



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Concours externe du Capet et Cafep-Capet

Section hôtellerie – restauration option sciences et technologie culinaires

Exemple de sujet pour l'épreuve écrite disciplinaire appliquée

À compter de la session 2022, les épreuves du concours externe du Capet et du Cafep-Capet sont modifiées. [L'arrêté du 25 janvier 2021](#), publié au journal officiel du 29 janvier 2021, fixe les modalités d'organisation du concours et décrit le nouveau schéma des épreuves.

Sujet : Le management des risques en hôtellerie restauration.

Une crise de sécurité alimentaire, un défaut de traçabilité sur un produit, une intoxication alimentaire dans un restaurant...

Le secteur de l'hôtellerie restauration est souvent confronté à des crises. La présence du client sur le lieu de production et l'exposition médiatique amplifie le niveau de risque à prendre en compte par l'entreprise. Ces spécificités sectorielles imposent aux managers une perception, une anticipation et un traitement adaptés.

Travail à faire :

À partir de vos connaissances et des ressources documentaires fournies dans le dossier joint, il vous est demandé de proposer une séquence pédagogique en section de 2ème année de BTS MHR option B relative à la thématique suivante : « **le management des risques en hôtellerie-restauration** ».

Tout au long de la construction de votre séquence, vous veillerez à produire une analyse critique et argumentée des ressources documentaires utilisées et vous justifierez de vos choix didactiques ainsi que de la mobilisation des divers apports scientifiques nécessaires.

Dans ce cadre, vous préciserez, en les justifiant, chacun des points suivants :

- Le contexte de la séquence (positionnement dans l'année, diversité des parcours des apprenants, ...).
- Le déroulement de la séquence, les objectifs en termes de compétences et les modalités d'évaluation.
- Les objectifs de chacune des séances composant cette séquence.
- La nature des travaux demandés aux apprenants.

Avis aux candidats :

En complément des points attendus précédemment, le jury attendra la prise en compte d'un objet qui variera en fonction des sessions. Ainsi, à partir du dossier document ci-après, on pourrait orienter le candidat vers les focus suivants (donnés à titre d'exemple) :

Focus 1 : Vous vous attacherez tout au long de votre séquence à identifier les modalités de mobilisation des partenaires professionnels de l'école.

Focus 2 : Vous vous attacherez en particulier à identifier et valoriser les interactions possibles avec les autres disciplines.

Dossier documentaire		Pages
Document 1	Labocea à Fougères : Ils surveillent ce que vous mangez	2 à 4
Document 2	Le plan de maîtrise sanitaire : pourquoi ? Comment ?	5 à 7
Document 3	REGARDS Sécurité sanitaire des aliments et consommateurs	7 à 9
Document 4	Extra guidance on food safety.	10
Document 5	Cuisine centrale de Rochefort sur Mer – Tableau de maîtrise sanitaire – A point de Cuisson supérieur a + 63°- Extrait PMS	11 à 12
Document 6	Arrêté du 15 février 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management en hôtellerie - restauration (option B : Management d'unité de production) »	13 à 18

DOCUMENT 1 - Labocea à Fougères : ils surveillent ce que vous mangez



Les aliments des cantines et des artisans charcutiers sont analysés régulièrement pour éviter des contaminations • © Labocea

Ces repas sont analysés trois fois par an, par un laboratoire public, pour vérifier qu'ils ne sont pas contaminés par des bactéries. Les préparations maisons, comme les choux rouges sont particulièrement surveillées. Parce que pour réaliser ces plats, il y a plus de manipulations et donc plus de risques de contamination.

Les laboratoires de Labocea sont une structure des conseils départementaux d'Ille-et-Vilaine, du Finistère et des Côtes d'Armor (de Combourg et Fougères, Ploufragan, Brest et Quimper). Ils réalisent les analyses de santé animale, végétale, le suivi microbiologique des aliments. C'est le premier laboratoire public de France. [...]

Dans les choux de la cuisine centrale de Fougères, c'est la salmonelle qui va être recherchée. La salmonelle représente la cause la plus fréquente de maladies d'origine alimentaire, comme celle qui a rendu malades les bébés contaminés par le lait de l'usine Lactalis. C'est une bactérie qui peut être responsable, entre autres infections, de la salmonellose, la maladie. Il existe des milliers de sérotypes de salmonelles qui peuvent infecter l'homme. Ce sont des bactéries facilement repérables, à côté desquelles le laboratoire ne peut pas passer. Après 48h de culture, les biologistes sauront si le chou est contaminé ou non par la salmonelle.

Un ou deux cas de toxi-infection alimentaire collective par an en Ille-et-Vilaine

En réalité, très peu de prélèvements s'avèrent infectés. Mais ça arrive. **En janvier dernier par exemple, 27 internes et cinq membres du personnel de l'internat du lycée Bréquigny, ont été intoxiqués.** Saisie, l'Agence régionale de santé (ARS) avait diligenté une enquête sanitaire. Un questionnaire relatif aux aliments ingérés sur les deux derniers repas à l'internat avait été transmis aux 32 cas. Sur les 17 personnes ayant retourné le questionnaire, 15 avaient rapporté une consommation de rosbief, le 17 janvier au soir. Il s'agissait bien d'une toxi-infection alimentaire collective (TIAC). Cette intoxication est probablement due à une erreur de manipulation.

Dans certains cas, les infections sont dues à des fraudes.

Ce nouveau scandale alimentaire intervient quelques mois seulement après le scandale des œufs contaminés, et n'est pas sans rappeler d'autres affaires...

● **Les œufs contaminés au fipronil**

C'est le scandale alimentaire qui a marqué l'été dernier. Des œufs ont été contaminés au fipronil, un insecticide dont l'usage sur les animaux destinés à la consommation humaine est pourtant proscrit. Le 4 août, la chaîne de supermarchés Aldi retirait brusquement ses œufs de la vente en Allemagne. Cette décision faisait suite à la découverte, dans certains œufs en provenance des Pays-Bas, d'un taux trop élevé de fipronil. Exploitations sous surveillance accrue, poules pondeuses abattues... Au total, quinze pays de l'Union européenne ont été touchés.

● **La salmonelle dans la viande de porc de la Cooperl**

Un système de fraude avait été imaginé par un cadre de la Cooperl, pour éviter que des lots de viande soient identifiés comme contaminés à la salmonelle. La loi impose une recherche de salmonelle sur cinq prélèvements. En 2010, la Cooperl (basée à Lamballe dans les Côtes-d'Armor) effectue dix prélèvements au lieu de cinq. Les cinq premiers sont analysés. Si on y trouve des salmonelles, les cinq autres prélèvements sont alors analysés. Et on remplace, dans le système informatique, les mauvais résultats par des bons.

Cette fraude à grande échelle chez le n° 1 du porc en France lui a permis de commercialiser, pendant deux ans et demi, de 2010 à 2012, entre 1 500 et 2 000 tonnes de viande de porc contaminée aux salmonelles.

Le 2 juillet 2015, le tribunal correctionnel a condamné la Cooperl à verser pour faux, escroquerie et tromperie. Le cadre qui a imaginé le stratagème, est condamné à deux ans de prison avec sursis. 2,9 millions d'euros avaient été saisis par ordonnance du juge des libertés et de la détention, en septembre 2014. Cette somme est confisquée. Les amendes et réparations de préjudice s'élèvent à 219 000 €.

● **La viande de cheval**

En 2013, l'affaire de la viande de cheval éclate. Dans les faits, il s'agit d'un scandale alimentaire et non sanitaire, puisque ladite viande remplace du bœuf dans 4,5 millions de plats cuisinés, en Europe. Cette affaire met au jour la complexité et l'opacité des circuits d'approvisionnement et de transformation suivis par la viande sur le continent. La viande a en effet été achetée en Roumanie, puis stockée aux Pays-Bas par un intermédiaire chypriote. En France, la société Spanghero, basée à Castelnaudary dans l'Aude, est visée.

● **Des tartelettes**

En 2013, Ikea annonce qu'il retire des tartes de ses cafétérias, dans 23 pays. Les autorités sanitaires chinoises signalent qu'elles ont détecté des bactéries témoins d'une contamination fécale. En France, la DGCCRF confirme la présence de lots contaminés, mais les 6000 tartelettes ont déjà été consommées.

● **La bactérie E coli**

Au printemps 2011, 48 personnes meurent en Allemagne, intoxiquées par une souche très toxique de la bactérie E coli entérohémorragique (Ehec). Au total, 92 voyageurs, notamment Britanniques, ayant séjourné outre-Rhin sont infectés. «En France, 13 cas de diarrhée sanglante

chez des personnes ayant séjourné ou résidant en Allemagne dans les 15 jours précédant leurs symptômes ont été signalés par les ARS à l'InVS», détaille l'Institut de Veille sanitaire, en 2011. «Chez l'Homme, les E. coli sont responsables de troubles variés, allant d'une diarrhée bénigne à des formes plus graves comme des diarrhées hémorragiques et/ou des atteintes rénales sévères», rappelle l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), sur son site internet. Dans un premier temps, les légumes importés d'Espagne et notamment le concombre, sont incriminés, à tort. L'épidémie a été causée par des graines de fenugrec, en provenance d'Égypte. Plus récemment, des steaks hachés vendus en supermarchés ou dans des boucheries, contaminés par une autre souche de la bactérie E. coli, ont été retirés de la vente en France. Elle provoque notamment des douleurs abdominales et des vomissements, parfois accompagnés de fièvre.

● La vache folle

C'est sans doute le scandale sanitaire qui a le plus marqué les esprits. Les premiers cas d'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB), connue comme maladie de la «vache folle», apparaissent au Royaume-Uni en 1986. Les bovins ne tiennent plus sur leurs pattes et trébuchent, ce qui leur vaudra le surnom de «mad cows». L'ESB ravage le cheptel britannique dans les années qui suivent. En 1996, les autorités annoncent que l'ESB peut se transmettre, par voie digestive, à l'homme sous la forme de la maladie de Creutzfeldt-Jakob, une maladie neurodégénérative, qui peut être d'origine génétique, infectieuse ou sporadique - c'est-à-dire qu'elle survient de manière aléatoire. L'épidémie devient, non plus alimentaire, mais sanitaire. Le bilan humain s'établit à 224 décès dans le monde, d'octobre 1996 à mars 2011, selon l'OMS. En France, 25 cas ont été recensés.

Source : <https://france3-regions.francetvinfo.fr>. Sylvaine SALLIOU Mars 2018.

(Consulté le 01/03/2021).

DOCUMENT 2 – Le plan de maîtrise sanitaire : pourquoi ? Comment ?

Cet ensemble de documents et de procédures concerne toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution des denrées alimentaires (arrêté du 8 juin 2006). S'il est souvent déjà mis en place en restauration collective, la restauration commerciale est également concernée mais avec plus de souplesse.

Le Plan de Maîtrise Sanitaire - ou PMS -, est un ensemble de documents et de procédures, qui, selon l'arrêté du 8 juin 2006, concerne toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution des denrées alimentaires. Il concerne aussi bien la restauration collective que commerciale, même si plus de souplesse sont accordées à cette dernière. À noter qu'il n'y a pas 'un' Plan de Maîtrise Sanitaire générique. Chaque établissement doit élaborer le sien et le mettre à jour régulièrement. Ce sont surtout le respect des règles d'hygiène de base et la gestion des non-conformités qui priment.

Les objectifs

Les objectifs du PMS sont d'assurer la salubrité et la sécurité sanitaire des productions vis-à-vis des dangers biologiques (bactéries, virus, moisissures...), physiques (morceaux de verre, de métal...) ou chimiques (produits d'entretien, pesticides...). Les dangers biologiques non maîtrisés peuvent entraîner des intoxications alimentaires et des symptômes caractéristiques : diarrhées, vomissements, malaises, fièvre..., voire décès chez des sujets fragiles. Le Plan de Maîtrise Sanitaire a pour but de prévenir ces intoxications.

Les trois axes du PMS

Le PMS s'articule autour de trois grands axes. Ces trois axes doivent être en cohérence de façon hiérarchisée. Il est impossible de mettre en place la méthode HACCP si les bonnes pratiques d'hygiène ne sont pas connues et appliquées.

- Mise en place des bonnes pratiques d'hygiène ou pré-requis

Cela repose sur le respect de procédures permanentes assurant de bonnes conditions générales d'hygiène (plan de nettoyage et désinfection, plan de lutte contre les nuisibles...).

- Élaboration et application de procédures fondées sur les principes de la méthode HACCP

Cela permet d'exercer une surveillance permanente sur des étapes critiques pour la maîtrise des dangers.

- Un système de traçabilité et de gestion des non-conformités

Les textes de référence

Le Plan de Maîtrise sanitaire est l'un des maillons du Paquet-Hygiène (Règlements (CE) 178/2002, 853/2004, 882/2004, 852/2004 et 854/2004). Les restaurateurs (remise directe) n'ont cependant pas l'obligation de le mettre en oeuvre de A à Z. Dans le règlement 852/2004, il est précisé que "*Les exigences concernant le système HACCP devraient prévoir une souplesse suffisante pour pouvoir s'appliquer dans toutes les situations, y compris dans les petites entreprises*". Si aucun process à risque n'est utilisé dans l'établissement, l'analyse des dangers et l'identification des points déterminants ne seront pas évalués.

Une obligation de résultats

La réglementation européenne fixe des objectifs à atteindre pour assurer la protection de la santé des consommateurs mais les professionnels ont le choix des moyens. À partir du moment où vous prouvez que vous faites bien les choses et que vous maîtrisez l'hygiène des procédés, vous pouvez tout faire (ou presque !).

Le Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène est un outil très pratique pour vous guider dans la mise en place de la démarche HACCP. La formation du personnel fait également partie des obligations du Paquet-Hygiène.

Les documents relatifs au PMS

Ces documents, liés aux BPH ou au plan HACCP, doivent être le plus précis possible. Ils peuvent être classés par zones, pour plus de clarté et un repérage plus facile. Dans chaque zone, un plan de nettoyage et désinfection adapté sera mis en place. Cette liste n'est pas exhaustive et doit bien sûr être adaptée à l'organisation et aux moyens matériels et humains de chaque établissement.

- Zone de réception

- Fiche de contrôle à réception (avec la date et l'heure de livraison, le nom du réceptionnaire, le nom du fournisseur, les notifications des contrôles qualitatifs et quantitatifs de la marchandise et les températures), qui prévoit les actions correctives en cas d'anomalie (devenir des produits ou fiche de refus).
- Liste de référencement des fournisseurs, agréés ou dans certains cas dérogatoires à l'agrément.

- Zone de stockage

- Relevés des températures avec une vérification et un étalonnage régulier des thermomètres.
- Procédure de contrôle de la durée de vie des produits (rotation des stocks).
- Procédure de maintenance du matériel frigorifique.

- Zone de préparation et de cuisson

- Fiche de traçabilité des produits fabriqués.
- Procédure de nettoyage et, si nécessaire, décontamination/désinfection des végétaux.
- Procédure de nettoyage et, si nécessaire, désinfection des boîtes de conserve.
- Fiches de contrôle des températures des armoires froides de stockage.
- Procédure de gestion des déchets entamés.
- Fiche de contrôle des températures à cœur en fin de cuisson (notamment dans le cadre de cuissons basse température).
- Fiche de contrôle du couple temps/température lors du refroidissement rapide.
- Procédure de décongélation.

- Distribution des plats

- Fiche de contrôle des températures des produits finis (et des températures lors d'éventuelles livraisons), lors du maintien au chaud et au froid ou si remise en température.
- Fiche de contrôle des enceintes chaudes, selon l'établissement.
- Procédure de gestion des denrées non consommées.

Archivage et traçabilité

Les documents de traçabilité doivent être conservés pendant 5 ans pour les produits dont la durée de conservation n'est pas fixée (vin, sucre...), 6 mois après la DDM (date de durabilité minimale) pour les produits ayant une DDM supérieure à 5 ans, et 6 mois après la date de fabrication ou de livraison pour les produits périssables dont la DLC (date limite de consommation) est inférieure à 3 mois.

Les factures ne suffisent pas, il faut pouvoir suivre le flux physique des produits et conserver les noms et adresses des fournisseurs, la nature des produits fournis, les noms et adresses des clients lorsqu'il s'agit de sociétés, mais également les numéros de lot, les volumes et les quantités reçues (ou éventuellement livrées).

Le consommateur doit également être informé de la provenance de la viande.

Garder des traces

Les documents permettant la vérification des procédures doivent être conservés trois ans. Il s'agit notamment des autocontrôles microbiologiques et des fiches de non-conformités. Les exploitants doivent également rédiger des procédures de retrait et de rappel des produits, dans l'éventualité d'une anomalie. Tout retrait ou rappel doit faire l'objet d'une notification auprès des autorités sanitaires.

Source : <https://www.lhotellerie-restauration.fr>, Laurence LE BOUQUIN, Avril 2018

(Consulté le 13/04/2021).

DOCUMENT 3 - Sécurité sanitaire des aliments et consommateurs

Audition de M. Claude Fischler (extrait du procès-verbal de la séance du mardi 2 novembre 1999), devant la commission d'enquête parlementaire sur la transparence et la sécurité sanitaire de la filière alimentaire en France. Présidence de M. Félix Leyzour, rapporteur M. Daniel Chevallier.

Résumé : Les crises récentes dans le domaine de la sécurité alimentaire, en particulier celle de l'ESB, entraînent dans le monde développé et au-delà de profonds changements, temporaires et/ou permanents, dans les consommations alimentaires et les attitudes qui s'y associent. Entre le public profane et les experts, scientifiques et techniciens, l'appréciation du risque est souvent divergente : les techniciens connaissent le nombre de cas cliniques, la morbidité et la mortalité éventuelle, et s'appuient sur ces données ; le public, lui, ne procède pas nécessairement à une estimation probabiliste du risque. Il est sensible aux images et aux récits médiatiques, à certains types de risques plus qu'à d'autres et il éprouve des difficultés à évaluer le risque « faible ». Il est particulièrement sensible aux risques liés à l'alimentation et cette sensibilité traduit certains aspects anxigènes des filières agro-alimentaires modernes. Ce ne sont pas toujours les dangers quantitativement les plus meurtriers qui provoquent les inquiétudes les plus profondes, les répercussions médiatiques et économiques les plus massives. La perception du risque par le consommateur est en partie prédictible. Les dimensions pertinentes comprennent certaines configurations de risque qui tendent à augmenter l'inquiétude et l'indignation. D'autres facteurs sont liés à des traits psychologiques et cognitifs, dont ce que les anthropologues appellent la « pensée magique », ainsi qu'à des aspects sociaux et culturels. Toutes les sociétés, tous les groupes sociaux ne craignent pas les mêmes risques.

Mots-clés : risque, perception du risque, habitudes alimentaires, consommation alimentaire, peurs alimentaires, comportement alimentaire.

ARTICLE

Je commencerai par indiquer que ma recherche porte sur la perception par le public des problèmes des filières alimentaires. Dans cette perspective, il s'agit moins d'évaluer le risque que d'analyser sa perception par le public, perception dont je voudrais vous présenter brièvement les dimensions pertinentes.

Il y a quelques années, un chercheur américain a soumis une liste de dangers et de risques à des échantillons différents : d'un côté, des membres du grand public, en l'occurrence, la League of Women Voters (association d'électrices américaines), un groupe d'étudiants, des membres d'un club sportif et, de l'autre côté, des experts en évaluation des risques, autrement dit des gens du

métier, du domaine des assurances ou de la recherche scientifique. Il leur a soumis une liste de risques auxquels il leur a demandé d'affecter une note de gravité.

D'importantes divergences se sont exprimées entre les membres de l'association féminine et les experts sur la question de l'énergie nucléaire. Pour le grand public, le premier risque était le risque nucléaire, alors que celui-ci ne venait qu'en vingtième position pour les experts. L'usage abusif des rayons X en médecine apparaissait comme un risque sérieux pour les experts, qui le classaient au septième rang, alors qu'il était à peine mentionné par le grand public qui le mettait en vingt-deuxième position.

[...] je voudrais évoquer deux idées. Les principaux changements dans les pratiques alimentaires des Français tiennent au fait que des filières se sont installées. Une transformation croissante des aliments s'est produite depuis quelques décennies et l'apparition de la grande distribution remonte au début des années 70. L'industrialisation de l'alimentation est postérieure à la Seconde Guerre mondiale. Elle entraîne des conséquences considérables sur la perception par nos compatriotes de l'alimentation.

Pour caricaturer, il y a « jadis et aujourd'hui ». Jadis, on pouvait avoir une connaissance presque intime des produits alimentaires que l'on consommait parce qu'une très grande partie de ces produits poussait au pied de nos habitations. Les viandes venaient elles aussi d'un écosystème presque immédiat. De plus en plus, nous sommes dans un système où une distance croissante existe entre le stade de la production et celui de la consommation.

Je dis volontiers que les produits alimentaires transformés par l'industrie sont devenus des « objets comestibles non identifiés ». Ils sont « packagés », conditionnés, « marketés », « publicisés » et nous ignorons tout de leur origine, des process subis, des transformations. Cela ressort des entretiens des enquêtes et des réunions de groupes. D'où un changement radical dans notre rapport à ces aliments et un besoin frénétique d'avoir plus d'informations.

Mais il s'agit d'un besoin jamais satisfait, car il est probablement difficile à satisfaire. « Nous ne savons pas ce que nous mangeons » est la phrase que j'entends le plus souvent dans les enquêtes. Je vous demande de réfléchir sur le sens de cette phrase qu'il faut prendre au sens littéral.

Pourquoi est-il si important de savoir ce que l'on mange ? [...] Nous savons de manière expérimentale - c'est un fait scientifique avéré - qu'il y a une part de pensée magique dans notre rapport au monde et à l'alimentation en particulier. [...]

Dans le domaine de l'alimentation, nous avons des preuves expérimentales que l'ensemble de la population - ce n'est nullement une question d'arriération ou d'irrationalité - possède cette croyance très profondément ancrée que, si nous mangeons quelque chose, cela va nous transformer de l'intérieur et que nous allons devenir analogues à ce que nous mangeons.

La publicité fonctionne beaucoup en matière alimentaire sur ce modèle-là. L'eau d'Évian vous donne, par exemple, ce que la montagne lui a donné. La barre « Lion » de Nestlé fait apparaître un lion à l'image ; quand j'arrive au bureau et que je suis très en forme, on me demande si j'ai « mangé du lion ». Le langage transmet cette histoire.

Pardonnez-moi de parler de choses apparemment aussi éloignées des questions graves, politiques et économiques qui vous préoccupent, mais c'est fondamental dans la perception de nos contemporains. Si on me dit toujours que l'on ne sait pas ce que l'on mange, c'est clairement parce que, si « je suis ce que je mange » et que « je ne sais plus ce que je mange », je ne sais plus qui je suis.

Une inquiétude très profonde s'associe à tout cela, j'en vois la preuve constante dans toutes les enquêtes. C'est un phénomène sans doute universel qui, chez nous - pays à forte tradition culinaire et gastronomique -, prend une dimension tout à fait particulière.

D'autres travaux que je serais ravi de vous communiquer montrent que nous n'appréhendons pas l'alimentaire de la même façon que nos voisins. Nous sommes plutôt moins angoissés que les autres. Nous avons plutôt moins de préoccupations dans nos choix alimentaires, directement dictées par les considérations de santé. Nous considérons l'alimentation en termes de plaisir, de convivialité, de sociabilité, alors que nos voisins du Nord de l'Europe, Anglo-Saxons et Américains exercent leurs choix alimentaires avec des préoccupations essentiellement sanitaires que l'on ne voit pas apparaître ici.

Cette particularité doit impérativement être prise en compte. Il ne faudrait pas jeter le bébé avec l'eau du bain et, par souci de sécurité ou de se rassurer, entrer excessivement dans des logiques qui nous mèneraient à certaines pratiques ou à certaines attitudes couramment observées en Grande-Bretagne ou aux États-Unis où se manifeste une sorte d'obsession quant aux sources de contamination bactérienne et à la nutrition.

Les préoccupations varient selon les pays. Les Américains sont beaucoup plus soucieux que nous des sources de contamination bactérienne. Leur vision du corps est celle d'une sorte de citadelle assiégée par des ennemis extérieurs et, pour eux, il faut protéger toutes les ouvertures contre les assauts bactériens. Pour des raisons historiques, nous avons une vision qui est plus l'héritage de la médecine hippocratique avec l'équilibre interne, les tempéraments, les humeurs. Il est d'ailleurs fascinant de voir que les effets de divergences historiques de trois ou quatre cents ans se font sentir aujourd'hui dans notre rapport à la santé et à l'alimentation.

Nous tenons ici à la dimension plaisir et sociabilité de l'alimentation. Ceci n'est d'ailleurs pas remis profondément en cause par les événements récents. Les Français sont généralement attachés à la notion de qualité qui est pour eux quasiment synonyme de sécurité. Après « la vache folle », ils se sont tournés vers les signes de qualité, contrairement à beaucoup de leurs voisins européens [...]

Source : <http://www.ocl-journal.org>. Claude FISCHLER, Septembre - Octobre 2000.

(Consulté le 01/03/2021)

DOCUMENT 4 – Extra guidance on food safety



A new handbook to accompany ISO 22000 has just been published.

Keeping food safe involves the combined effort of every single player in the food production chain, from farm to fork. That means everyone needs to be speaking the same language and adhering to the same rules. ISO 22000 is an internationally agreed reference in the food industry, and now new guidance has just been published to help users get the most out of it.

Published jointly by ISO and the United Nations Industrial Development Organization, the new handbook *ISO 22000:2018 – Food safety management systems – A practical guide* provides in-depth and practical information to help organizations more effectively implement a food safety management system (FSMS) in accordance with ISO 22000:2018.

Having such a system can bring enormous benefits to any organization involved in food production, as it can help to reduce the risk of contamination and harm to the end consumer. However, putting it in place is not always a simple task and can involve significant amounts of time and effort.

This new handbook is designed to help the food sector better prepare for implementing an FSMS according to ISO 22000:2018 requirements by guiding them through the various tasks, thus making the process smoother and more effective.

ISO 22000:2018 – Food safety management systems – A practical guide also provides information about the certification process, which will be helpful to any organization seeking to obtain certification or wanting to learn about the ISO 22000 certification process. It is available for purchase from your national ISO member or the ISO Store.

Source: <https://www.iso.org> . NADEN Clare, (Consulté le 13/04/2021).

DOCUMENT 5 - Cuisine centrale de Rochefort sur Mer – Tableau de maîtrise sanitaire – A point de Cuisson supérieur a + 63° - Extrait PMS -

CUISINE CENTRALE DE ROCHEFORT SUR MER		Chapitre	MAITRISE SANITAIRE
<small>Coleo le 23/03/2018</small>	<small>Dernière mise à jour : 15/02/2019 22:08</small>	<small>Remplace page</small>	<small>De</small>
<small>Mise en forme : Joël LEBOUCHER</small>	<small>Validé par :</small>	<small>Champ d'application ou circuit</small>	<small>Colorier document : BLANC</small>
HACCP	A POINT DE CUISSON SUPÉRIEUR A + 63°		MS
RECETTE Exemple	SAUTÉS : de bœuf - de porc - de dinde - d'agneau		Page N°
<small>Référentiels : HACCP pratique Sylvère ETIENNE Ed. BPI et HACCP documents et fiches pratiques Frédéric BERGUES et Olivier TONDUSSON Ed. BPI - et Guide de bonnes pratiques d'hygiène en Pâtisserie 1995 - HACCP : Hygiène Assurée Ça C'est Parfait : les bons gestes au bon moment : Professeur Rosier (DSV Maison Alfort) – Stéphane Baynaud Fil d'Ariane</small>			

DANGERS	MOYENS DE MAITRISE	GESTION
<p>Dans le diagramme de fabrication d'une recette, l'étape cuisson ou traitement thermique constitue un point critique, car la cuisson doit permettre une destruction totale des bactéries ainsi que leurs spores et leurs toxines.</p> <p>Mais si le barème de cuisson (couple temps/température de cuisson) n'est pas bien choisi ou n'est pas respecté, il peut y avoir survie de certaines spores bactériennes thermorésistantes.</p> <p>La toxine staphylococcique (du Staphylococcus aureus) souvent incriminée dans les toxi-infections alimentaires collectives (T.I.A.G.) est thermostable</p>	<p>Définition d'un barème de cuisson compatible avec la préservation des caractéristiques organoleptiques, nutritionnelles et hygiéniques des aliments.</p> <p>Les aliments susceptibles d'avoir une durée de vie commerciale (D.L.C.) doivent avoir un assainissement partait par la cuisson.</p> <p>Mais plus la denrée est contaminée avant sa mise en cuisson, plus il sera difficile de l'assainir d'où la nécessité du respect des règles d'hygiène générales relatives à l'aliment avant ou après la cuisson :</p>	<p>Hygiène des locaux et du matériel</p> <p>Hygiène et formation du personnel (ne pas goûter avec le doigt)</p> <p>Conditions de livraison/réception et stockage des matières premières</p> <p>Maintenance régulière des appareils de cuisson et de froid</p>
LIMITES CRITIQUES	SURVEILLANCE DES LIMITES CRITIQUES	ACTIONS CORRECTIVES
<p>Utilisation des paramètres techniques indiqués par les constructeurs pour les appareils de cuisson</p> <p>Limite réglementaire de la température à cœur de la denrée pendant ou en fin de cuisson ; T° supérieure à + 63°C</p>	<p>Distinguer la température d'enceinte de cuisson (Ex: température à l'intérieur du four) et la température à cœur de la denrée en cours de cuisson</p> <p>Utilisation des sondes intégrées à l'appareil de cuisson ou des thermomètres amovibles</p>	<p>Respect impératif de la procédure de cuisson appropriée à la recette de fabrication.</p> <p>En cas d'écart des barèmes préconisés, il doit être envisagé un retrait du produit de sa destination initiale.</p> <p>Correction et mise à jour des barèmes de cuisson.</p> <p>Maintenance des appareils de cuisson et de mesure,</p> <p>Planning de fabrication + organisation du travail</p> <p>Adaptation de la recette.</p> <p>Formation du personnel</p>

Éléments de VÉRIFICATION des moyens de maîtrise mis en œuvre							CTRL
VÉRIF = Vérification				CTRL = Contrôles et auto-contrôles			
CONTRÔLE VISUEL PAR L'OPÉRATEUR	VÉRIF 1	PROTOCOLE DE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION	VÉRIF 2	UTILISATION D'UN MINUTEUR OU D'UNE PENDULE :	VÉRIF 3	AFFICHES DE SENSIBILISATION A L'HYGIÈNE	VÉRIF 4
de l'utilisation effective des moyens de gestion de la surveillance mis en place, des DLC/DLUO des matières premières réceptionnées, de la protection des blessures, de l'approvisionnement suffisant en papier hygiénique, savon, produits d'entretien, de l'absence visible de nuisibles ou de leurs déjections, etc.		des machines, des plans de travail, des ustensiles. (comment faire, à quelle fréquence, personne responsable)		pour les temps de cuisson et de refroidissement.		Pensez à vous laver les mains à la sortie des toilettes" "Comment se laver correctement les mains", etc.	
UTILISATION D'UN CLASSEUR DE RANGEMENT ET D'ENREGISTREMENT :	VÉRIF 5	UTILISATION D'UN THERMOMÈTRE OU D'UNE SONDE EN ÉTAT DE FONCTIONNEMENT :	VÉRIF 6	STAGES DE FORMATION A SUIVRE :	VÉRIF 7	UTILISATION D'UN SYSTÈME DE GESTION:	VÉRIF 8
pour les notices d'utilisation des produits d'entretien et du matériel, pour les coordonnées des fournisseurs, pour les attestations de stage de formation continue, pour les contrats de maintenance, pour le compte-rendus de visites techniques et officielles, etc.		pour les enceintes de froid (stockage et mise en vente) ou il (elle) doit être bien visible, pour la cuisson et le refroidissement		pour la maîtrise de l'hygiène, etc.		stock de matières premières et de produits finis. organisation du rangement, pastilles de couleur, tableau, etc.)	

Source : <http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr>, Joël LÉBOUCHER, Mars 2008 (Consulté le 16/04/2021).

DOCUMENT 6 - Arrêté du 15 février 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management en hôtellerie - restauration (option B : Management d'unité de production culinaire) ».

Référentiel de certification - Partie B - Savoirs et limites de connaissance	
BTS Management en hôtellerie restauration	1 ^{ère} année de formation commune aux trois options (A, B, C)

Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services			
Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S1.1.2 - Règlementation			
S1.1.2.1 – Principes	- Règles sanitaires - Analyse des risques sanitaires	SHR	- Présenter de façon synthétique les textes réglementaires européens et nationaux en vigueur relatif aux aspects sanitaires - Expliquer les différentes composantes des textes et les obligations qui en découlent - Appréhender les risques et la mise en place des mesures préventives
	- Autres règles - Contraintes locales d'urbanisme (PLU)	IHR	- Analyser les obligations (sanitaires, de sécurité et autres règlements) à prendre en compte dans l'unité de production de services : sécurité des biens et des personnes, sécurité incendie, établissement recevant du public (ERP), normes hôtelières ... - Identifier les risques inhérents au fonctionnement de l'unité de production de services : risques sanitaires, risques au travail, risques liés à l'accueil du public ... - Identifier et appréhender les contraintes locales d'urbanisme liées au choix d'un terrain dans le cadre d'une création
S1.1.3 - Personnel			
S1.1.3.1 – Postes - Fonctions – Tâches	- Hygiène du personnel	SHR	- Présenter les paramètres intervenant sur l'hygiène des personnels, les mesures correctives ou les aménagements nécessaires

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S1.1.4 - Support physique			
S1.1.4.1 – Locaux	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation et aménagement des locaux de l'unité de production de services - Analyse fonctionnelle 	IHR	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différentes zones d'une unité de production de services - Décrire l'organisation des locaux, l'aménagement de l'unité de production de services et les relations fonctionnelles existantes entre zones (stockage, production, offices, vestiaires...) - Analyser les besoins en locaux en fonction d'une nouvelle organisation, d'un nouveau concept de restauration, de fabrication, de distribution ou d'hébergement (zones de travail, relations fonctionnelles entre les zones, circulation des flux ...)
S1.1.8 - Production de services			
S1.1.8.1 – Techniques	<ul style="list-style-type: none"> - Techniques culinaires de base - Entretien du support physique selon le concept culinaire 	STC	<p>Selon le concept de fabrication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'évolution des techniques culinaires et l'impact sur l'organisation en cuisine et en pâtisserie - Maîtriser les techniques culinaires de base permettant de combiner des produits bruts et/ou des produits d'assemblage - Assembler des techniques simples de pâtisserie et de cuisine dans l'objectif de concevoir une prestation adaptée à la restauration à thème, d'hôtel, rapide... - Dédurre les contraintes techniques liées à une production simple - Formaliser un tableau de nettoyage et désinfection des matériels et des locaux et mettre en œuvre l'entretien
S1.1.8.2 – Procédures	- Administration de la production culinaire	STC	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les documents relatifs à l'organisation de la production (l'hygiène, la gestion des coûts, la distribution, les relations interservices...) - Compléter ces documents chaque fois que nécessaire
	- Accueil et production de service à la réception et aux étages	STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les caractéristiques essentielles des fiches de procédure - Maîtriser et appliquer les procédures de base au niveau de la réception et des étages
	- Accueil et production de services en restauration.	STS Restauration	<ul style="list-style-type: none"> - S'approprier et mettre en œuvre dans le respect de la réglementation, les procédures et consignes utilisées en phase de commercialisation et de production (hygiène, sécurité, entretien, accueil...)

Compétence principale : 1.2 – Évaluer et analyser de la production de services

S1.2.1 - Standards de qualité et production de services

S 1.2.1.1 – Qualité et production de services	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic et mesure des écarts de qualité - Contrôle de la conformité de qualité de production 	<p>STS Restauration STC STS Hébergement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser et analyser les données collectées - Repérer les écarts de qualité et les non-conformités
S1.2.1.2 - Référentiel de service	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité et référentiel de service - Standards de service et procédures de certification 	<p>STS Restauration STC STS Hébergement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les caractéristiques du standard de service conçu - Définir un référentiel de service comme garant du respect des engagements vis-à-vis du client/usager - Présenter la mise en place de standards de services dans une démarche volontaire de certification - Repérer les pratiques de communication vers les clients autour du référentiel services

Pôle d'activité 4 – Pilotage de l'unité de production de services

Compétence principale : 4.1. Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité

S4.1.1 - Processus managérial

S4.1.1.1 – Processus décisionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Décisions stratégiques et opérationnelles - Démarche stratégique - Conduite du changement - Management du risque 	<p>EPEH</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Préciser le rôle du manager et décrire le processus managérial à travers ses fonctions (diriger, mobiliser, contrôler) ainsi que ses horizons temporels (long terme ou court terme). - Identifier les objectifs stratégiques d'une entreprise d'hôtellerie restauration - Mettre en évidence la nécessaire structuration des activités et les mécanismes de coordination adaptés. - Expliquer la nécessité d'accompagner le changement et les différentes approches du management du risque - Montrer la diversité des risques (économiques, géopolitiques, écologiques, institutionnels, techniques, informatiques...) en lien avec le secteur hôtellerie restauration
----------------------------------	---	-------------	---

Référentiel de certification – Partie B - Savoirs et limites de connaissance

BTS MHR - 2e année de formation

Option B – Management d'unité de production culinaire

Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration

Compétence principale : 1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services en unité de production culinaire

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.2 - Règlementation			
S1.1.2.1 – Principes	- Textes réglementaires s'appliquant à l'unité de restauration	STC	- Identifier les textes réglementaires en vigueur pour les activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et de denrées alimentaires - Respecter les obligations d'affichages et de maintenance technique dans l'unité de production
S1.1.2.2 – Déclinaison dans l'unité	Suivi et contrôle de la réglementation Contrôle	STC	- Élaborer et utiliser les documents d'autocontrôles - Appliquer et faire appliquer la réglementation - Assurer la traçabilité des opérations - Former et animer au respect de la réglementation - Valider le respect des pratiques réglementaires
	- Critères microbiologiques	SHR	- Étudier les risques sanitaires et leur traduction scientifique.
S1.1.4 - Support physique			
S1.1.4.2 – Matériels et équipements	- Maîtrise des matériels et formation à leur utilisation - Sécurité et entretien des matériels - Contrôles réglementaires	STC	- Déterminer les besoins en matériels et équipements en fonction du concept de restauration et/ou de fabrication et de la prestation à réaliser - Former à l'utilisation des matériels - Faire respecter les règles de sécurité et d'ergonomie - Adapter et optimiser les matériels à la capacité de production
S1.1.4.4 – Outils numériques	- Usage des technologies numériques dans la production culinaire		- Identifier les enjeux de la communication en début de parcours client en restauration (impact sur la production culinaire) - Piloter une production culinaire à travers des interfaces numériques - Former les équipes à l'utilisation du numérique (matériels, applicatifs ...) - Appréhender les retombées de l'usage du numérique en termes de gain de temps, de qualité, de productivité et de sécurité
S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements			
S1.1.6.2 – Procédures	- Obligations réglementaires - Procédures de réception et de stockage - Formalisation des procédures - Maîtrise de la qualité du produit entrant	STC	- Identifier et mesurer les contraintes réglementaires de traçabilité - Formaliser les procédures de réception, de contrôle et de stockage - Contrôler et maîtriser la qualité des denrées

S1.1.6.4 – Optimisation	- Optimisation des achats en fonction : de l'activité et de la production, du concept de fabrication		- Adapter la quantité et la qualité des achats en fonction des contraintes des variations de production (saisonnalité, météo, évènement particulier...) - Intégrer les offres promotionnelles et les opportunités proposées par les fournisseurs - Optimiser les déchets générés par les achats - Négocier les tarifs d'achat - Maitriser les achats en fonction des risques bactériologiques, physiques ou chimiques
S1.1.8 - Production de services culinaires			
S1.1.8.2 – Procédures	- Les procédures liées à la production culinaires	STC	, dans le respect de la réglementation, les principales procédures et consignes utilisées en matière : D'hygiène et de sécurité D'entretien et de maintenance des locaux et des équipements De réalisation de productions culinaires De gestion des aléas et de la non-conformité de la production culinaire Rédiger des S'approprier procédures simples Contrôler l'utilisation par les équipes de l'espace documentaire (outils de gestion, d'hygiène...) Apporter des solutions techniques, les mettre en œuvre et en assurer le suivi
Compétence principale : 1.2 – Évaluation et analyse de la production culinaire			
S1.2.1 Standards de qualité et production de services			
S1.2.1.1 – Qualité et production de service	- Standards de la qualité (conçue)	STC	Définir la qualité conçue (fiches techniques, procédures ...) Méthodes et outils de mise en place de standards de qualité en cuisine Définir et mettre en œuvre les interactions entre les poids, grammages, rendements, pertes afin d'effectuer des choix de produits et/ou de solutions techniques adaptées aux contextes - Utiliser, réaliser modifier les fiches techniques correspondante aux standards de qualité
	- Contrôle de la conformité de la production culinaire (qualité délivrée)		Outils de contrôle de la conformité de la production culinaire Différents contrôles (analyse sensorielle, test de rendement, fiche technique, indicateurs de performance, contact direct avec le client, retours d'expérience ...)
	- Outils de mesure de la qualité perçue		Différencier : qualité conçue, délivrée, attendue et perçue Analyser la perception de la qualité par le client et la mesurer (qualité perçue) Concevoir des outils de mesure de la qualité perçue et mettre en œuvre des méthodes d'évaluation (Consulter les outils de suivi de l'e-réputation)
	- Régulation et démarches correctives - Défauts et qualités (hédonique, nutritionnelle, sanitaire, symbolique) - Solutions et améliorations		Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème pour analyser et remédier aux défauts de qualité : Identifier les défauts, anomalies et dysfonctionnements pour en justifier les origines Dédire les solutions techniques de remédiation Faire appliquer les préconisations
	- Analyse de la qualité sanitaire : les contrôles microbiologiques	SHR	Présenter les principaux microorganismes incriminés dans l'apparition des TIAC. Distinguer la démarche de contrôles en interne (autocontrôles) et externe (contrôles officiels). Étudier des résultats d'analyses bactériologiques et proposer des mesures correctives.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.3 – Développer la relation client			
S2.3.2 – Management de la relation client			
S2.3.2.1 - Gestion de la relation client (GRC)	<ul style="list-style-type: none"> - Participation du client à la production de services - Expérience client (valeur perçue) - Management de la qualité - Concept et gestion de la relation client - Outils de prospection et de fidélisation - Stratégies monocanal, multicanal, omnicanal, crosscanal 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Définir la participation du client à la production de services (coproduction) et ses différentes formes - Intégrer la spécificité de l'approche qualité dans un environnement de services - Gérer la fréquentation et l'attente du client - Identifier et analyser les données nécessaires à la gestion de la relation client (GRC) - Utiliser des outils de prospection et de fidélisation - Analyser la cohérence entre les choix de GRC et la stratégie commerciale
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de l'unité de production de services			
Compétence principale : 3.2 – Gérer et animer l'équipe de production culinaire			
S3.2.1 – Recrutement			
S3.2.1.4 – Mise en œuvre dans l'unité de production culinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion et animation d'une équipe de production culinaire - Gestion des conflits 	STC	<ul style="list-style-type: none"> Encadrer l'équipe pendant la production culinaire Définir les besoins qualitatifs en personnel et les formaliser Conduire un entretien de recrutement, d'évaluation Prévenir les sources de conflit, les situations à risque ou sources de stress au travail Accueillir le personnel nouvellement recruté et faciliter son intégration Répondre aux obligations réglementaires en termes de formation
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.1 – Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			
S5.1.2 – Déterminer les besoins matériels, techniques, humains commerciaux et financiers			
S5.1.2.2 Ingénierie	<ul style="list-style-type: none"> - Locaux : principes et règles d'implantation, d'organisation, d'agencement, et d'équipement. 	STC	<ul style="list-style-type: none"> - Concevoir un schéma directeur d'implantation respectant la marche en avant et identifier les contraintes liées au concept de restauration - Mener une analyse fonctionnelle et effectuer les choix de matériels selon le concept de restauration retenu - Choisir les fluides adaptés et organiser les locaux pour mettre en place une production culinaire efficace

Source : JORF n°0054 du 6 mars 2018 - Disponible sur <https://www.legifrance.gouv.fr/> - (consulté le 20/03/2020)
Extrait de la page 84 à 99 et de la page 114 à 127