3 à 10 minutes et évite les oubli en fin de service.

### Exemple de mini cas concret :

Contexte, cuisine de 60 m<sup>2</sup> après service, 3 salariés interviennent pendant 45 minutes.

Étapes, dégagement des postes, dégraissage, rinçage, désinfection 0,1% pendant 5 minutes, séchage final.



### Résultat et livrable attendu :

Livrable, feuille de traçabilité signée, photo avant/après, temps total chiffré 45 minutes, surface nettoyée 60 m<sup>2</sup>, objectif atteint si pas de salissures visibles et produit appliqué correctement.

### 3. Vérifier et conserver la traçabilité :

#### Contrôles et indicateurs :

Fais un contrôle visuel quotidien, mesure ATP hebdomadaire si possible, et prélèvement microbiologique mensuel sur zones critiques pour valider l'efficacité sur le long terme.

#### Fiches et enregistrements :

Tenir une fiche par zone indiquant date, intervenant, produit, dilution, durée et observation. Ces documents montrent que tu maîtrises le processus en cas d'audit ou d'incident.

#### Checklist opérationnelle :

Élément	Fréquence	Responsable
Nettoyage des plans de travail	Après chaque service	Équipe cuisine
Désinfection sol et plinthes	Quotidien	Agent d'entretien
Contrôle visuel tables salle	Avant ouverture	Chef de salle
Test ATP ou prélèvement	Hebdomadaire	Responsable hygiène

### Astuce de stage :

Surveille les stocks produits, note la date d'ouverture sur chaque bidon et garde toujours une dilution prête pour les interventions rapides.

### Formation et sécurité :

Forme régulièrement l'équipe aux gestes, aux EPI et aux fiches de données de sécurité. Un rappel de 20 minutes chaque mois suffit pour maintenir les bonnes pratiques.

## i Ce qu'il faut retenir

Tu sépares toujours **nettoyage puis désinfection** pour éviter les erreurs et garantir la sécurité alimentaire. Prépare du matériel dédié et étiqueté, respecte les dosages (ex. 0,1% chlore, 0,5% si sang) et le **temps de contact** (souvent 5 à 10 min).

- Suis l'ordre : débarrasser, dépoussiérer, détergent, rincer si besoin, désinfecter, puis séchage.
- Évite les pièges : serpillière sale, mélange de produits, et travaille **du haut vers bas**.
- Planifie et prouve : planning affiché, **feuille de traçabilité** (date, zone, produit, dilution, durée), contrôles visuels, ATP hebdo ou prélèvements mensuels.

En fin de service, vise un résultat sans salissures visibles et des produits appliqués correctement. Pense aussi à la formation (EPI, FDS) et au suivi des stocks avec date d'ouverture pour rester efficace au quotidien.

## Chapitre 4 : Écoresponsabilité

### 1. Principes et bonnes pratiques :

#### Objectif et intérêt :

Adopter des gestes écoresponsables te permet de réduire les coûts, respecter la réglementation, et répondre aux attentes des clients. Ces pratiques améliorent aussi ton dossier de stage et ton employabilité rapide.

#### Actions simples en salle et cuisine :

Commence par des actions faciles et visibles, elles ont un fort impact. Éteindre les appareils inutiles, rationner l'eau à l'évier, limiter le gaspillage alimentaire et optimiser les portions sont des priorités.

- Éteindre les lumières et appareils hors service
- Installer mousseurs d'eau et robinets temporisés
- Standardiser les portions et recycler les surplus
- Utiliser vaisselle réutilisable quand c'est possible

#### Mesurer et suivre :

Note chaque semaine la consommation d'énergie, le volume d'eau et le poids des déchets. Des indicateurs simples te permettront d'objectiver des économies et de fixer un objectif réaliste de réduction.

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

En réorganisant la préparation du service, une brigade réduit de 15% la perte de garnitures et économise 200 euros par mois, tout en améliorant la rapidité au passe.

Action	Impact estimé	Temps pour résultat	Coût indicatif
Remplacer ampoules par LED	Baisse de 20% à 40% de la facture éclairage	1 à 3 mois	100 à 800 euros selon l'établissement
Mise en place du tri organique	Réduction des déchets non valorisables de 30%	1 mois	Coût nul à 300 euros selon matériel
Ajustement des portions	Diminution du gaspillage alimentaire de 10% à 25%	Immédiat	Coût négligeable

### 2. Achats responsables et approvisionnement :

#### Critères de choix :

Privilégie produits locaux, de saison et labellisés quand possible. Regarde l'emballage, la traçabilité, et compare le coût total en tenant compte du gaspillage et de la qualité.

### **Mini cas concret : approvisionnement local :**

Contexte : un petit restaurant de 40 couverts change 30% de ses achats vers des producteurs locaux pour limiter l'empreinte carbone et valoriser la carte.

- Étape 1 : recenser produits sensibles à la saison, 10 produits prioritaires
- Étape 2 : contacter 3 fournisseurs locaux, comparer prix et délais
- Étape 3 : tester 4 semaines, mesurer qualité, pertes et coûts
- Résultat : réduction des transports de 30%, hausse du coût matières de 8%, gain net estimé 120 euros par mois par réduction du gaspillage

### **Label et traçabilité :**

Connaître labels comme AB ou AOP aide à communiquer auprès des clients. Exige de la traçabilité simple, une fiche fournisseur et un étiquetage des produits en stock pour rassurer et valoriser.

### **Astuce pratique :**

Prépare une fiche fournisseur de 1 page avec contact, délai, conditions et critères écoresponsables, cela te servira en stage et lors d'un futur entretien d'embauche.

## **3. Gestion des déchets et tri :**

### **Organisation du tri :**

Installe un circuit clair entre cuisine et zones de stockage des déchets. Sépare organique, recyclable, emballages sales et ordures ménagères pour faciliter la collecte et la valorisation.

### **Compostage et valorisation :**

Sur site, un petit composter accepte 10 à 50 kg de bio-déchets par semaine. Sinon, partage la collecte avec une ferme locale pour compostage et réduis la facture déchets de plusieurs dizaines d'euros par mois.

### **Suivi et indicateurs :**

Pèse les déchets au moins une fois par semaine et calcule kg par couvert. Fixe un objectif tangible, par exemple réduire les déchets de 10% en 6 mois, puis ajuste les actions.

### **Exemple d'organisation du tri :**

Une équipe met en place deux bacs de cuisine et un tableau avec consignes, formation de 15 minutes hebdomadaire, et voit le tri améliorer le recyclage de 40% en 8 semaines. Un jour en stage, j'ai réalisé qu'une poubelle mal placée coûtait plus cher que cinq minutes d'organisation par service.

Tâche	Fréquence	Responsable	Critère de réussite
Peser déchets	Hebdomadaire	Stagiaire ou commis	Kg par couvert en baisse

Contrôler fournitures	Mensuelle	Responsable achat	Fiches fournisseurs complètes
Formation tri	Mensuelle	Chef de rang	Zéro erreur sur tri en service
Suivi conso énergie	Mensuelle	Gérant ou stagiaire	Baisse de kWh par mois

## Ce qu'il faut retenir

Adopter des **gestes écoresponsables** en restauration réduit tes coûts, t'aide à respecter la réglementation et répond aux attentes clients. Commence par des actions visibles, puis prouve les gains grâce au **suivi des indicateurs** (énergie, eau, déchets).

- Réduis conso et gaspillage : éteins, économise l'eau, ajuste les portions, réutilise quand possible.
- Fais des **achats locaux et saison** : compare traçabilité, emballages, qualité et coût total.
- Organise le **tri des biodéchets** : circuit clair, pesée hebdo (kg par couvert), objectif de réduction.

Documente tout (fiches fournisseurs, mesures, résultats) : c'est concret pour le stage et valorisant en entretien. Une petite réorganisation peut vite améliorer la vitesse au passe et générer des économies durables.

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.