Bac Pro **CSR**

176 Fiches de Révision

Bac Pro CSR

Commercialisation et Services en Restauration

- Fiches de révision
- Fiches méthodologiques
- Tableaux et graphiques
- Retours et conseils

Conforme au Programme Officiel

Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,4/5 selon l'Avis des Étudiants

www.bacprocsr.fr

Préambule

1. Le mot du formateur :

Hello, moi c'est **Zoe** 👋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.bacprocsr.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 **Bac Pro Commercialisation et Services en Restauration** avec une moyenne de **15,41/20**.

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 à connaître.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h12 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du Bac Pro.

3. Contenu de dossier Services & Santé :

1. **Vidéo 1 - Relation d'aide, communication professionnelle & posture avec le public (15 min) :** Clés pour adopter une posture professionnelle et bienveillante.

2. **Vidéo 2 - Hygiène, sécurité, risques professionnels & prévention des infections (14 min) :** Règles essentielles d'hygiène, de sécurité et de prévention.

3. **Vidéo 3 - Organisation du travail, planification et qualité du service rendu (12 min) :** Méthodes pour organiser les tâches et assurer un suivi fiable.

4. **Vidéo 4 - Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne (15 min) :** Repères pour accompagner la personne au quotidien.

5. **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

Français ..... Aller

Chapitre 1 : Compréhension de textes variés ..... Aller

Chapitre 2 : Expression écrite structurée ..... Aller

Chapitre 3 : Communication orale et argumentation ..... Aller

Chapitre 4 : Étude de la langue et du vocabulaire ..... Aller

Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique ..... Aller

Chapitre 1 : Repères historiques contemporains ..... Aller

Chapitre 2 : Territoires, sociétés et mobilités ..... Aller

Chapitre 3 : Droits, valeurs et citoyenneté ..... Aller

Mathématiques ..... Aller

Chapitre 1 : Nombres, fractions et pourcentages ..... Aller

Chapitre 2 : Proportionnalité et calculs commerciaux ..... Aller

Chapitre 3 : Statistiques et probabilités simples ..... Aller

Chapitre 4 : Géométrie plane et dans l'espace ..... Aller

Chapitre 5 : Organisation et gestion de données ..... Aller

Sciences appliquées à l'alimentation, à l'hygiène et à l'environnement ..... Aller

Chapitre 1 : Nutrition, besoins et alimentation ..... Aller

Chapitre 2 : Hygiène, sécurité et microbiologie ..... Aller

Chapitre 3 : Environnement et développement durable ..... Aller

Langue vivante A (Anglais) ..... Aller

Chapitre 1 : Compréhension de documents simples ..... Aller

Chapitre 2 : Expression orale en situation professionnelle ..... Aller

Chapitre 3 : Vocabulaire de la restauration en anglais ..... Aller

Chapitre 4 : Rédaction de messages courts ..... Aller

Langue vivante B (Espagnol) ..... Aller

Chapitre 1 : Communication de base avec un client ..... Aller

Chapitre 2 : Lexique courant de l'accueil et du service ..... Aller

Chapitre 3 : Compréhension de textes très courts ..... Aller

Arts appliqués et cultures artistiques ..... Aller

Chapitre 1 : Culture visuelle et références artistiques ..... Aller

Chapitre 2 : Couleurs, formes, matières et volumes ..... Aller

Chapitre 3 : Croquis, esquisses et mises en page ..... Aller

Chapitre 4 : Aménagement et décoration d'espaces ..... Aller

Chapitre 5 : Analyse d'images publicitaires ou d'affiches ..... Aller

Prévention-santé-environnement ..... Aller
Chapitre 1 : Risques professionnels et prévention ..... Aller
Chapitre 2 : Santé, hygiène de vie et addictions ..... Aller
Chapitre 3 : Gestes de premiers secours essentiels ..... Aller
Économie-Gestion ..... Aller
Chapitre 1 : Rôles et fonctionnement de l'entreprise ..... Aller
Chapitre 2 : Coûts, prix de vente et marge simple ..... Aller
Chapitre 3 : Notions de droit du travail ..... Aller
Chapitre 4 : Organisation du temps et des ressources ..... Aller
Technologie professionnelle ..... Aller
Chapitre 1 : Types d'établissements et de prestations ..... Aller
Chapitre 2 : Fonctionnement des locaux et des offices ..... Aller
Chapitre 3 : Matériels, outillages et normes de service ..... Aller
Mercatique et gestion appliquée ..... Aller
Chapitre 1 : Étude de la clientèle et de la demande ..... Aller
Chapitre 2 : Politique de prix et seuil de rentabilité ..... Aller
Chapitre 3 : Gestion des achats, stocks et inventaires ..... Aller
Chapitre 4 : Qualité de service et satisfaction client ..... Aller
Chapitre 5 : Règles juridiques liées à l'activité ..... Aller
Organisation et mise en œuvre d'un service ..... Aller
Chapitre 1 : Préparation de la salle et du rang ..... Aller
Chapitre 2 : Accueil, conseil et prise de commande ..... Aller
Chapitre 3 : Service des mets, boissons et encaissement ..... Aller

Français

Présentation de la matière :
En Bac Pro CSR, le **français t'aide à communiquer** avec clients, collègues et fournisseurs. Tu as environ 2 à 3 heures par semaine pour t'entraîner à l'écrit et à l'oral.

Cette matière conduit à l'épreuve de **français, histoire-géographie et EMC** du Bac Pro CSR, coefficient 5. La partie français est une **épreuve écrite terminale**, durée 2 h 30, coefficient 2,5.

Au Bac Pro CSR, cela représente environ 8 à 10 % de ta note finale. Un camarade m'a confié qu'en travaillant le français, il se sentait plus à l'aise en salle.

Conseil :
Pour réussir, mise sur des **révisions courtes mais régulières**. Prévois chaque semaine 2 fois 20 minutes pour relire tes cours et corriger tes fautes.

Tu peux t'entraîner avec quelques **gestes simples au quotidien**:

- Lis souvent de courts textes variés
- Écris quelques lignes sur ton stage

Pendant l'épreuve, commence par lire le sujet, puis garde 10 minutes de **temps de relecture** pour corriger orthographe et accords.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de textes variés ..... Aller
1. Lire et comprendre ..... Aller
2. Analyser et rédiger ..... Aller

Chapitre 2 : Expression écrite structurée ..... Aller
1. Structurer son texte ..... Aller
2. Utiliser les connecteurs et les outils ..... Aller
3. Rédiger pour le monde professionnel ..... Aller

Chapitre 3 : Communication orale et argumentation ..... Aller
1. Prendre la parole efficacement ..... Aller
2. Argumenter et convaincre ..... Aller
3. Gérer les objections et fidéliser ..... Aller

Chapitre 4 : Étude de la langue et du vocabulaire ..... Aller
1. Comprendre les fonctions des mots ..... Aller
2. Étudier le vocabulaire professionnel ..... Aller

3. Méthode pour lire, analyser et rédiger ..... Aller

Chapitre 1 : Compréhension de textes variés

1. Lire et comprendre :

Méthode en étapes :
Commence par un survol rapide du texte, note le titre, l'auteur et la date, puis fais une lecture attentive pour repérer l'idée générale et 3 à 5 idées secondaires importantes.

Repérer le vocabulaire clé :
Identifie les mots techniques, les verbes d'action et les mots de liaison qui structurent le propos, note environ 6 mots utiles pour expliquer le texte en classe ou au stage.

Types de textes :
Apprends à distinguer article, reportage, notice, menu ou publicité, car chacun a un objectif différent et demande des questions spécifiques pour en extraire l'information utile.

Exemple d'identification de texte :
Tu lis une carte de restaurant et un extrait d'article sur la restauration, le premier vise l'offre, le second informe, tu retiens 4 informations pour chaque document et tu les compares.

2. Analyser et rédiger :

Lire pour analyser :
Fais deux lectures successives, la première pour comprendre globalement, la seconde pour repérer arguments, exemples et opinions, puis note 6 à 8 idées courtes et leur source dans le texte.

Rédiger une synthèse simple :
Structure ta synthèse en trois parties : introduction d'environ 1 phrase, développement avec 2 à 3 idées reformulées, et une conclusion brève d'une phrase qui reformule le sens global.

- Connecteurs: d'abord, ensuite, enfin
- Vocabulaire utile: expliquer, illustrer, comparer
- Style: neutre et court, évite l'opinion non justifiée

Mini cas concret :
Contexte: lors d'un stage en restauration, on te demande de résumer 2 documents, un article de 420 mots et une fiche produit de 180 mots. Étapes: lire 2 fois, noter 8 idées, rédiger.

Exemple de livrable :
Rédige une fiche d'une page, 200 à 250 mots, listant 5 idées principales et 3 citations courtes, prêt à être remise au chef ou au tuteur de stage.

Étape	Action	Temps estimé
Survol	Repérer titre, auteur, type	1 à 2 minutes
Lecture active	Surligner et annoter	8 à 12 minutes
Résumé	Écrire 200 à 250 mots	15 à 25 minutes
Relire	Vérifier cohérence et orthographe	5 à 10 minutes

Check-list opérationnelle :

- Lire le document au moins 2 fois
- Noter 5 à 8 idées principales
- Utiliser 3 connecteurs pour la synthèse
- Respecter 200 à 250 mots pour un livrable d'une page
- Relire 5 minutes pour corriger les fautes

Erreurs fréquentes et astuces :
Ne recopie pas le texte mot pour mot, reformule en phrases courtes, et évite les digressions. Astuce de stage, note les sources et indique les pages ou paragraphes quand c'est utile.

Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre un texte, commence par un **survol rapide du texte**, puis une lecture active pour repérer idée générale, idées secondaires et vocabulaire clé. Identifie les **types de documents** pour adapter tes questions et l'information que tu en extrais.

- Fais deux lectures: compréhension globale puis repérage arguments, exemples et opinions.
- Note 5 à 8 idées courtes avec leur source pour préparer ta synthèse.
- Organise une **structure de synthèse** simple: intro, développement, conclusion brève.
- Rédige avec connecteurs logiques et style neutre, sans copier le texte.

Utilise la check-list pour gérer ton temps, reformule avec tes mots, et pense toujours à indiquer les sources pour un travail clair et professionnel.

Chapitre 2 : Expression écrite structurée

1. Structurer son texte :

Plan classique et utile :
Commence par une introduction courte, développe 2 à 3 idées claires dans le corps, puis propose une conclusion qui reprend la question et ouvre une piste. Ce plan te rassure et guide le correcteur.

Proportion et longueur :
Viser 120 à 250 mots pour une production courte, 300 à 500 mots pour un devoir plus complet. Respecte la consigne, une bonne répartition montre que tu maîtrises ton sujet.

Formation des paragraphes :
Chaque paragraphe commence par une phrase d'idée, s'appuie sur 1 ou 2 arguments et finit par une phrase de transition. Ça rend ton texte fluide et facile à lire.

Exemple d'organisation d'un paragraphe :
Phrase d'idée: Le service rapide valorise le restaurant. Argument: Un service en 15 minutes augmente la rotation des tables. Transition: Ainsi, la rapidité devient un atout commercial.

2. Utiliser les connecteurs et les outils :

Connecteurs logiques :
Utilise des connecteurs pour lier tes idées: d'abord, ensuite, en revanche, par conséquent. Ils aident le lecteur à suivre ton raisonnement sans effort.

Variété lexicale :
Évite les répétitions en changeant les verbes et les noms. Remplace « très » par « particulièrement » ou « énormément ». Un vocabulaire précis améliore ta crédibilité.

Outils pratiques :
Relis-toi à voix haute, utilise un correcteur orthographique et demande 1 camarade de vérifier la logique. Ces étapes réduisent les fautes et les incohérences.

Connecteur	Usage
D'abord	Introduire une première idée
Ensuite	Ajouter une idée suivante
Cependant	Opposer ou nuancer
Par conséquent	Conclure une conséquence
En conclusion	Ouvrir la synthèse finale

3. Rédiger pour le monde professionnel :

Tonalité et destinataire :
Adapte ton ton selon le destinataire: poli et professionnel pour un email, direct et informatif pour une fiche produit. Toujours clair, sans familiarité excessive.

Structure d'un email professionnel :
Objet précis, formule d'appel courte, corps en 3 paragraphes, formule de politesse et signature. Un bon email prend 3 à 6 phrases claires et respecte le temps du lecteur.

Mini cas concret :
Contexte: tu dois rédiger une fiche produit pour 3 plats du menu du restaurant pour un site. Étapes: collecte des ingrédients, rédaction de 3 paragraphes de 60 à 80 mots chacun, vérification orthographique.

Exemple de livrable demandé :
Fiche produit: 1 page PDF, 3 descriptions de plats de 70 mots en moyenne, photos, allergènes listés, délai de réalisation 2 heures. Résultat: fiche prête pour affichage et vente.

Étape	Action concrète
Préparer	Lister ingrédients et allergènes
Rédiger	Écrire 60 à 80 mots par plat
Corriger	Vérifier orthographe et clarté
Livrer	Envoyer PDF final en 2 heures

Exemple d'email professionnel :
Objet: Nouvelle fiche produit pour le menu. Bonjour, je t'envoie la fiche PDF pour validation. Elle contient 3 descriptions de plat, photos et liste des allergènes. Cordialement.

Check-list terrain :
Utilise cette mini check-list avant de remettre ton texte, elle te fera gagner du temps et de la crédibilité en entreprise.

Vérification	Action rapide
Orthographe	Relire et utiliser un correcteur
Clarté	Une idée par phrase
Longueur	Respecter le nombre de mots demandé

Destinataire	Adapter ton ton et la présentation
Livrable	Vérifier format PDF ou papier

Astuce de stagiaire :
Quand j'étais en stage, j'ai perdu 10 minutes parce que je n'avais pas listé les allergènes, maintenant je garde toujours une fiche modèle prête.

Ce qu'il faut retenir

Pour structurer ton texte, suis le trio **introduction, développement, conclusion** et vise une longueur conforme à la consigne. Chaque paragraphe présente **une idée par paragraphe**, l'appuie sur 1 ou 2 arguments et se termine par une transition. Dans le corps du texte, utilise des **connecteurs logiques variés** et un vocabulaire précis pour éviter les répétitions.

- Respecte les fourchettes de mots indiquées et la consigne donnée.
- Relis-toi, utilise un correcteur et, si possible, fais vérifier par un camarade.
- Adopte un **ton professionnel adapté** à ton destinataire, surtout pour emails et fiches produit.

Enfin, pense à la check-list finale: orthographe, clarté, longueur, destinataire et format de livrable. Ce réflexe renforce ta crédibilité en entreprise.

Chapitre 3 : Communication orale et argumentation

1. Prendre la parole efficacement :

Préparation et structure :
Avant de parler, définis l'objectif en 1 phrase, choisis 3 idées clés et prépare une accroche de 10 à 20 secondes. Cette structure t'aide à rester clair et concis.

Gestion du corps et de la voix :
Ta voix et ton attitude valent 50% du message, seconde estimation basique. Respire, parle lentement, articule, adopte un rythme régulier et garde un contact visuel naturel.

Adapter son discours au client :
Repère le profil du client en 30 secondes, utilise son vocabulaire et ses attentes pour adapter ton discours. Concret et personnalisé augmente les ventes et la satisfaction.

Exemple d'ouverture d'un discours :
Bonjour, je m'appelle Lucas, je te conseille aujourd'hui une formule rapide et gourmande adaptée à ton emploi du temps. Question ouverte pour engager le client.

2. Argumenter et convaincre :

Construire un argumentaire :
Utilise la méthode PQR pour tes arguments, Présentation, Qualité, Résultat. Prépare 3 arguments prioritaires et 2 preuves chiffrées pour chaque argument, comme des réductions ou des durées.

Utiliser des preuves et chiffres :
Les chiffres rassurent, annonce un taux de satisfaction ou un délai précis. Par exemple, dis que 80% des clients reviennent sous 30 jours après une bonne expérience.

Techniques de persuasion :
Raconte une courte histoire vraie ou utilise la preuve sociale. Mentionne 1 à 2 avis clients, montre la valeur ajoutée en euros ou minutes pour rendre l'offre tangible.

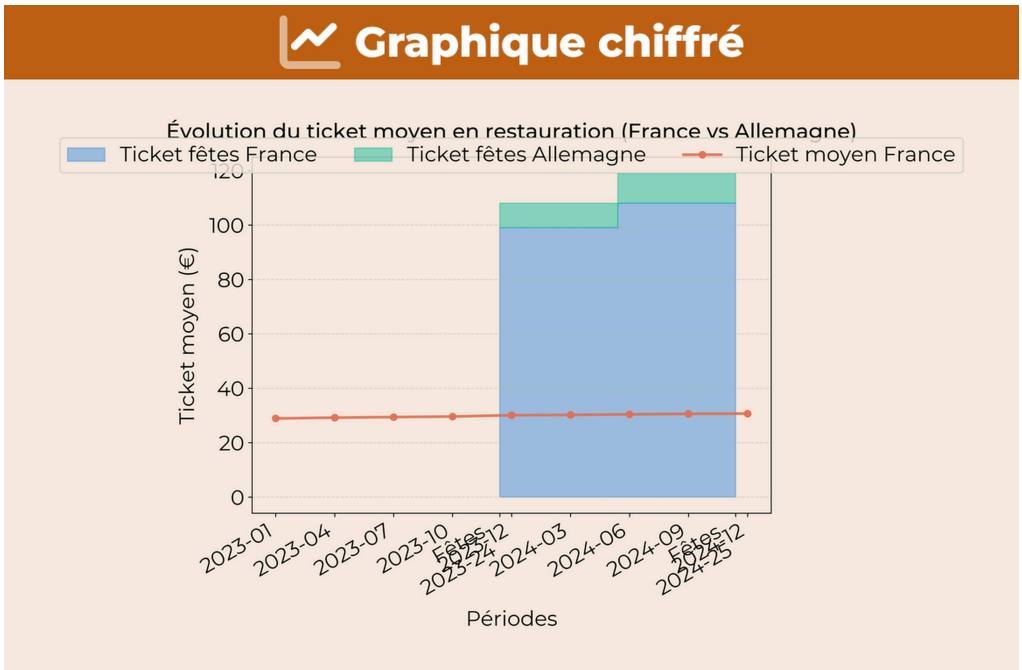
Élément	Question à se poser
Accroche	Quelle phrase capte l'attention en moins de 10 secondes
Argument principal	Quel bénéfice concret pour le client
Preuve chiffrée	Quel chiffre ou exemple prouve ton affirmation
Réponse à l'objection	Quelle alternative proposer en 30 secondes
Conclusion	Quelle action concrète attends-tu du client

3. Gérer les objections et fidéliser :

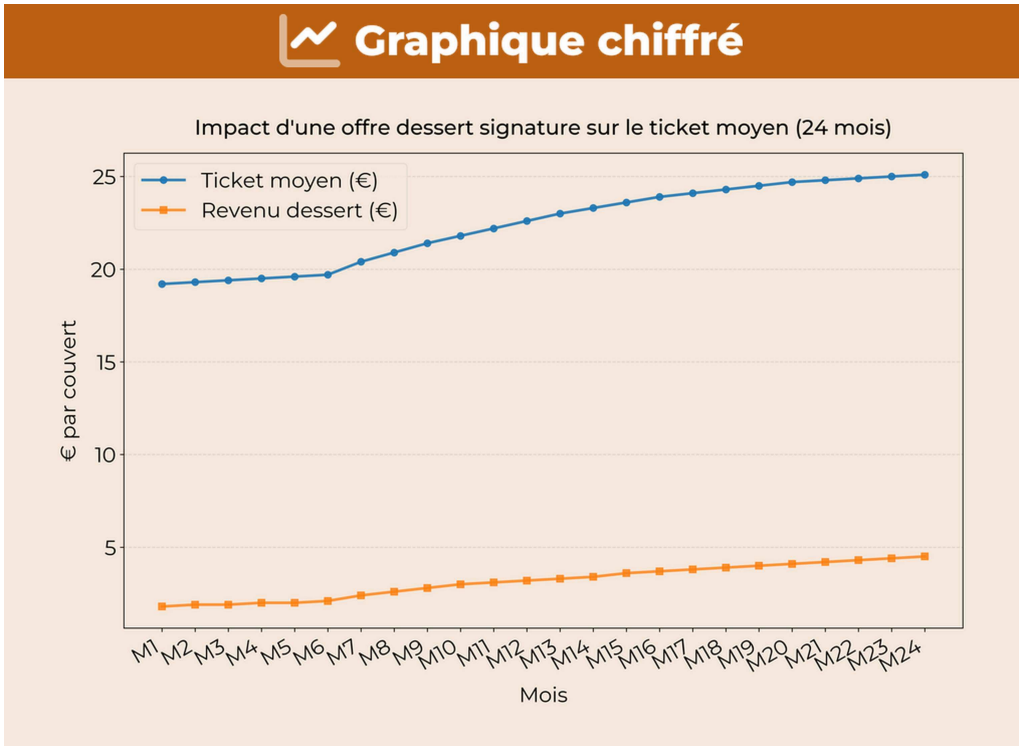
Écoute active et reformulation :
Écoute sans interrompre, reformule en 2 phrases pour confirmer, puis pose une question ouverte. Cette méthode prend 15 à 30 secondes et calme souvent la situation.

Traiter les objections :
Accueille l'objection, remercie et propose 2 solutions concrètes. Prends une décision en moins de 2 minutes pour montrer ton professionnalisme et limiter l'insatisfaction.

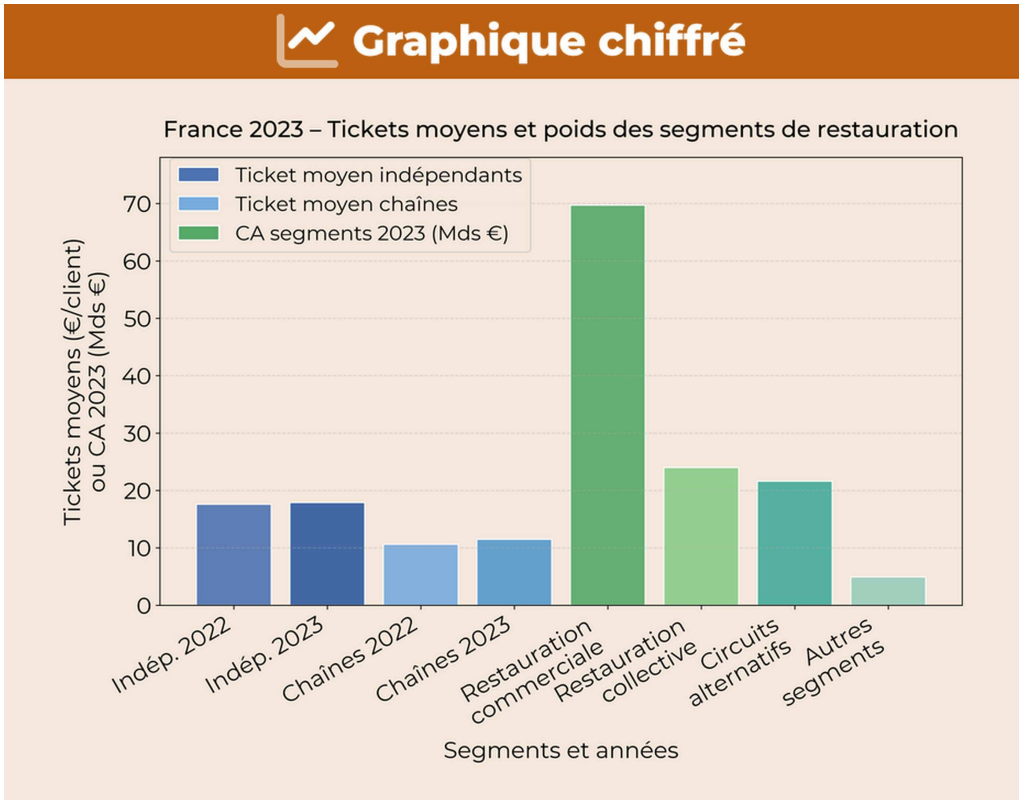
Conclure et proposer une vente additionnelle :
Conclure, récapitule en 1 phrase les bénéfices et propose une option complémentaire pertinente. Une vente additionnelle bien faite peut augmenter le ticket moyen de 10% à 30%.



Cas concret :
Contexte: service déjeuner 60 couverts en 2 heures, équipe de 3. Objectif: augmenter le ticket moyen de 20% en proposant menu complet et dessert. Étapes: accueil, question, proposition ciblée.



Résultat: ticket moyen passé de 18€ à 22€, soit +22% et 8 ventes additionnelles par service. Livrable: fiche de suivi de 1 page avec chiffres et recommandations.



Astuce pratique :

Lorsque tu proposes une option supplémentaire, donne toujours une alternative moins chère et une plus premium. Cela augmente le taux d'acceptation et évite le refus catégorique du client.

Étape	Action	Durée
Accueil	Saluer, regarder la table, sourire	10 à 20 s
Découverte des besoins	Poser 2 questions ouvertes	30 à 60 s
Argumentation	Présenter 2 avantages et 1 preuve	60 à 90 s
Traitement objection	Reformuler, proposer 2 solutions	30 à 120 s
Conclusion et upsell	Récapituler et proposer complément	20 à 40 s

Ce qu'il faut retenir

Pour prendre la parole, commence par **prépare ton message** : 1 objectif clair, 3 idées clés, une accroche courte. Soigne voix, posture et regard pour renforcer ton impact et **adapter ton discours** au client.

- Utilise une **méthode PQR structurée** avec arguments prioritaires et preuves chiffrées rassurantes.
- Appuie-toi sur histoires, avis clients et bénéfices concrets en euros ou minutes.
- Pratique **écoute active et reformulation** pour traiter les objections et calmer les tensions.
- Propose systématiquement 2 solutions ou options, dont une moins chère et une plus premium.

En liant préparation, argumentation chiffrée et gestion sereine des objections, tu augmentes la satisfaction client et tes ventes, notamment grâce aux ventes additionnelles bien ciblées.

Chapitre 4 : Étude de la langue et du vocabulaire

1. Comprendre les fonctions des mots :

Identifier les classes grammaticales :
Reconnaître nom, verbe, adjectif, adverbe et préposition t'aide à analyser un énoncé rapidement, surtout lors d'une commande ou d'une fiche technique en cuisine.

Repérer le sujet et le verbe :
Trouver le sujet et le verbe dans une phrase permet de résumer l'idée principale en une ou deux phrases utiles pour un compte rendu de service.

Accords et conjugaisons utiles :
Maîtriser l'accord du participe passé et les temps de base, présent, passé composé et futur, évite des erreurs fréquentes sur des fiches produit ou menus.

Exemple d'identification grammaticale :
Phrase : « Le chef goûte la sauce. » Sujet : le chef. Verbe : goûte. Complément : la sauce. Cela te sert pour rédiger correctement une fiche recette.

2. Étudier le vocabulaire professionnel :

Termes techniques courants :
Apprends les mots liés au service, à la cuisson, à la conservation, et au matériel, car tu vas les utiliser en stage et sur ton CV pour être crédible.

Nuances de sens et registres :
Différencier registre familier, courant et soutenu t'aide à adapter ton langage au client, au chef ou à un inspecteur lors d'un oral professionnel.

Faux amis et emprunts :
Repère les mots semblables mais différents, comme « prestation » et « présentation », pour éviter les malentendus lors d'une commande ou d'une note de service.

Exemple de vocabulaire pratique :
Mot : dégorger. Définition : laisser s'écouler l'eau d'un aliment. Utilité : préparer des légumes ou réduire l'humidité avant cuisson.

Terme	Définition courte	Quand l'utiliser
Dégorger	Enlever l'excès d'eau	Avant cuisson de légumes
Blanchir	Cuire brièvement à l'eau	Préparer légumes ou viandes
Dressage	Disposition sur l'assiette	Service et présentation

Émulsionner	Mélanger deux liquides non miscibles	Sauces et vinaigrettes
Clarifier	Rendre limpide un liquide	Bouillons et sauces

3. Méthode pour lire, analyser et rédiger :

Lire efficacement :
Fais un tour rapide du texte en 1 à 2 minutes, repère titres, dates et mots clés. Cela te donne un plan mental avant d'entrer dans le détail.

Analyser et prendre des notes :
Reformule 3 à 6 idées principales en bullet points. Note les mots techniques et leur sens, cela facilite la rédaction d'une fiche ou d'un résumé.

Rédiger pour le contexte professionnel :
Structure en introduction courte, 2 ou 3 paragraphes et une phrase finale. Utilise connecteurs simples et vocabulaire précis pour être rapide et clair en stage.

Exemple de plan pratico-pratique :
Introduction : contexte en 1 phrase. Développement : 2 idées avec vocabulaire technique. Conclusion : action ou recommandation. Temps estimé : 10 à 15 minutes.

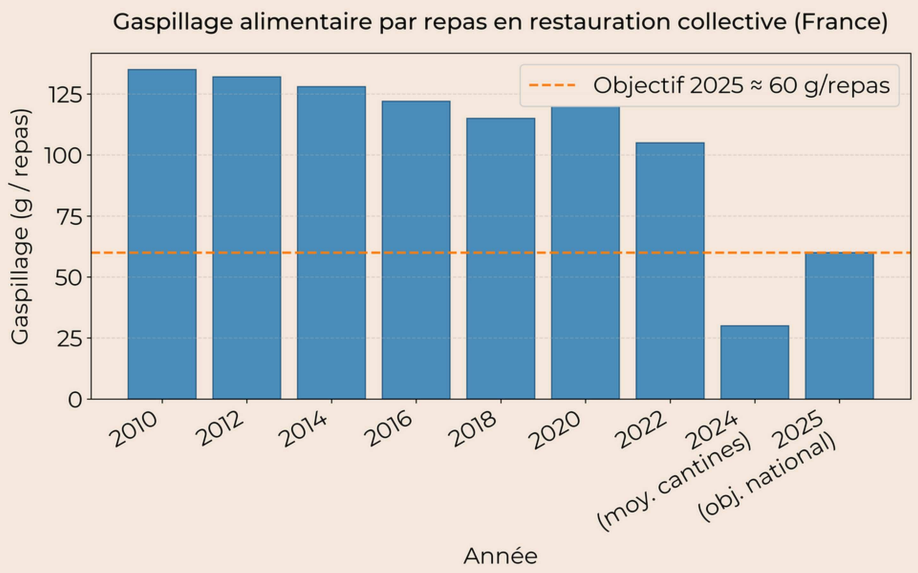
Astuce terrain :
En stage, garde une fiche A5 avec 12 mots techniques et leurs définitions, révise-les 5 minutes chaque jour, ça fait toute la différence lors des oraux.

Étape	Action	Durée indicative
Survol	Repérer titres et mots clés	1 à 2 minutes
Prise de notes	Synthétiser en 3 à 6 idées	5 à 10 minutes
Rédaction	Écrire 3 courts paragraphes	10 à 15 minutes

Mini cas concret métier :
Contexte : un restaurant de 40 couverts veut améliorer la fiche recette d'un plat pour réduire le gaspillage de 10%. Étapes : lister ingrédients, préciser technique et temps, quantifier portions et conservation.

Exemple d'application :
Résultat : fiche mise à jour en 2 jours, portion standardisée à 180 g, taux de gaspillage réduit de 12%, livrable attendu : une fiche recette imprimée et une fiche stock avec seuils de commande.

Graphique chiffré



Check-list opérationnelle :

Action	Pourquoi
Noter mots techniques	Pour parler juste en stage
Vérifier accords	Pour éviter les fautes sur les menus
Standardiser une phrase	Pour clarté et rapidité
Relire à voix haute	Pour détecter erreurs de sens
Demander un retour	Pour valider la compréhension

Exemple de situation d'erreur fréquente :
Un élève écrivait « mise en place » sans préciser quantité, cela créait des pertes. En ajoutant « 5 unités par service », l'équipe a réduit les erreurs et gagné 15 minutes de préparation.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à utiliser la langue comme outil de travail en cuisine et en service.

- Tu dois **reconnaître les classes grammaticales** pour comprendre rapidement consignes, fiches techniques et notes de service.

- Savoir **identifier sujet et verbe** et appliquer les accords essentiels sécurise menus, commandes et comptes rendus.
- Tu développes un **vocabulaire professionnel précis** en distinguant registres de langue, faux amis et termes techniques de cuisine.
- Une méthode simple t'aide à **lire, noter et rédiger** : survol, prise de notes ciblée, rédaction structurée avec relecture et retour.

En appliquant ces repères, tu gagnes du temps, tu évites les malentendus et tu produis des écrits fiables et professionnels au quotidien.

Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique

Présentation de la matière :
Évaluée dans l'épreuve de **français, histoire-géographie et EMC**, cette matière conduit à une sous-épreuve écrite nationale de **2 h 30**, coefficient **2,5**, en fin de Terminale de Bac Pro CSR.

Cette épreuve écrite se déroule en **3 grandes parties** : Questions de connaissances, analyse de documents en histoire ou géographie, puis étude d'une situation concrète en **EMC et citoyenneté**. Elle pèse environ **10 % de la note finale**.

En cours, tu travailles sur des thèmes proches de ton futur métier, comme les mobilités touristiques, les inégalités territoriales, la laïcité ou la lutte contre les discriminations. Un camarade m'a confié qu'il a commencé à aimer la matière en reliant chaque chapitre à une scène vécue en salle.

Conseil :
Pour réussir en **Histoire-Géographie et EMC**, organise-toi comme pour un service bien préparé : Temps, ordre des tâches, priorité aux consignes. Vise au moins **20 minutes de révision** après chaque cours pour relire et surligner l'essentiel.

Fabrique des fiches très courtes avec 3 dates, 3 lieux et 3 idées clés par chapitre. Pendant l'épreuve de 2 h 30, prévois environ 30 minutes pour les questions, 1 h 30 pour l'analyse de documents, 30 minutes pour l'EMC.

Le jour J, adopte quelques réflexes utiles :

- Relire chaque question et surligner les verbes d'action
- Noter au brouillon 2 ou 3 exemples concrets avant de rédiger
- Garder 5 minutes pour corriger les fautes les plus visibles

Avec cette méthode, plusieurs de mes camarades ont gagné facilement 2 à 3 points sur leur moyenne.

Table des matières

Chapitre 1 : Repères historiques contemporains ..... Aller

1. Comprendre les repères principaux ..... Aller
2. Relier les repères au présent et à ta vie ..... Aller

Chapitre 2 : Territoires, sociétés et mobilités ..... Aller

1. Territoires et organisation de l'espace ..... Aller
2. Sociétés, inégalités et dynamiques sociales ..... Aller
3. Mobilités, déplacements et enjeux ..... Aller

Chapitre 3 : Droits, valeurs et citoyenneté ..... Aller

1. Comprendre les droits et les devoirs ..... Aller
2. Valeurs et vivre ensemble ..... Aller
3. Citoyenneté active et participation ..... Aller

Chapitre 1 : Repères historiques contemporains

1. Comprendre les repères principaux :

Objectif :
Ce point te donne les jalons indispensables pour situer les événements récents. C'est utile en cours, pour expliquer un contexte historique, et en stage quand on parle d'évolution des pratiques sociales.

Chronologie rapide :

- 1914-1918 : première guerre mondiale
- 1939-1945 : seconde guerre mondiale et reconstruction
- 1945-1991 : guerre froide et bipolarisation
- 1989-2001 : fin du XXe siècle, mondialisation et nouveaux défis

Transformations majeures :
Au XXe siècle, l'industrialisation, l'urbanisation et l'État providence ont redessiné la vie quotidienne. À la fin du siècle, la mondialisation et les nouvelles technologies accélèrent ces changements sociaux et économiques.

Exemple d'impact concret :
La mécanisation a modifié l'emploi dans l'agroalimentaire, créant des filières nouvelles et réduisant les emplois agricoles traditionnels, ce qui influence encore aujourd'hui les recrutements en restauration collective.

2. Relier les repères au présent et à ta vie :

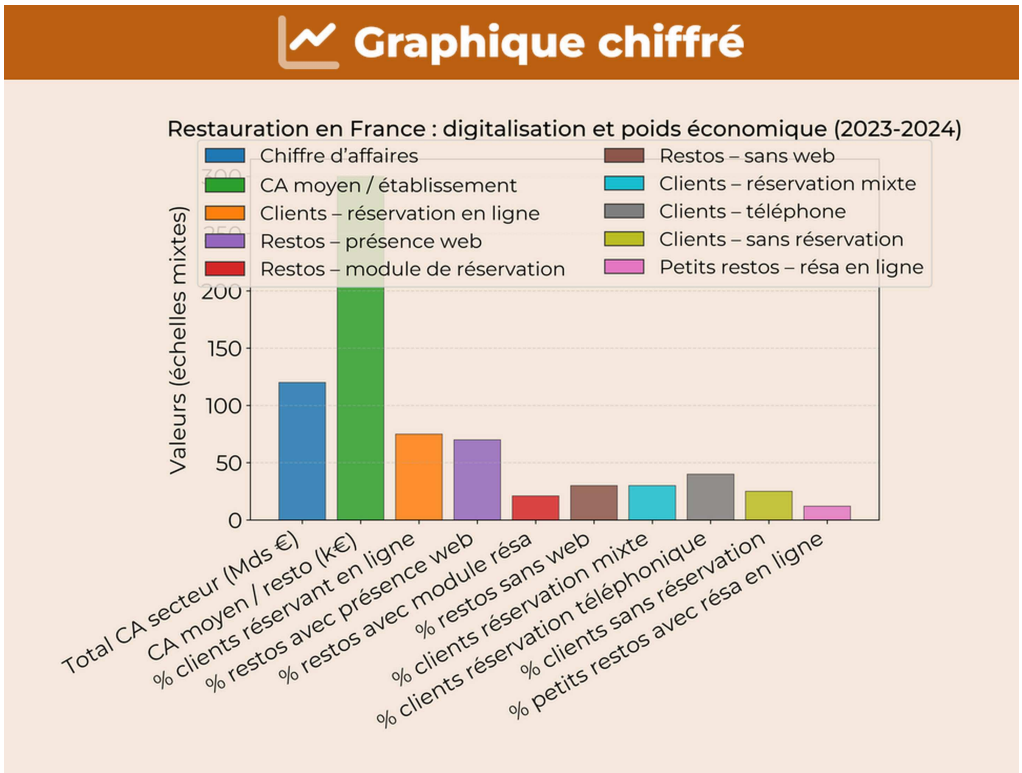
Bases politiques et sociales :
Comprendre 1945 et 1989 aide à saisir les institutions et l'Europe d'aujourd'hui. Ces dates expliquent aussi pourquoi l'État intervient dans la santé, l'éducation et la protection sociale que tu côtoies au quotidien.

Crises récentes et conséquences :
Les crises économiques de 2008 et sanitaires depuis 2020 ont transformé les métiers du service. Elles ont renforcé l'importance de l'hygiène, des normes et de la flexibilité dans les établissements de restauration.

Exemple d'application en stage :
Après 2020, beaucoup d'établissements ont augmenté les gestes barrières et le nombre de réservations en ligne, modifiant l'organisation du travail et la relation client en salle.

Mini cas concret :
Contexte : un petit restaurant de 30 couverts veut moderniser sa carte et sa gestion après la crise sanitaire. Étapes : analyse, formation, mise en place de règles d'hygiène et

réservation en ligne. Résultat : +15% de chiffre d'affaires en 6 mois. Livrable attendu : rapport de 3 pages et tableau de suivi mensuel des réservations.



Astuces terrain :
En stage, note toujours la date et le contexte des changements observés. Ça te servira pour ton dossier professionnel et pour expliquer des pratiques différentes entre établissements.

Action	Quand	Pourquoi
Lister les dates clés	Avant chaque contrôlée	Pour situer un événement dans son contexte
Relier à un exemple de stage	Lors de la rédaction du rapport	Rendre l'histoire concrète et utile
Consigner les changements	Chaque semaine	Mesurer l'impact réel sur le travail
Préparer 3 questions	Avant l'entretien de stage	Montrer ta culture générale et ton intérêt

Questions rapides pour t'entraîner :

- Quels sont les deux conflits mondiaux du XXe siècle et leurs dates ?
- Comment la mondialisation a-t-elle impacté les métiers de la restauration ?

- Donne un exemple récent où un événement historique a changé une pratique professionnelle.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te donne des **repères historiques clés** pour comprendre l'évolution des métiers de service et de la restauration.

- Retenir la chronologie 1914-1918, 1939-1945, 1945-1991, 1989-2001 pour situer les événements.
- Identifier les grandes transformations: **industrialisation et urbanisation**, État providence, mondialisation et technologies.
- Relier 1945, 1989, 2008, 2020 aux institutions actuelles, aux crises et aux nouvelles exigences d'hygiène.
- En stage, noter les changements, les dates et des exemples concrets pour ton rapport.

En reliant ces repères à ce que tu observes sur le terrain, tu montres ta **culture professionnelle historique** et tu expliques mieux les pratiques actuelles.

Chapitre 2 : Territoires, sociétés et mobilités

1. Territoires et organisation de l'espace :

Définition et échelles :
Un territoire, c'est un espace organisé par des activités humaines, des infrastructures et des règles. Il se pense à l'échelle locale, régionale ou nationale, et ces échelles influencent ton quotidien professionnel.

Acteurs et fonctions :
Collectivités, entreprises, habitants et associations façonnent l'espace. Chacun a des fonctions différentes, comme production, commerce ou habitat, ce qui explique pourquoi les services et les flux se concentrent parfois en certains points.

Impacts locaux pour ton travail :
La localisation d'un restaurant, l'accès en transport ou la densité de clients potentiels modifient ton chiffre d'affaires. Savoir repérer ces facteurs aide à organiser l'équipe, prévoir les heures de pointe et gérer les stocks.

Exemple d'observation d'une aire urbaine :
Sur une aire urbaine de 150 000 habitants, 60 % des clients d'un bistrot viennent à pied ou en transports, la pause midi dure souvent 45 minutes, planifie les services en conséquence.

2. Sociétés, inégalités et dynamiques sociales :

Population et changements :
Les territoires évoluent avec la natalité, les migrations et le vieillissement. Ces dynamiques modifient la demande en alimentation, en horaires d'ouverture et en prestations, il faudra t'adapter aux nouveaux profils de clientèle.

Inégalités spatiales :
Certaines zones sont très connectées et riches en services, d'autres sont délaissées et connaissent des déserts commerciaux. Ces écarts influencent l'accès à l'emploi et la fréquentation des établissements de restauration.

Conséquences pour la restauration :
Une zone avec forte précarité peut générer une demande pour des menus bas coût, tandis qu'un quartier d'affaires attend un service rapide. Connaître ces attentes aide à ajuster l'offre et réduire les pertes alimentaires.

Astuce de stage :
Avant un service, vérifie la fréquentation locale la veille, demande au responsable la répartition horaire des clients et note les erreurs fréquentes comme le surstock de produits peu demandés.

3. Mobilités, déplacements et enjeux :

Types de mobilités :
On distingue déplacements quotidiens, migrations résidentielles, flux touristiques et circuits de marchandises. Chacun a des horaires et des besoins différents, et cela impacte fortement l'activité d'un établissement de restauration.

Enjeux environnementaux et économiques :
Les déplacements génèrent des émissions et des coûts. Réduire les trajets inutiles, favoriser des livraisons groupées et optimiser les stocks permet d'économiser jusqu'à 20 % de frais logistiques dans certaines structures.

Outils et cartes utiles :
Cartes d'accessibilité, données de fréquentation et horaires des transports te permettent d'anticiper les pics. Utilise des outils gratuits ou simples pour visualiser la zone et planifier les services efficacement.

Exemple d'analyse de clientèle selon la mobilité :
Dans une commune touristique, 40 % des repas sont consommés par des visiteurs saisonniers entre juin et août, prévois 2 fois plus de personnel ces 3 mois pour maintenir la qualité du service.

Étude de cas : analyse d'une zone commerciale périurbaine :
Contexte :
Une zone commerciale attire 30 000 habitants locaux et 10 000 travailleurs quotidiens, avec 3 grands parkings et accès routier principal. Le but est d'augmenter la fréquentation d'un snack restaurant local.

Étapes :
1. Cartographier la zone et les flux pendulaires sur 2 semaines. 2. Mesurer la fréquentation horaire sur 10 jours. 3. Tester une offre promotionnelle de 3 formules pendant 14 jours.

Résultat :
Après 14 jours, l'offre a augmenté la fréquentation de 18 %, le panier moyen est passé de 8 € à 9,50 €, et le chiffre d'affaires a progressé de 22 % sur cette période test.

Livrable attendu :
Un rapport de 2 pages comprenant 2 cartes de flux, 3 graphiques horaires et un plan d'action en 5 points, prêt à présenter au responsable. Ce document sert pour la prise de décision.

Action	Pourquoi	Outils	Durée estimée	Livrable

Observer la zone	Comprendre flux et clients	Carnet, smartphone	2 jours	Fiche d'observation
Analyser horaires	Adapter planning	Tableur simple	1 jour	Tableau horaire
Tester une offre	Valider l'adéquation	Affichage, réseaux sociaux	14 jours	Bilan chiffré
Réduire livraisons	Baisser coûts et déchets	Planification	1 semaine	Planning optimisé
Rédiger le rapport	Partager recommandations	Traitement texte	1 jour	Rapport 2 pages

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à lire ton territoire pour mieux adapter ton restaurant.

- Tu observes l'**organisation du territoire** à différentes échelles pour comprendre où se concentrent habitants, emplois et services.
- Les acteurs locaux et les fonctions de chaque zone influencent ton **offre de restauration**, les horaires et la gestion des stocks.
- Les évolutions démographiques et les inégalités spatiales modifient les **profils de clientèle** et les niveaux de prix attendus.
- Les **flux et mobilités** (travail, tourisme, livraisons) servent à prévoir les pics, limiter les trajets et tester des offres plus rentables.

En croisant cartes, observations de terrain et données horaires, tu construis un rapport solide pour aider ton responsable à décider et à développer l'activité.

Chapitre 3 : Droits, valeurs et citoyenneté

1. Comprendre les droits et les devoirs :

Notion et repères temporels :
La déclaration de 1789, le préambule de 1946 et la Constitution de 1958 posent les droits fondamentaux, garantis par l'État et les juges. Ces repères expliquent pourquoi tes droits en entreprise existent et s'appliquent.

Exemples pratiques :
En stage, les droits signifient horaires respectés, sécurité au travail, rémunération conforme, et absence de discrimination. Si un problème surgit, alerte ton tuteur ou le référent établissement pour agir rapidement et protéger ta situation.

Exemple d'intervention en stage :
Tu notes 3 remarques discriminantes en 2 semaines, tu en parles au tuteur, tu consigneras date et faits, et tu demandes une réunion. Cela peut suffire à stopper le comportement en moins de 7 jours.

Exemple d'application juridique :
Un salarié victime d'harcèlement rassemble preuves, contacte l'inspection du travail ou un représentant et obtient en moyenne une réponse formelle de l'employeur sous 15 jours ouvrés.

2. Valeurs et vivre ensemble :

Valeurs républicaines :
Liberté, égalité, fraternité et laïcité guident les relations sociales et professionnelles. Ces valeurs demandent neutralité, respect des croyances et égalité de traitement, éléments indispensables pour un bon climat de travail.

Mise en pratique au travail :
Au restaurant, respecter ces valeurs veut dire traiter chaque client et collègue de façon juste, respecter les règles sanitaires et refuser tout favoritisme. Ton comportement construit ta réputation professionnelle sur le long terme.

Astuce pour ton stage :
Garde un petit carnet pour noter 3 réussites et 3 points à améliorer chaque semaine, cela te permettra de montrer ta progression lors des évaluations et d'être proactif.

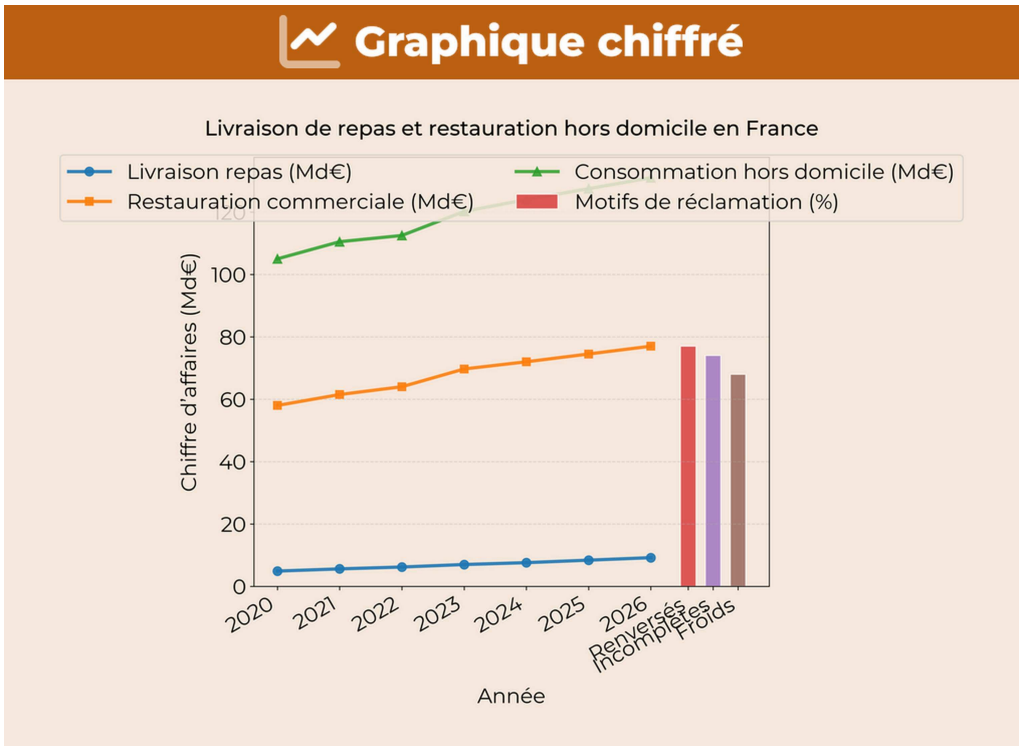
3. Citoyenneté active et participation :

Exercice des droits civiques :

La citoyenneté commence par des actes simples, voter à 18 ans, rejoindre une association, et respecter la loi. Participer localement renforce ton réseau et apporte des compétences utiles en service et relation client.

Cas concret et étude :
Contexte: restaurant d'entreprise reçoit 5 plaintes en 2 semaines pour inégalités de service. Étapes: audit 1 jour, formation de 2 heures pour 12 salariés, rédaction d'une charte. Objectif: restaurer la confiance client.

Résultat et livrable :
Résultat: plaintes réduites de 5 à 1 en 30 jours et note de satisfaction client passée de 3,2 à 4,0 sur 5. Livrable: rapport de 3 pages et charte signée par 100% du personnel.



Exemple d'initiative citoyenne :
Tu organises une collecte alimentaire au restaurant pendant 2 semaines, 40 kg récoltés et remis à une association locale. Cet acte montre ton sens du service et ton engagement citoyen.

Questions rapides :

- Quels sont les documents à conserver si tu signalés une discrimination ?
- Qui contacter en priorité dans ton lieu de stage ?
- Comment mesurer en 30 jours l'impact d'une action citoyenne en restauration ?

Mini cas métier concret :

Contexte: cantine scolaire avec 800 repas/jour reçoit plaintes de 5 familles en 10 jours sur le service différencié. Étapes: recueil des témoignages 3 jours, atelier de sensibilisation 1 matinée pour 10 employés, révision des protocoles en 7 jours.

Résultat chiffré et livrable attendu :
Résultat: diminution des plaintes de 80% en 30 jours et progression de la satisfaction parentale de 15%. Livrable: fiche action de 4 pages, charte affichée et registre de suivi mensuel.

Pourquoi c'est utile pour toi ?
Ces démarches te permettent d'acquérir des compétences relationnelles, de gestion de conflit et de conformité, souvent évaluées en TP et lors du rapport de stage, et valorisées sur ton CV.

Check-list opérationnelle :

Étape	Action	Fréquence
Observation	Noter incidents avec date et témoins	À chaque incident
Communication	Informer le tuteur et le responsable	Dans les 48 heures
Suivi	Consigner actions et résultats	Hebdomadaire
Formation	Proposer une session de rappel	Tous les 6 mois

Ce qu'il faut retenir

Les textes de 1789, 1946 et 1958 fondent tes **droits et devoirs en stage** : sécurité, horaires, rémunération correcte, zéro discrimination, avec recours possible aux responsables et aux juges.

- Note tout incident et préviens vite ton tuteur: c'est ta **méthode pour agir** et te protéger.
- Appliquer les **valeurs républicaines au travail** signifie neutralité, égalité de service, respect de chacun.
- La **citoyenneté active en entreprise** passe par des actions concrètes: audits, chartes, collectes solidaires.
- Mesure l'impact: baisse des plaintes, hausse de la satisfaction, documents produits et signés.

En combinant respect du droit, valeurs communes et initiatives mesurées, tu renforces ton climat de travail, ton évaluation en stage et ton futur profil professionnel.

Mathématiques

Présentation de la matière :
En **Bac Pro CSR**, la matière **Mathématiques appliquées à la restauration** sert à comprendre et à gérer les situations chiffrées du service. Tu la pratiques dès la première puis en terminale, avec nombres, pourcentages, statistiques de base et quelques notions de géométrie.

Cette matière conduit à l'épreuve de **mathématiques intégrée à l'ensemble scientifique et technique**, coefficient global 5. En contrôle en cours de formation, tu passes 1 situation écrite de 1 h 30 en 2 séquences d'environ 45 minutes, coefficient 1, soit environ 3 % de la note.

Conseil :
Pour réussir, **organise ton travail**. Prévois chaque semaine 2 ou 3 courtes séances pour revoir les exercices de calculs vus en Mathématiques et poser des questions dès que quelque chose te semble flou.

Un camarade m'a expliqué qu'il avait vraiment progressé en refaisant chez lui les **calculs de pourboires et de remises** après son service. En partant de ses propres tickets et additions, il retenait bien mieux les méthodes.

Pendant le CCF, reste calme et efficace. **Lis l'énoncé 2 fois**, entoure les données utiles puis vérifie systématiquement les unités et les montants avant de rendre la copie, surtout pour les prix en euros.

- Préparer une fiche de formules essentielles
- **Utiliser une calculatrice simple maîtrisée**

Table des matières

Chapitre 1 : Nombres, fractions et pourcentages ..... Aller
1. Nombres entiers et décimaux ..... Aller
2. Fractions et pourcentages ..... Aller

Chapitre 2 : Proportionnalité et calculs commerciaux ..... Aller
1. Comprendre la proportionnalité ..... Aller
2. Calculs commerciaux courants ..... Aller
3. Applications pratiques en restauration ..... Aller

Chapitre 3 : Statistiques et probabilités simples ..... Aller
1. Définitions et indicateurs ..... Aller
2. Probabilités simples ..... Aller
3. Applications pratiques en restauration ..... Aller

Chapitre 4 : Géométrie plane et dans l'espace ..... Aller
1. Notions de base et vocabulaire ..... Aller
2. Géométrie plane appliquée à la restauration ..... Aller
3. Géométrie dans l'espace et volumes utiles ..... Aller
Chapitre 5 : Organisation et gestion de données ..... Aller
1. Collecte et structuration des données ..... Aller
2. Nettoyage, vérification et sécurité des données ..... Aller
3. Exploitation des données pour la prise de décision ..... Aller

Chapitre 1 : Nombres, fractions et pourcentages

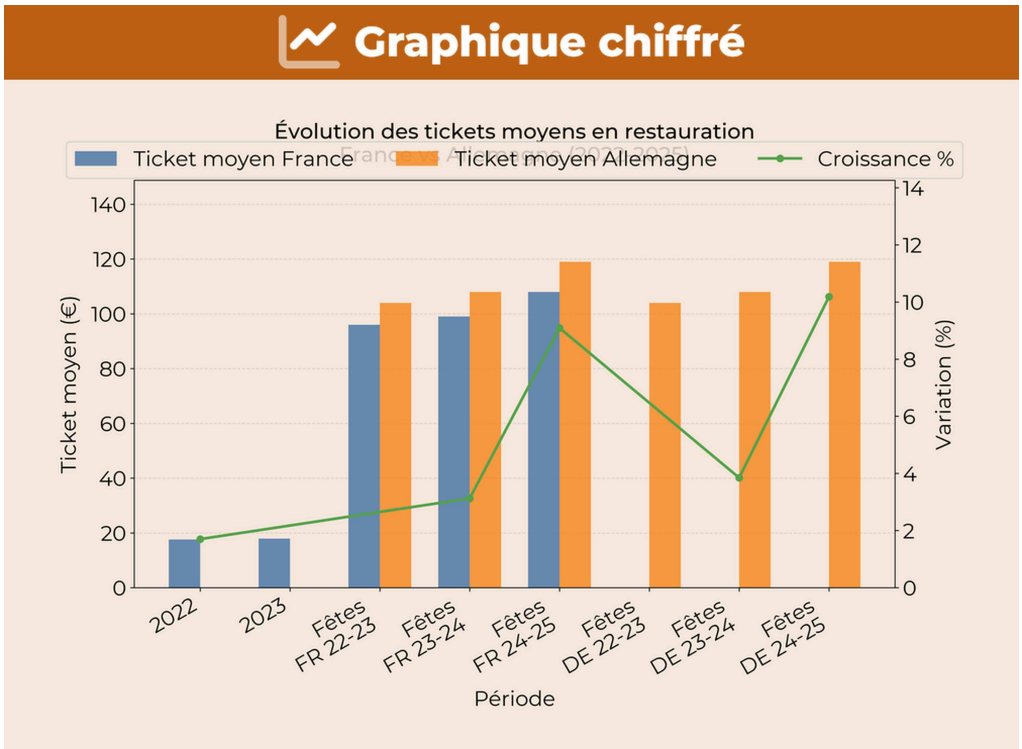
1. Nombres entiers et décimaux :

Comprendre les unités :
Tu dois toujours préciser les unités, euros, grammes, litres ou minutes pour éviter les erreurs de préparation ou de facturation en service. Vérifie les conversions simples entre ml et g selon l'ingrédient.

Opérations de base :
Additionner, soustraire, multiplier et diviser sont tes outils pour gérer commandes et portions. Par exemple, multiplier le prix unitaire par la quantité donne le total à encaisser en euros pour une commande.

Arrondis et précision :
Arrondis au centime pour l'addition client et au gramme pour la cuisine selon la tolérance. Choisis une précision cohérente pour le coût matière et la marge, et consigne-la sur la fiche recette.

Exemple calcul total caisse :
3 plats à 12 euros = 36 euros, 2 boissons à 4 euros = 8 euros, sous total 44 euros. TVA à 10% = 4,40 euros. Total client 48,40 euros, facture arrondie 48,40 euros.

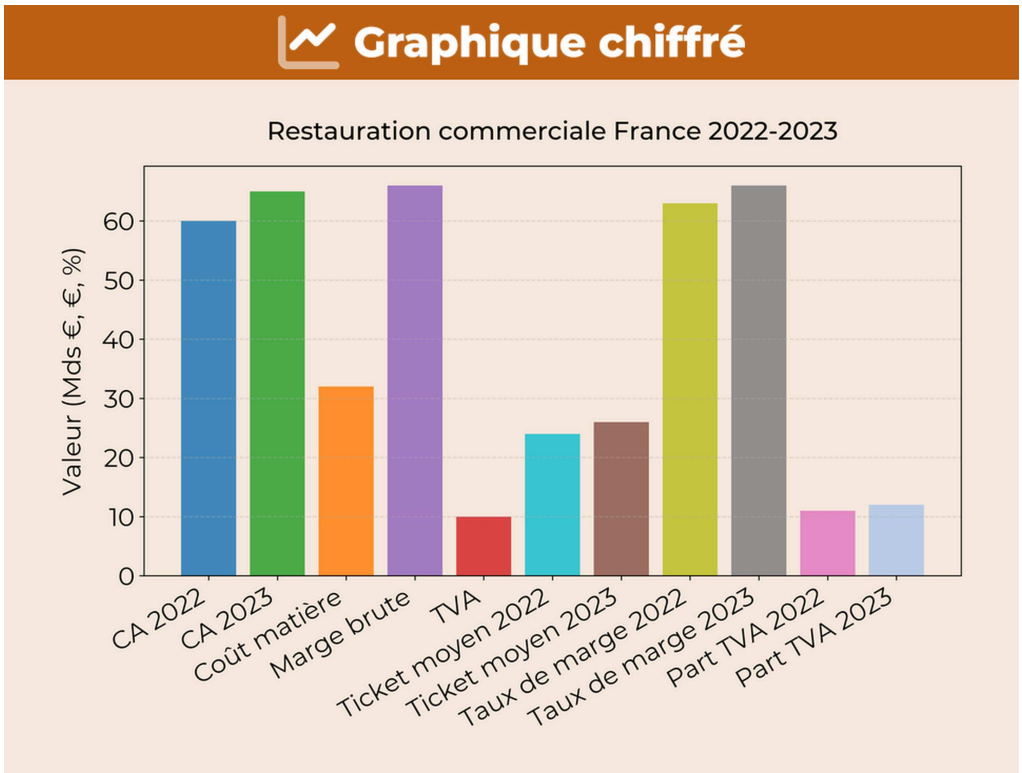


Petite anecdote, en stage j'ai d'abord oublié d'ajouter la TVA sur une addition, le comptable m'a appris l'importance des arrondis et du contrôle de caisse.

2. Fractions et pourcentages :

Fractions pour les recettes :
Pour adapter une recette, utilise les fractions. Si une recette pour 8 portions devient 5 portions, multiplie chaque ingrédient par 5/8 pour garder le même goût et maîtriser le coût matière par portion.

Pourcentages appliqués au prix :
Les pourcentages servent à calculer marges, remises et TVA. Si le coût matière est 6 euros et que tu veux une marge de 80% prix = 6 × 1,8 = 10,80 euros, arrondis pour la carte.



Interpréter les pourcentages :
Fais la différence entre pourcentage d'augmentation et point de pourcentage, et vérifie toujours la base de calcul. Une remise de 20% sur 50 euros coûte 10 euros, prix final 40 euros.

Mini cas concret :
Contexte, tu dois fixer le prix d'une assiette en tenant compte du coût matière et de la marge cible pour le service du midi.

- Calculer coût matière: viande 2,50 euros, légumes 0,80 euros, garniture 0,45 euros, total 3,75 euros.
- Ajouter charges variables et main d'œuvre 1,25 euros, coût total par portion 5,00 euros.
- Déterminer prix cible selon taux de coût matière 30%, prix = 5,00 ÷ 0,30 = 16,67 euros, afficher 16,70 euros sur la carte.

- Résultat, marge brute par assiette 11,70 euros, livrable attendu fiche prix avec calcul détaillé et prix public 16,70 euros.

Élément	Formule	Exemple chiffré
Calcul total	Prix unitaire × Quantité	12 × 3 = 36 euros
Ajouter TVA	Sous total × (1 + TVA)	44 × 1,10 = 48,40 euros
Remise	Prix × (1 - remise)	50 × 0,80 = 40 euros
Marge souhaitée	Coût ÷ Taux de coût matière	5 ÷ 0,30 = 16,67 euros

Voici une check-list pratique à utiliser en service ou en préparation pour éviter les erreurs de calcul et garder tes marges sous contrôle.

Étape	Action
Vérifier les unités	Confirmer euros, grammes ou ml avant calcul
Contrôler les quantités	Multiplier prix × quantité pour totaux
Appliquer TVA ou remise	Utiliser le bon pourcentage selon le produit
Arrondir correctement	Arrondir au centime pour la facture
Documenter le calcul	Noter la fiche recette et la fiche prix

Ce qu'il faut retenir

En cuisine et en salle, tu dois **toujours préciser les unités** pour éviter les erreurs de préparation et de facture. Utilise les **opérations de calcul caisse** pour totaliser commandes, ajouter TVA ou remises et contrôler la caisse avec des arrondis cohérents.

- Utilise les **fractions pour adapter** une recette quand tu modifies le nombre de portions.
- Calcule le prix de vente avec le coût matière, charges et **pourcentages pour les marges**.
- Suis une check-list: vérifier unités, quantités, pourcentages, arrondir et noter les résultats.

En appliquant ces repères à chaque service, tu limites les erreurs et tu gardes tes marges sous contrôle tout en proposant des prix justes.

Chapitre 2 : Proportionnalité et calculs commerciaux

1. Comprendre la proportionnalité :

Définition simple :
La proportionnalité relie deux quantités de façon linéaire, si l'une double, l'autre double aussi. C'est la base pour adapter des recettes ou calculer un prix pour 10, 25 ou 120 couverts.

Règle de trois et méthode :
La règle de trois te permet de passer d'une situation connue à une inconnue. Multiplie en croix, divise ensuite par la valeur restante et vérifie toujours l'unité finale.

Reconnaître les situations proportionnelles :
Un prix au kilo, un temps de cuisson proportionnel au poids, ou un coût qui varie avec le nombre de portions sont des exemples concrets pour repérer la proportionnalité.

Exemple d'application de la règle de trois :
Si 3 kg de farine coûtent 6 €, 1 kg coûte 6 ÷ 3 = 2 €. Pour 8 kg, multiplie 2 € par 8, soit 16 €.

2. Calculs commerciaux courants :

Prix unitaire et prix au portion :
Le prix unitaire s'obtient en divisant le prix par la quantité. Pour une recette, divise le coût total par le nombre de portions pour connaître le coût de revient par portion.

Remises, majorations et taux :
La remise est un pourcentage qui réduit le prix. La majoration ou coefficient augmente le prix pour obtenir la vente. Convertis toujours le pourcentage en fraction avant de calculer.

Tva et conversion de prix hors taxe/ TTC :
Pour passer d'un prix HT à TTC, multiplie par 1 plus le taux de TVA. Pour revenir de TTC à HT, divise par 1 plus le taux de TVA.

Exemple de calcul commercial :
Un fournisseur vend 20 kg de pommes à 30 € HT, TVA 10 pour cent. Prix TTC = 30 × 1,10 = 33 €. Prix au kilo TTC = 33 ÷ 20 = 1,65 €.

Élément	Formule	Exemple chiffré
Prix unitaire	Prix total ÷ Quantité	30 € ÷ 20 kg = 1,50 €/kg
Remise	Prix × (1 - taux)	50 € avec 10 pour cent → 45 €
Passage HT → TTC	Prix HT × (1 + taux TVA)	30 € × 1,10 = 33 €

3. Applications pratiques en restauration :

Ajuster une recette pour x couverts :
Pour multiplier une recette, calcule le facteur = nombre de couverts souhaités ÷ nombre de couverts de base. Multiplie chaque ingrédient par ce facteur, puis arrondis les quantités utiles.

Coût de revient et prix de vente :
Calcule le coût matière total, ajoute les charges et la marge souhaitée. Utilise un coefficient pour passer du coût de revient au prix de vente conseillé.

Cas concret chiffré et livrable :
Contexte, étapes, résultat et livrable attendu :

- Contexte : service de 80 couverts pour un événement avec recette pour 10 couverts.
- Étapes : calculer facteur = 80 ÷ 10 = 8, multiplier ingrédients, calculer coût total matières.
- Résultat : coût matière total 160 €, coût matière par portion = 160 ÷ 80 = 2 €.
- Livrable attendu : fiche technique chiffrée avec quantités par ingrédient et coût par portion.

Exemple d'application pratique :
J'ai fait ce calcul en stage pour un banquet de 120 personnes, on a multiplié une recette de base par 12 et évité le gaspillage en arrondissant les achats au kilo.

Checklist opérationnelle avant un service :

Étape	Action
1 Prévision	Confirmer nombre de couverts prévu et marge cible
2 Calcul	Appliquer facteur de proportionnalité aux recettes
3 Achat	Commander en tenant compte des unités vendues et pertes
4 Vérification	Calculer coût par portion et comparer à la cible
5 Ajustement	Adapter prix ou quantités si la marge est insuffisante

Ce qu'il faut retenir

La proportionnalité te permet d'adapter recettes et coûts en gardant les mêmes rapports.

- Utilise la **règle de trois** pour passer d'une quantité connue à une autre et vérifier les unités.
- Calcule **prix unitaire et portion** en divisant le coût total par la quantité ou le nombre de couverts.
- Applique **remises et majorations** avec les pourcentages convertis en coefficients (1 - taux ou 1 + taux).
- Gère la **conversion HT vers TTC** avec le coefficient 1 + taux de TVA, et l'inverse en divisant.

En restauration, tu ajustes les recettes avec un facteur de proportionnalité, détermines le coût matière par portion, puis fixes un prix de vente cohérent avec la marge visée.

Chapitre 3 : Statistiques et probabilités simples

1. Définitions et indicateurs :

Moyenne, médiane, mode :
La moyenne représente la valeur moyenne d'une série, la médiane sépare la série en deux parties égales, le mode est la valeur la plus fréquente. Ces trois indicateurs décrivent rapidement un échantillon de clients.

Effectifs et fréquences :
On compte les effectifs pour chaque catégorie, puis on calcule la fréquence en divisant l'effectif par l'effectif total. La fréquence sert ensuite à estimer des pourcentages observés sur le terrain.

Exemple d'analyse de commandes sur 7 jours :
Sur 7 jours, tu as 120 clients, 48 ont pris le plat A, 36 le plat B, 36 le plat C. La fréquence du plat A est 48 sur 120, soit 0,40 ou 40 pour cent.

Plat	Nombre de commandes	Fréquence	Pourcentage
Plat A	48	0,40	40%
Plat B	36	0,30	30%
Plat C	36	0,30	30%

2. Probabilités simples :

Notion de probabilité :
La probabilité mesure la chance qu'un événement se produise sur un échantillon. Elle varie entre 0 et 1, et se calcule souvent par fréquence observée ou par modèle théorique simple.

Complément et indépendance :
La probabilité du contraire est 1 moins la probabilité initiale. Pour des événements indépendants, la probabilité conjointe se calcule en multipliant les probabilités individuelles.

Exemple de calcul de probabilité :
Sur 100 clients un jour, 30 prennent un dessert. La probabilité P(dessert) est 30 sur 100, soit 0,30. La probabilité que deux clients consécutifs prennent un dessert est 0,30 fois 0,30, soit 0,09.

3. Applications pratiques en restauration :

Étude de la satisfaction client :
Tu peux transformer des notes sur 5 en moyenne et en pourcentage de satisfaction. Par exemple 80 notes dont moyenne 4,1 donne 82 pour cent d'avis supérieurs ou égaux à 4, utile pour décider d'une action commerciale.

Gestion des stocks et prévision :
En utilisant la fréquence des commandes pour chaque plat, tu prévois les achats. Si 40 pour cent des 150 clients d'un week end prennent le plat A, commande 60 portions de plat A pour ce créneau.

Mini cas concret - étude de la demande et livrable :
Contexte Tu gères le service du midi pendant 4 semaines, 20 jours ouvrés, 2 services par jour, soit 40 sessions. Étapes 1 Collecte des ventes par session. 2 Calcul des fréquences et moyenne. 3 Ajustement des commandes.

Résultat Observations 3 200 clients totaux, plat A demandé 1 120 fois, fréquence 0,35. Livrable attendu Un rapport Excel avec tableau par session, moyenne journalière, prévision de commande pour 1 week end à venir.

Exemple de mini cas chiffré :
Après analyse de 40 sessions, tu proposes de réduire les achats de plat C de 20 pour cent et d'augmenter plat A de 10 pour cent. Gain estimé 180 euros sur 4 semaines grâce à moins de gaspillage.

Check-list opérationnelle :
Voici une petite liste à suivre pendant ton stage pour utiliser statistiques et probabilités sur le terrain.

Tâche	Fréquence	Pourquoi	Vérification
Enregistrer ventes	Chaque session	Permet calculs de fréquence	Comparer au bon de sortie
Calculer moyenne	Chaque semaine	Suivi tendance	Tableau Excel mis à jour
Estimer probabilité	Avant week end	Adapter commandes	Comparer ventes prévues et réelles
Contrôler gaspillage	Chaque fin de semaine	Réduire coût matières	Mesurer pertes en euros
Faire rapport	Mensuel	Suivi des actions	Fichier avec graphiques

Astuce en stage Une erreur fréquente est de négliger la taille de l'échantillon, vérifie toujours que tu as au moins 30 observations avant de conclure, cela évite des décisions coûteuses.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à décrire tes ventes et à prévoir la demande avec quelques outils simples.

- **Moyenne, médiane, mode** résument une série de clients en une valeur centrale ou la plus fréquente.
- Les **effectifs et fréquences observées** servent à calculer des pourcentages utiles pour comparer les plats.
- Une probabilité varie de 0 à 1, son **complément se calcule** avec 1 - P, et pour des événements indépendants on multiplie les probabilités.
- En restauration, ces calculs guident satisfaction client, prévisions de stock, réduction du gaspillage et rapports Excel.

En pratiquant à chaque service, tu transformes tes données brutes en décisions concrètes pour mieux acheter, mieux vendre et limiter les pertes.

Chapitre 4 : Géométrie plane et dans l'espace

1. Notions de base et vocabulaire :

Définitions clés :
Un point n'a pas de dimension, une droite est infinie, un segment relie deux points. Apprends ces mots, ils servent à lire un plan ou mesurer un espace de travail efficacement.

Distance et milieu :
La distance entre deux points sur un plan se calcule avec la formule de la distance si tu as des coordonnées, ou avec une règle pour des mesures sur plan. Le milieu est le point équidistant des deux extrémités.

Angles et perpendiculaires :
Un angle se mesure en degrés, un angle droit vaut 90°. Savoir repérer une perpendiculaire évite des erreurs quand tu poses du carrelage ou alignes des tables en salle.

Astuce pratique :
Quand tu prends des mesures, note toujours 2 chiffres après la virgule pour éviter les approximations, cela réduit les erreurs de commande de matériaux de 5 à 10%.

2. Géométrie plane appliquée à la restauration :

Calcul d'aires et de périmètres :
Pour dimensionner une salle, calcule l'aire utile en m². L'aire d'un rectangle est longueur fois largeur. Pour une table ronde, aire égale pi fois rayon au carré.

Application pratique : aménagement de salle :
Supposons une salle de 10 m par 8 m, aire 80 m². Si tu veux laisser 1,5 m de passage autour d'une zone de service de 20 m², vérifie que l'aire restante suffit pour 12 tables.

Choix et calcul des revêtements :
Si un carreau fait 0,36 m², pour couvrir 80 m², il faut 80 ÷ 0,36 = 222,22 carreaux, donc commander 223 carreaux plus 10% de chute soit 245 carreaux au total.

Exemple d'application pratique :
Tu dois rénover une salle de 10 m par 8 m. Calculs, nombre de carreaux 245, coût unitaire 3 €, budget carrelage 735 €. Le livrable attendu est un plan à l'échelle et un devis chiffré.

Élément	Formule	Application pratique
Rectangle aire	Longueur × largeur	Salle 10 m × 8 m = 80 m²

Cercle aire	π × rayon²	Table Ø 1,2 m, rayon 0,6 m, aire ≈ 1,13 m²
Nombre de carreaux	Aire totale ÷ aire carreau, arrondir	80 ÷ 0,36 ≈ 223, +10% = 245

3. Géométrie dans l'espace et volumes utiles :

Volumes de base :
Volume d'un parallélépipède rectangle égale longueur × largeur × hauteur, volume d'un cylindre égale π × rayon² × hauteur. Ces formules servent pour les réserves et frigos.

Exemple concret de stockage :
Un coffre de stockage mesure 1,2 m de long, 0,8 m de large et 0,9 m de haut. Volume 1,2 × 0,8 × 0,9 = 0,864 m³. Tu peux y ranger environ 864 litres de produits secs.

Interpréter les résultats pour le métier :
Savoir convertir m³ en litres évite de surcommander. Par exemple un frigo de 0,864 m³ correspond à 864 L. Si tu reçois caisses de 12 L, tu peux stocker 72 caisses maximum.

Astuce pratique :
Lors des inventaires, calcule d'abord le volume utile par étagère et multiplie par le nombre d'étagères pour estimer la capacité réelle, cela évite d'empiler des produits de façon risquée.

Mini cas concret : optimisation de l'espace de stockage :
Contexte :
Tu dois organiser un local de 4 m × 3 m × 2,5 m pour stocker boissons et fournitures.
Étapes :

- Mesurer le volume utile, 4 × 3 × 2,5 = 30 m³.
- Allouer 60% pour boissons en palettes, soit 18 m³.
- Calculer palettes 1,2 m × 1 m × 1,2 m = 1,44 m³, tu peux stocker 12 palettes.

Résultat :
Capacité boissons 18 m³, soit 12 palettes. Livrable attendu : plan d'implantation avec nombre de palettes 12 et liste de matériel nécessaire, estimation coût de pose d'étagères 450 €.

Checklist opérationnelle :

Vérification	Action
Mesures prises	Reprendre longueur, largeur et hauteur au décimètre près
Calcul d'aire	Vérifier aire utile pour circulation 1,5 m minimum

Choix des matériaux	Commander +10% de réserve pour découpe
Capacité stockage	Convertir m³ en litres pour produits alimentaires

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre relie le **vocabulaire géométrique de base** à des situations concrètes de restauration pour mieux aménager et stocker.

- Maîtrise points, droites, segments, distance, milieu et angles droits pour lire un plan et poser les éléments perpendiculaires.
- Utilise le **calcul d'aires et périmètres** pour dimensionner la salle, placer les tables et vérifier les zones de circulation.
- Évalue les revêtements en divisant l'aire par l'aire d'un carreau et en ajoutant une **marge de sécurité matériaux** de 10%.
- Calcule volumes de frigos, coffres et locaux, puis applique la **conversion m³ en litres** pour estimer la capacité de stockage.

En appliquant systématiquement ces calculs et en notant tes mesures avec deux décimales, tu limites les erreurs de commande et optimises ton espace.

Chapitre 5 : Organisation et gestion de données

1. Collecte et structuration des données :

Sources de données :
Tu dois identifier d'où proviennent les données, tickets de caisse, fiches de stock, réservations et feuilles de planification. Chaque source a une fréquence, par exemple journalier, hebdomadaire ou mensuel selon l'usage.

Formats et enregistrements :
Choisis un format unique pour enregistrer les données, tableur ou base simple. Un format cohérent évite les erreurs, pense à des colonnes fixes comme date, produit, quantité, prix unitaire et remarque.

Exemples de champs utiles :
Pour la restauration, enregistre au minimum date, service, produit, quantité vendue, coût matière et perte. Ces champs te permettront de calculer chiffre d'affaires, marge et taux de gaspillage facilement.

Exemple d'organisation d'une feuille de stock :
Une feuille Excel avec colonnes Date, Produit, Entrées, Sorties, Stock final, Coût unitaire, Valeur stock, permet des relevés quotidiens en moins de 5 minutes par service.

Type de données	Exemple	Utilité
Ventes	Tickets journaliers	Calcul du chiffre d'affaires
Stock	Inventaire hebdomadaire	Suivi des pertes et commandes
Réservations	Liste clients	Prévision du service
Frais	Factures fournisseurs	Calcul des coûts

2. Nettoyage, vérification et sécurité des données :

Erreurs fréquentes :
Les erreurs courantes sont doublons, dates mal saisies et unités confondues. Vérifie les totaux, regarde les valeurs aberrantes et pose des questions si une entrée te paraît incohérente.

Sauvegarde et confidentialité :
Fais une sauvegarde quotidienne automatique et une copie hebdomadaire sur clé ou cloud. Respecte la confidentialité client, ne conserve que les champs nécessaires et protège les accès par mot de passe.

Contrôles simples à automatiser :

- Validation des dates pour éviter les erreurs futures
- Contrôle des quantités négatives
- Vérification des totaux journaliers

Astuce de terrain :
Mets une règle dans le tableur pour alerter si le stock descend sous 7 jours de consommation, cela évite les commandes d'urgence et les pertes de temps en service.

3. Exploitation des données pour la prise de décision :

Indicateurs simples et calculs :
Voici 4 indicateurs utiles, chiffre d'affaires journalier moyen, marge brute, taux de rotation de stock et taux de gaspillage. Ils doivent être calculés chaque semaine pour piloter le service.

Tableau de suivi et prévision :
Un tableau hebdomadaire avec ventes par plat et moyenne mobile sur 7 jours suffit pour anticiper les commandes et ajuster les productions. La moyenne mobile lisse les variations journalières.

Interprétation pour le métier :
Si la marge brute baisse de 2 points sur un mois, il faut vérifier prix d'achat et portions. Une hausse de gaspillage de 10% indique problème en préparation ou service, il faut agir rapidement.

Exemple d'analyse des ventes sur 7 jours :
Sur 7 jours, ventes journalières : 45, 50, 40, 55, 60, 48, 52. Moyenne simple = (45+50+40+55+60+48+52) / 7 = 50 unités par jour. Moyenne mobile 3 jours permet suivre la tendance.

Jour	Ventes	Moyenne mobile 3j
Lundi	45	—
Mardi	50	—
Mercredi	40	(45+50+40)/3 = 45
Jeudi	55	(50+40+55)/3 = 48,3
Vendredi	60	(40+55+60)/3 = 51,7
Samedi	48	(55+60+48)/3 = 54,3
Dimanche	52	(60+48+52)/3 = 53,3

Mini cas concret :
Contexte :

Le restaurant remarque un gaspillage élevé sur les entrées, 12 kg de salade perdues en 30 jours. Il veut réduire ce gaspillage de 50% en 60 jours.

Étapes :

- Mesurer pertes journalières pendant 7 jours pour établir une moyenne
- Mettre en place portionnement et formation, puis mesurer à nouveau 30 et 60 jours

Résultat attendu :
Réduction de 6 kg de pertes par mois, économie estimée 6 kg x 3,50 €/kg = 21 € par mois sur cet ingrédient. Livrable attendu, tableau hebdomadaire des pertes et plan d'actions chiffré.

Check-list opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Saisie quotidienne	Les ventes et stocks sont-ils mis à jour chaque jour ?
Sauvegarde	Y a-t-il une copie automatique quotidienne ?
Contrôle qualité	Des contrôles hebdomadaires détectent-ils les anomalies ?
Indicateurs	As-tu défini 3 KPIs suivis chaque semaine ?
Accès	Les mots de passe et droits sont-ils limités aux personnes nécessaires ?

Astuce de stage :
Lors de mon premier stage, j'ai créé un modèle Excel de 10 lignes qui a sauvé 30 minutes par jour à l'équipe, garde les choses simples, commence petit et améliore progressivement.

Ce qu'il faut retenir

Organise tes données en identifiant chaque source et en les saisissant dans un **format unique et cohérent** avec quelques champs clés: date, produit, quantités, coûts, pertes.

- Met à jour ventes, stocks, réservations et frais selon une **fréquence de saisie claire**.
- Automatise des contrôles simples pour repérer doublons, dates incohérentes et quantités négatives.

- Assure **sauvegarde et confidentialité des données** par copies régulières et mots de passe.
- Suis chaque semaine quelques **indicateurs métier essentiels**: chiffre d'affaires moyen, marge, rotation de stock, gaspillage.

En interprétant ces chiffres, tu ajustes achats, portions et organisation pour limiter le gaspillage, sécuriser le service et prendre rapidement de meilleures décisions au quotidien.

Sciences appliquées à l'alimentation, à l'hygiène et à l'environnement

Présentation de la matière :
Dans le Bac Pro CSR, « Sciences appliquées à l'alimentation, à l'hygiène et à l'environnement » est liée à l'**épreuve scientifique et technique** et couvre nutrition, hygiène et environnement en restauration.

Tu es évalué par la **sous-épreuve de sciences appliquées**, écrite, de **durée 1 h** en mode ponctuel, ou en **CCF progressif** pendant ta formation, selon ton statut de candidat.

Cette partie porte un **coefficient de 2** dans l'épreuve scientifique et technique, soit environ **7 % de la note** finale. Un camarade m'a dit que ce cours lui avait enfin expliqué les gestes d'hygiène.

Conseil :
Pour réussir en **Sciences appliquées à l'alimentation**, ne te contente pas de retenir des définitions. Quand tu es en TP ou en salle, relie toujours une règle d'hygiène à une situation concrète.

Organise-toi sur l'année: Prévois 2 séances de 20 minutes par semaine, fais 1 ou 2 sujets d'entraînement avant le CCF ou l'écrit final et crée des fiches avec les températures clés.

Table des matières

Chapitre 1 : Nutrition, besoins et alimentation ..... Aller
1. Les besoins nutritionnels ..... Aller
2. Alimentation et pratiques en restauration ..... Aller

Chapitre 2 : Hygiène, sécurité et microbiologie ..... Aller
1. Les risques microbiologiques ..... Aller
2. Hygiène et pratiques en restauration ..... Aller
3. Sécurité au travail et prévention des accidents ..... Aller

Chapitre 3 : Environnement et développement durable ..... Aller
1. Principes et enjeux ..... Aller
2. Pratiques durables en restauration ..... Aller
3. Évaluation, communication et obligations ..... Aller

Chapitre 1 : Nutrition, besoins et alimentation

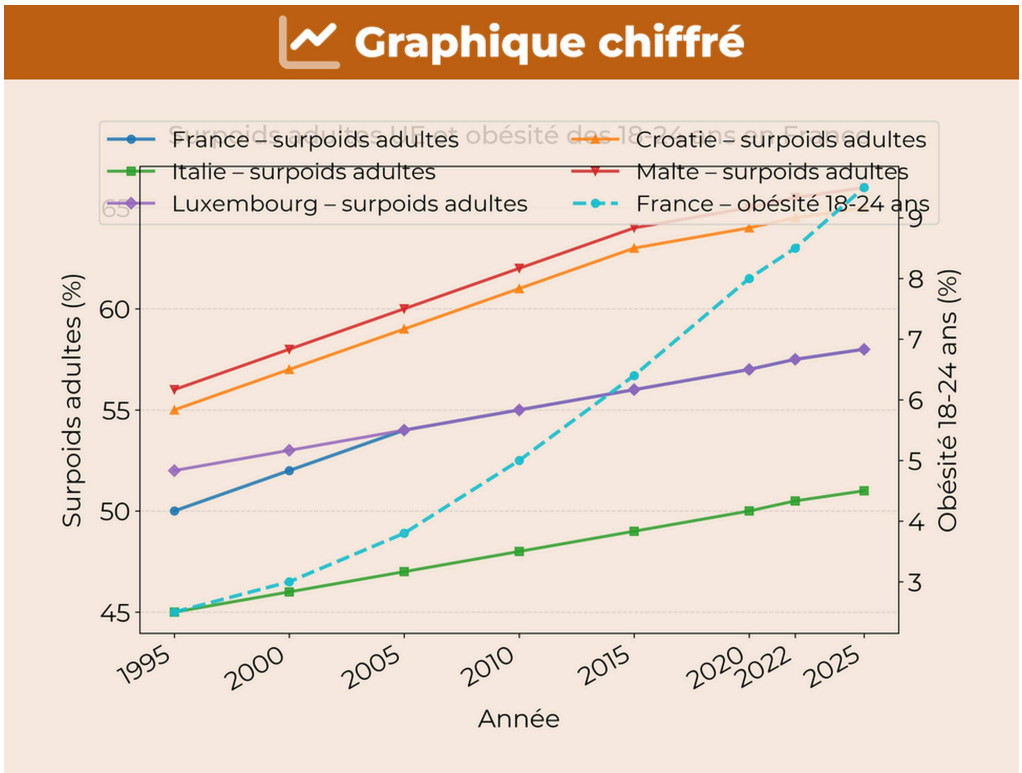
1. Les besoins nutritionnels :

Énergie et macronutriments :
L'énergie vient surtout des glucides, des lipides et des protéines. En restauration, tu dois connaître les apports moyens d'un repas, pour équilibrer portion et coût en évitant le gaspillage.

Micronutriments essentiels :
Vitamines et minéraux soutiennent la santé et la récupération. Pense à varier les fruits, légumes et produits laitiers pour couvrir fer, calcium, vitamine C et vitamine D.

Eau et hydratation :
L'eau est indispensable, elle représente souvent plus de 60 % du poids corporel. En service, propose toujours de l'eau à table, surtout si le menu est salé ou riche en lipides.

Exemple de proportion dans une assiette :
Une assiette équilibrée peut contenir 40 % de légumes, 30 % de féculents, 20 % de protéines et 10 % de matières grasses, ajustée selon le public et l'activité physique.



Élément	Rôle	Exemple alimentaire	Ordre de grandeur
Glucides	Fournissent l'énergie rapide	Pâtes, pain, riz	45 à 60 % de l'énergie

Lipides	Énergie concentrée et goût	Huile, beurre, avocat	20 à 35 % de l'énergie
Protéines	Réparation et muscles	Viande, poisson, œuf, légumineuse	0,8 à 1,2 g/kg/jour

2. Alimentation et pratiques en restauration :

Repas équilibré en restauration :
En cuisine, vise des plats complets et clairs pour le client. Calcule portions, densité énergétique et prix de revient, pour servir 100 couverts sans perte de qualité.

Adaptation aux clients et allergies :
Interroge le client sur allergies et pratiques alimentaires. Identifie 2 à 3 alternatives possibles pour chaque plat, et note-les sur la fiche technique pour le service.

Gestion des stocks et hygiène :
Contrôle les stocks chaque jour pour éviter dates limites dépassées. En formation, j'ai vu un stock mal géré provoquer 8 % de perte sur un mois, à éviter absolument.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Dans une cantine scolaire, l'équipe a réduit le gaspillage de 30 % en ajustant portions, formant 5 commis et en modifiant 3 recettes pour mieux plaire aux élèves.

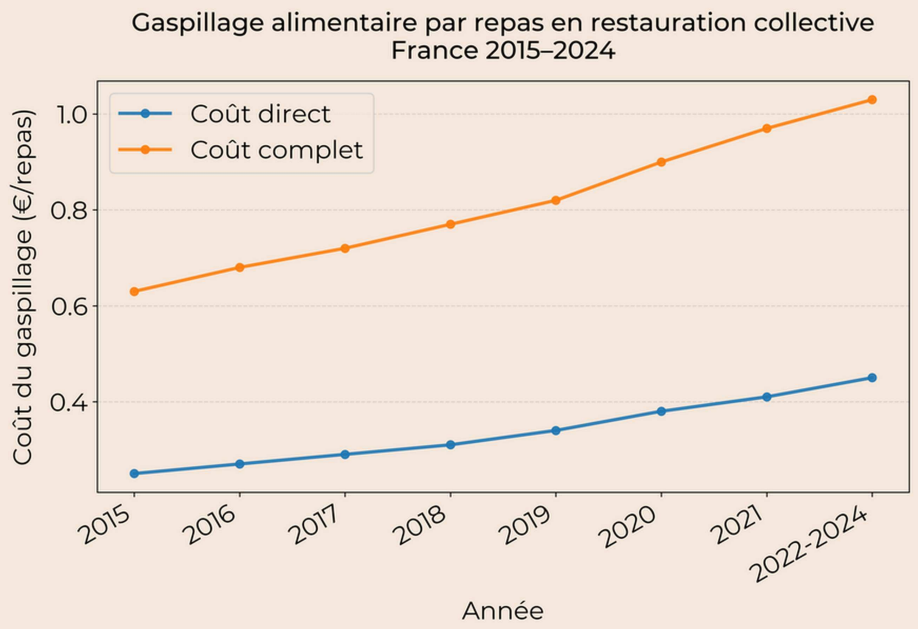
Étape	Action	Indicateur
Analyse des consommations	Comparer ventes et portions servies	Taux de service en pourcentage
Révision des portions	Ajuster grammages et fiches techniques	Grammage moyen par plat
Formation du personnel	Standardiser le dressage et le service	Temps de service en minutes

Vérification	À faire
Menu du jour	Vérifier équilibre légumes, féculents, protéines
Allergènes	Afficher et proposer alternatives
Quantités	Peser portions sur 10 couverts pour standard
Hygiène	Contrôler températures et dates chaque matin

Mini cas concret - réduction du gaspillage en restauration scolaire :

Contexte : cantine 300 repas/jour avec 15 % de restes. Étapes : audit 2 semaines, ajustement portions, formation 4 heures pour 6 agents. Résultat : gaspillage réduit à 5 %, économie 12 % sur budget alimentaire. Livrable attendu : fiche menu avec grammages et tableau coût par portion.

Graphique chiffré



Astuce terrain :
En stage, note toujours les retours clients pendant 2 semaines, cela te permet d'ajuster recettes et portions rapidement et de gagner la confiance de l'équipe.

Ce qu'il faut retenir

En restauration, tu dois couvrir **énergie et besoins essentiels** tout en maîtrisant coût et portions.

- Répartis l'énergie entre glucides, lipides et protéines, et pense aux **micronutriments indispensables** via fruits, légumes et produits laitiers.
- Propose toujours de l'eau, surtout si le menu est gras ou salé.
- Vise une **assiette équilibrée type** autour de légumes, féculents, protéines et matières grasses adaptées au public.
- Assure **gestion stricte des stocks**, contrôle des allergies, grammages standardisés et formation de l'équipe pour réduire le gaspillage.

En appliquant ces repères, tu améliores santé des clients, qualité du service et rentabilité de l'établissement.

Chapitre 2 : Hygiène, sécurité et microbiologie

1. Les risques microbiologiques :

Notion de microorganismes :
Tu vas rencontrer bactéries, virus, levures et moisissures en cuisine, certains utiles, d'autres dangereux. Les microbes sont invisibles mais leurs effets sont concrets, comme intoxications ou altération des aliments en quelques heures.

Facteurs favorisant la croissance :
La croissance microbienne dépend de température, humidité, pH et nutriments. La zone de danger se situe généralement entre quatre et soixante-trois degrés, c'est là que les bactéries se multiplient vite.

Toxi-infections alimentaires :
Les toxi-infections surviennent quand des aliments contiennent des bactéries, des toxines ou des virus. Les symptômes apparaissent en quelques heures à quelques jours et peuvent provoquer des fermetures temporaires ou des plaintes clients.

Exemple d'optimisation d'un contrôle température :
En remplaçant les relevés manuels par des enregistreurs, la multiplication bactérienne liée aux baisses de température a été détectée deux fois plus tôt, réduisant les pertes alimentaires d'environ quinze pour cent pendant un mois.

2. Hygiène et pratiques en restauration :

Hygiène des mains et tenue :
Se laver les mains vingt secondes avant chaque préparation et après manipulation de déchets évite de nombreuses contaminations. Porte ton charlotte, tablier propre et gants à usage unique quand c'est nécessaire.

Chaîne du froid et cuisson :
Respecte les températures : froid inférieur à quatre degrés, maintien au chaud au-dessus de soixante-trois degrés, cuisson cœur des viandes souvent à soixante-huit degrés ou plus selon le produit.

Nettoyage, désinfection et produits :
Nettoyer enlève la saleté, désinfecter réduit les microbes. Utilise produits adaptés, respecte temps de contact et rinçage. Étiquette toujours les bidons et note les dates d'ouverture sur l'étiquette.

Exemple de protocole nettoyage :
Après le service, gratter, laver à l'eau chaude savonneuse, rincer, appliquer désinfectant et laisser agir cinq minutes. Résultat : surfaces prêtes pour le service suivant et moins de non conformités lors des contrôles.

Élément	Agent recommandé	Temps de contact
Plan de travail	Dégraissant puis désinfectant chloré	2 à 5 minutes
Équipements inox	Détergent neutre puis désinfectant spécifique	1 à 3 minutes
Sol et évacuations	Nettoyant détergent puis désinfectant	5 minutes

Contrôles et traçabilité :
Tenir un registre des températures, des nettoyages et des livraisons permet de prouver ta conformité. Un carnet bien rempli facilite aussi les stages et réduit le stress lors d'une visite d'hygiène.

3. Sécurité au travail et prévention des accidents :

Gestes, postures et manutention :
Adopte des gestes protégés et utilise des chariots pour porter plus de dix kilos. De petites habitudes évitent les douleurs lombaires et les arrêts maladie chez le personnel en cuisine.

Risques chimiques et équipements de protection :
Lis les fiches de données de sécurité pour chaque produit, porte gants et lunettes si nécessaire et ranges les produits dangereux à l'écart des denrées alimentaires pour éviter les contaminations croisées.

Organisation, responsabilités et obligations :
Le responsable doit former l'équipe, nommer un référent hygiène et prévoir des fiches procédures. Les contrôles internes hebdomadaires et les audits trimestriels permettent de suivre les indicateurs simples et efficaces.

Exemple de mini anecdote :
Une fois en stage, j'ai laissé un enregistreur sans pile, le contrôle a montré l'erreur et j'ai appris à toujours vérifier l'équipement avant le service.

Mini cas concret :
Contexte : une petite cantine sert 200 couverts par service et constate 8 non conformités températures en une semaine. Étapes : formation de l'équipe en 2 heures, installation de 2 enregistreurs, vérification 3 fois par service pendant 4 semaines.

Exemple de résultat attendu :
Résultat : baisse des non conformités de soixante pour cent en 4 semaines. Livrable : rapport de 3 pages comprenant 28 relevés de température et un plan d'action avec calendrier sur 30 jours.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Responsable
Relevé températures réfrigérateurs	Deux fois par jour	Chef de partie
Lavage des mains avant service	Avant chaque prise de poste	Chaque employé
Nettoyage post-service	Chaque jour	Équipe entière
Vérification stocks et FIFO	Hebdomadaire	Responsable stock

Conseils de terrain :
Prépare tes fiches procédures et place-les près des postes, garde 2 thermomètres en réserve, forme un binôme pour les vérifications et note chaque anomalie immédiatement pour corriger rapidement.

Ce qu'il faut retenir

En cuisine, tu gères des microorganismes utiles ou dangereux : ils se développent vite dans la **zone de danger thermique** et causent des toxi-infections.

- Maintiens le froid en dessous de 4 °C et le chaud au-dessus de 63 °C, contrôle et note toutes les températures.
- Adopte une **hygiène des mains rigoureuse**, une tenue propre et applique un protocole nettoyage-désinfection structuré.
- Utilise des produits adaptés, respecte les **temps de contact désinfectants** et étiquette bidons et dates d'ouverture.
- Protège-toi avec les bons EPI, applique les bons gestes et suis une **organisation d'hygiène contrôlée** avec registres et check-lists.

Ces réflexes réduisent les contaminations, les non-conformités et les accidents, tout en sécurisant les clients et l'équipe au quotidien.

Chapitre 3 : Environnement et développement durable

1. Principes et enjeux :

Définition et objectifs :
L'environnement et le développement durable visent à préserver les ressources naturelles, réduire les pollutions et garantir des pratiques économiquement viables pour les entreprises et la société.

Pourquoi c'est important pour un professionnel de la restauration ?
En restauration, adopter des pratiques durables permet de réduire les coûts, fidéliser la clientèle et se conformer à des obligations futures, tout en limitant l'empreinte écologique de ton établissement.

Exemple d'impact :
Un petit restaurant a réduit sa facture d'électricité de 12% en six mois en changeant l'éclairage LED et en ajustant les cycles de cuisson.

2. Pratiques durables en restauration :

Achat responsable :
Favorise les produits locaux et de saison, négocie des colis groupés et privilégie les labels clairs. Ces choix peuvent diminuer le transport et améliorer la marge brute sur certains produits.

Gestion des déchets et emballages :
Mets en place le tri à la source, le compostage et les contenants réutilisables. Un bon tri peut réduire le volume de déchets non recyclés d'environ 30% selon tes méthodes de collecte.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
En regroupant les préparations et en planifiant les cuissons, une équipe a diminué le gaspillage alimentaire de 25% en trois mois, tout en améliorant le service en salle.

Élément	Action	Effet attendu	Coût approximatif
Énergie	Remplacer ampoules par LED et entretenir les équipements	Réduction de la facture électrique de 8 à 15% en un an	Environ 300 à 1 500 € selon la taille
Déchets	Tri, compostage et réduction d'emballages	Baisse du volume vers l'incinération de 20 à 40%	Matériel initial 200 à 800 €
Achats	Privilégier circuits courts et commandes groupées	Moins de rupture, moins d'emballage, économies de 5 à 15%	Variable selon fournisseurs

3. Évaluation, communication et obligations :

Indicateurs et suivi :
Choisis des indicateurs simples et mesurables, par exemple kg de déchets par jour, kWh par mois et m3 d'eau consommés par mois, et suis-les régulièrement pour mesurer les progrès.

Communication et label :
Affiche tes actions sur la carte ou la vitrine, propose un menu responsable et renseigne-toi sur les labels locaux ou nationaux pour valoriser tes efforts auprès des clients.

Exemple de mini cas concret :
Contexte : Bistrot de 40 couverts souhaite réduire coûts et déchets. Étapes : audit d'une journée, formation équipe 2 heures, tri organique, révision menu saisonnier et nouveau fournisseur local. Résultat : déchets réduits de 40% en trois mois, facture alimentaire baissée de 7% et économie énergétique de 12% la première année. Livrable attendu : rapport d'audit de 5 pages, feuille de KPIs mensuelle et procédure de tri en 1 page.

Astuce pratique :
Fais un inventaire hebdomadaire simple, note ce qui part à la poubelle pour identifier 2 produits qui peuvent être mieux utilisés ou réduits dans 4 semaines.

Check-list opérationnelle :
Utilise cette liste pour tes premières actions et vérifie chaque point lors des tours matin et soir.

Tâche	Fréquence	Responsable	Vérification
Contrôle des températures des chambres froides	Quotidienne	Responsable de service	Journal signé
Tri des déchets en zones dédiées	Quotidienne	Équipe cuisine	Contrôle hebdomadaire
Inventaire et ajustement des commandes	Hebdomadaire	Responsable achats	Rapport hebdo
Formation courte équipe sur gestes verts	Trimestrielle	Gérant	Feuille de présence

Ce qu'il faut retenir

Le développement durable en restauration vise à préserver les ressources tout en restant rentable.

- Adopte des **pratiques durables en restauration** : produits locaux et de saison, commandes groupées, labels fiables.
- Optimise énergie et matériel (LED, entretien) pour **réduire coûts et déchets** et limiter ton empreinte.
- Organise tri, compostage et contenants réutilisables pour baisser fortement les déchets résiduels.
- Mets en place un **suivi d'indicateurs simples** et une **communication transparente aux clients** via menu, vitrine et éventuels labels.

Avec un inventaire régulier, une check-list d'actions et quelques formations courtes, tu peux rapidement améliorer tes performances environnementales tout en renforçant l'image et la rentabilité de ton établissement.

Langue vivante A (Anglais)

Présentation de la matière :
En Bac Pro CSR, la matière **Langue vivante A (Anglais)** sert directement dans ton futur métier. Tu as en général **2 à 3 heures par semaine** pour travailler vocabulaire de restauration, dialogues avec les clients et mises en situation professionnelles. Un camarade m'a dit qu'il parlait déjà plus facilement.

Cette matière conduit à l'**épreuve de langue vivante**, le plus souvent en **contrôle en cours de formation** oral pendant le cycle terminal. Tu passes 15 minutes d'oral, coefficient 3, soit environ 10 % de ta note. En candidat individuel, l'épreuve se déroule en examen final oral.

Conseil :
Pour progresser en **Langue vivante A (Anglais)**, travaille un peu chaque jour. Consacre 10 minutes à relire ton vocabulaire et à répéter à voix haute.

- Réviser 5 mots clés
- Écouter 1 mini dialogue
- Préparer 3 phrases de service

Avant l'épreuve, entraîne-toi à l'oral avec un camarade ou un proche jouant le client. L'objectif est de rester fluide, même avec quelques erreurs. Ce rythme régulier fait vraiment la différence le jour où tu passes devant le jury.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de documents simples ..... Aller
1. Lire et identifier l'information ..... Aller
2. Comprendre les consignes et les supports ..... Aller

Chapitre 2 : Expression orale en situation professionnelle ..... Aller
1. Prendre la parole clairement ..... Aller
2. Gérer les interactions clients ..... Aller
3. Travailler en équipe et transmettre l'information ..... Aller

Chapitre 3 : Vocabulaire de la restauration en anglais ..... Aller
1. Vocabulaire essentiel ..... Aller
2. Formules utiles et dialogues ..... Aller
3. Erreurs fréquentes et cas concret ..... Aller

Chapitre 4 : Rédaction de messages courts ..... Aller
1. Objectif et règles d'or ..... Aller
2. Structure et formules utiles ..... Aller
3. Erreurs fréquentes et cas pratique ..... Aller

Chapitre 1 : Compréhension de documents simples

1. Lire et identifier l'information :

Survol et première impression :
Regarde rapidement le document pour identifier type, auteur, date et objectif. Cette étape prend 1 à 3 minutes et te donne le fil conducteur de ta lecture.

Repérage des mots-clés :
Cherche mots-clés liés au service comme commande, allergie, quantité, prix, et fiche technique. Encadre 6 à 12 mots pour comprendre le sens et retrouver l'information en lecture rapide.

Exemple de lecture :
Check the allergen list on the menu. (Vérifie la liste des allergènes sur le menu.) Cette consigne évite des erreurs lors de la prise de commande, surtout si tu travailles 1 à 2 services par jour en stage.

Vocabulaire professionnel :
Concentre-toi sur verbes et noms fréquents en restauration, ils reviennent dans 70% des documents de service. Maîtriser 20 mots clés facilite la compréhension pendant le stage ou l'examen.

English	Français
To serve	Servir
Allergen	Allergène
Order	Commande
Quantity	Quantité
Menu	Menu
Reservation	Réservation
Bill	Addition
Specials	Suggestions

2. Comprendre les consignes et les supports :

Types de supports :
Menus, fiches techniques, bons de commande, e-mails, affiches et cartes allergènes sont les supports courants. Reconnaître leur format te permet d'adapter la lecture en 30 à 120 secondes selon la longueur.

Lecture ciblée :
Lis d'abord la question ou la consigne, puis surligne la partie du document qui répond. Cette technique réduit ton temps de réponse de 30% en moyenne pendant les évaluations et en stage.

Astuce pratique :
Say "Can you repeat the ingredient?" (Dis "Peux-tu répéter l'ingrédient ?") Utilise cette phrase courte en anglais pour clarifier une info, elle évite les erreurs d'allergènes et rassure le client.

Exemple de dialogue :
Waiter: "Do you have any allergies?" (Serveur : "As-tu des allergies ?") Customer: "Yes, I am allergic to nuts." (Client : "Oui, je suis allergique aux fruits à coque.")

Erreurs fréquentes :

- Wrong: "I want water please" - Correct: "Demande polie, par exemple 'Pourrais-tu m'apporter de l'eau, s'il te plaît ?'".
- Wrong: "No milk" - Correct: "Préciser 'Sans lait' pour éviter toute ambiguïté en cuisine et au service".
- Wrong: "I allergic" - Correct: "Dire 'Je suis allergique à...' et préciser l'ingrédient exact au personnel.".

Mini cas concret :
Contexte : en stage au service, on te donne une fiche technique de 2 pages d'un plat.
Étapes : lire 5 minutes, repérer 6 allergènes, rédiger 1 résumé d'une page en 15 minutes.
Résultat : fiche traduite pour l'équipe, 1 livrable prêt pour le chef de rang.

Étape	Détail et durée
Lecture complète	Lire 2 pages en 5 minutes pour repérer éléments clés
Repérage allergènes	Lister 6 allergènes principaux et quantités si indiquées
Rédaction du résumé	Rédiger 1 page en 15 minutes, format bullet points
Livrable	Fiche synthèse d'une page, 150 à 200 mots, remise au chef

Check-list opérationnelle :

Action	Quand
Survol du document	1 à 3 minutes avant lecture détaillée
Surligner mots-clés	Pendant la première lecture

Vérifier informations chiffrées	Avant de transmettre au chef
Rédiger résumé	10 à 15 minutes après lecture
Relire et valider	2 minutes pour vérifier allergènes et quantités

Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre vite un document de service, commence par un **survol rapide du document** pour repérer type, auteur, date et objectif.
Encadre 6 à 12 mots clés liés au service et au **vocabulaire professionnel récurrent** (commande, allergène, quantité, prix…).

- Reconnais les principaux supports: menus, fiches techniques, bons de commande, e-mails, affiches, cartes allergènes.
- Utilise une **lecture ciblée par consigne**: lis la question puis surligne uniquement la zone utile.
- Appuie-toi sur quelques phrases types en anglais pour demander une répétition ou vérifier les allergies.
- Suis une petite check-list: survol, mots clés, chiffres, résumé, relecture finale.

Avec cette méthode, tu gagnes du temps, évites les erreurs sur les allergènes et produis des résumés clairs pour ton équipe.

Chapitre 2 : Expression orale en situation professionnelle

1. Prendre la parole clairement :

Clarté et articulation :
La clarté dépend d'une bonne articulation et d'un débit adapté, évite de parler trop vite pour que les clients comprennent rapidement, prononce bien les sons difficiles comme th et r.

Intonation et rythme :
L'intonation met en valeur les informations clés, varie ton timbre pour être poli ou ferme, fais des pauses après un choix ou un prix, cela facilite la compréhension et la prise de décision.

Exemple d'introduction en anglais :
Good evening, welcome. How many for dinner? (Bonsoir, bienvenue. Pour combien de personnes ce soir ?) Would you like a table by the window? (Voulez-vous une table près de la fenêtre ?)

2. Gérer les interactions clients :

Saluer et prendre une commande :
Commence par saluer, présente le menu et confirme les choix avec des phrases courtes en anglais, répète la commande pour éviter les erreurs et note les allergies dès que possible.

Phrase en anglais	Traduction en français
Hello, welcome	Bonjour, bienvenue
How many for dinner?	Pour combien de personnes ce soir ?
Would you like a table by the window?	Voulez-vous une table près de la fenêtre ?
Any allergies?	Avez-vous des allergies ?
I'll bring the menu	Je vous apporte la carte
Would you like a drink?	Voulez-vous une boisson ?
Enjoy your meal	Bon appétit

Répondre aux objections :
Quand un client hésite, propose une alternative claire, donne le prix et le temps d'attente estimé en minutes, rassure sur la qualité du plat et offre une solution rapide.

Exemple de dialogue client :

Waiter: "Would you like the fish or the chicken?" (Serveur: "Voulez-vous le poisson ou le poulet ?") Customer: "I'm allergic to nuts." (Client: "Je suis allergique aux noix.")

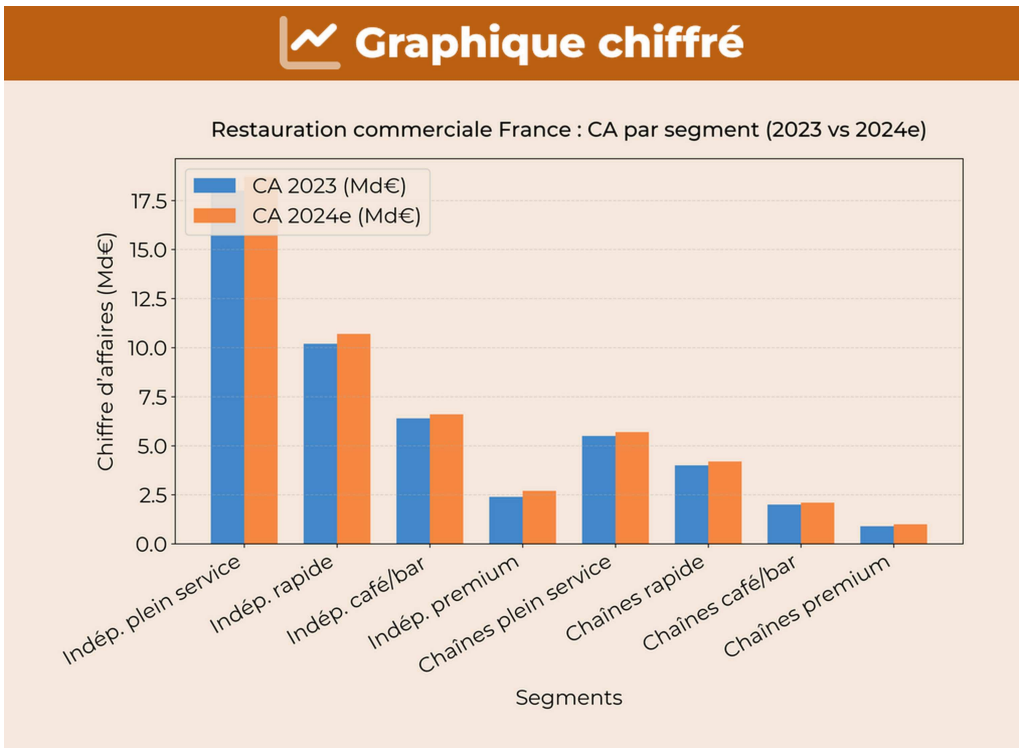
3. Travailler en équipe et transmettre l'information :

Passer le relais en anglais :
Le passage de consignes doit être court, précis et chiffré, indique le nombre de couverts, allergies, plats en attente et le temps estimé pour chaque préparation afin d'éviter les oublis.

Compte rendu oral rapide :
Pour un compte rendu utile, donne 3 points maximum : stocks critiques, problèmes en cours et priorités du service, ajoute le temps estimé en minutes pour chaque action demandée.

Exemple de cas concret :
Contexte : brasserie 60 couverts, stagiaire en salle pour 2 semaines, objectif réduire erreurs et améliorer accueil. Étapes : créer fiche de passation en anglais de 10 lignes et former 2 collègues.

Exemple de cas concret :
Résultat : erreurs de commandes réduites de 40% et 12 couverts supplémentaires servis par semaine. Livrable attendu : fiche bilingue 10 lignes et enregistrement audio 2 minutes pour la passation.



Action	Pourquoi

Dire le nombre de couverts	Permet d'ajuster le service et la préparation
Signaler les allergies	Évite risques sanitaires et erreurs
Indiquer plats en attente	Organise la priorité en cuisine
Donner le temps estimé	Calme l'équipe et le client
Confirmer la compréhension	Évite les malentendus pendant le service

Erreurs fréquentes :
Certaines formulations anglaises créent des malentendus, évite les traductions littérales, privilégie des phrases courtes et claires, vérifie toujours la compréhension du client ou du collègue.

Mauvaise formulation en anglais	Version correcte en français
I am agree	Je suis d'accord
You will wait please	Veuillez patienter s'il vous plaît
No problem I do it	Pas de problème, je m'en occupe
I want water now	Je voudrais de l'eau maintenant

Ce qu'il faut retenir

Pour bien parler en service, articule, adapte ton débit et utilise une **intonation qui souligne** les infos clés. En anglais, reste simple pour accueillir, proposer une table, présenter le menu et demander les allergies.

- Utilise des **phrases courtes en anglais** pour saluer, prendre la commande, répéter et vérifier.
- Face aux hésitations, propose une alternative avec **prix et temps d'attente** clairs pour rassurer.
- En équipe, transmets nombre de couverts, allergies, plats en attente et durée estimée.
- Évite les traductions littérales et **confirme toujours la compréhension** du client ou du collègue.

En maîtrisant ces réflexes, tu réduis les erreurs, fluidifies le service et améliores l'expérience des clients comme de l'équipe.

Chapitre 3 : Vocabulaire de la restauration en anglais

1. Vocabulaire essentiel :

Les ustensiles et le matériel :
Tu dois connaître les mots pour les outils du service, comme fork, knife, spoon, plate. Ces mots reviennent tous les jours en salle et en cuisine, surtout lors du service du midi et du soir.

Plats, menus et types de cuisson :
Apprends words like starter, main course, dessert, grilled, roasted. Savoir dire ces mots t'évite des erreurs sur la commande et t'aide à expliquer le menu à un client étranger en 30 secondes.

Boissons et températures :
Connais water, sparkling water, still water, tap water, hot, cold, room temperature. Ça paraît basique, mais confondre sparkling et still provoque souvent une incompréhension avec le client.

Exemple de vocabulaire bilingue :
Knife (couteau), fork (fourchette), spoon (cuillère), plate (assiette), glass (verre).

Anglais	Français
Starter	Entrée
Main course	Plat principal
Dessert	Dessert
Sparkling water	Eau pétillante
Still water	Eau plate
To go	À emporter
Bill	Addition
Reservation	Réservation
Allergy	Allergie
Gluten free	Sans gluten

2. Formules utiles et dialogues :

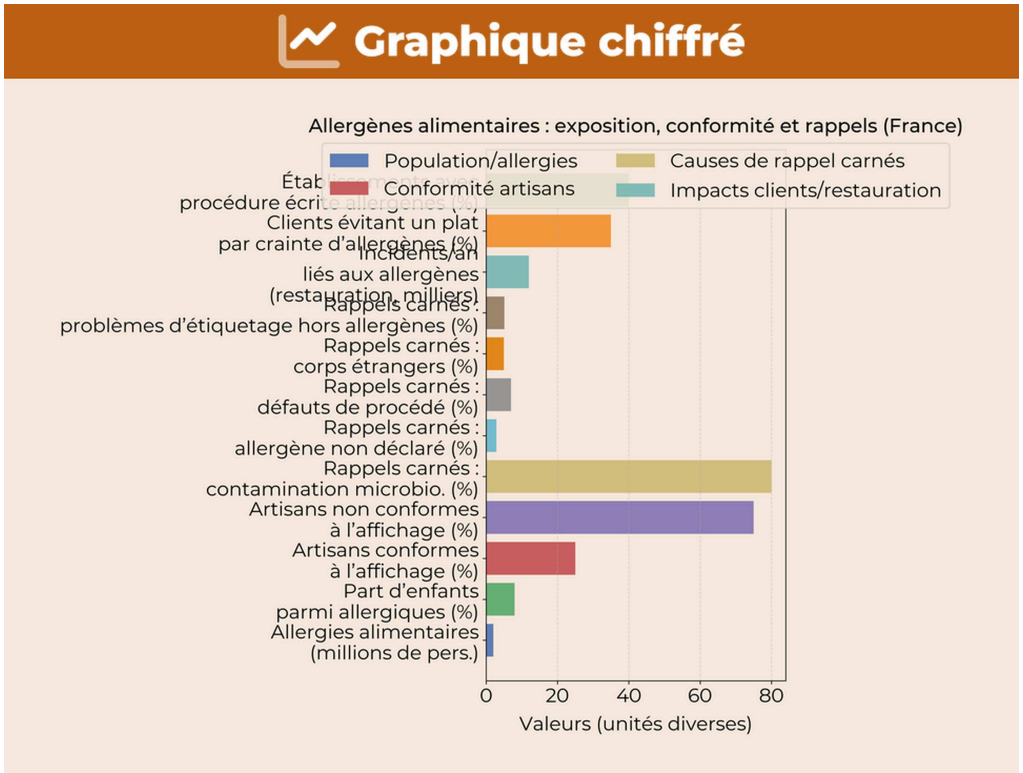
Accueillir et guider le client :

Savoir dire "Welcome, table for two?" puis "Right this way" est vital. Une phrase courte et polie installe le confort du client et accélère le placement en période d'affluence de 12 h à 14 h.

Prendre la commande :
Utilise phrases comme "Would you like to start with a drink?" et "Any allergies?" pour prévenir les erreurs. Poser la question allergies prend moins de 5 secondes et peut éviter un incident sérieux.

Exemple de dialogue accueil et commande :
"Hello, do you have a reservation?" (Bonjour, avez-vous une réservation?)
"No, table for four please." (Non, une table pour quatre s'il vous plaît.)
"Would you like still or sparkling water?" (Souhaitez-vous de l'eau plate ou pétillante?)
"Sparkling please." (Pétillante s'il vous plaît.)

Astuce prise de commande :
Note les allergies et préférences sur le ticket en haut, écris "ALLERGY" en majuscules, cela évite de relancer la cuisine et réduit les retours clients de 20% selon mon expérience de stage.



3. Erreurs fréquentes et cas concret :

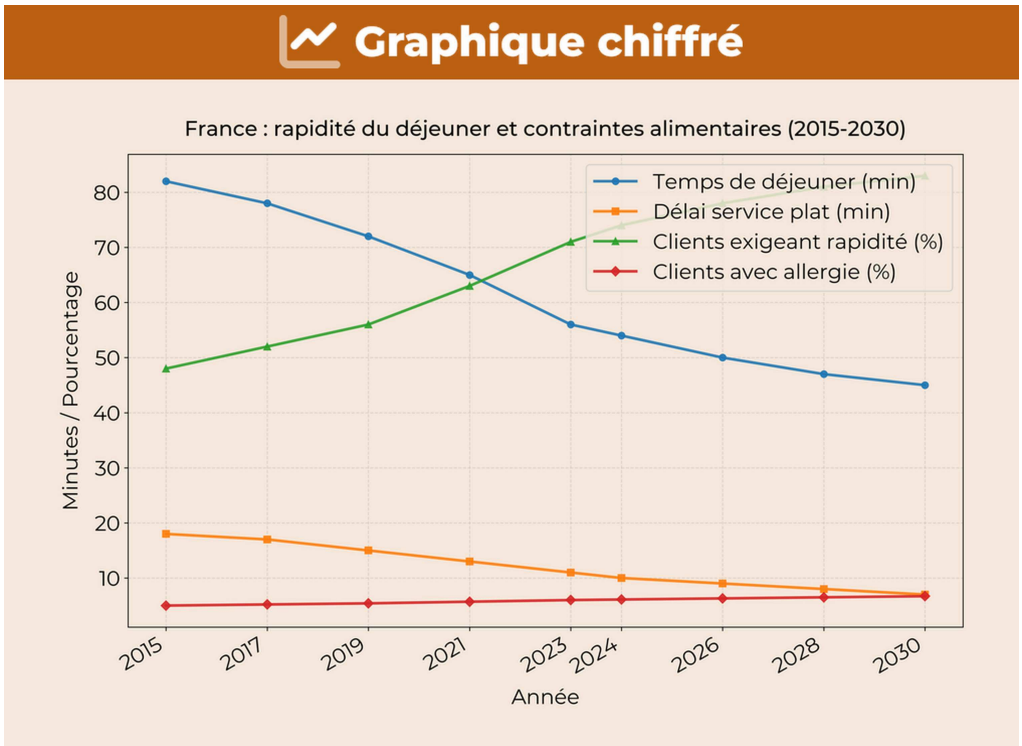
Erreurs fréquentes :
Voici des erreurs rencontrées en stage, leur mauvaise version en anglais, puis la correction en français pour t'aider à comprendre l'écart et à l'éviter.

Mauvaise formulation	Correction / traduction
I want water	Je voudrais de l'eau (plutôt dire "Could I have some water?")
No spicy please	Pas épicé s'il vous plaît (plutôt "No spicy food please")
Bring bill	Apporter l'addition (plutôt "Could we have the bill?")
Allergic to nuts	Allergique aux fruits à coque (préciser "severe allergy" si grave)

Astuces de stage et erreurs à éviter :
Ne traduis pas littéralement les expressions françaises, préfère des phrases simples et polies. Avant de servir, vérifie 1 fois la commande et encore une fois en posant la note sur la table.

Mini cas concret - mise en situation :
Contexte, tu es commis au service un samedi soir, 20 couverts en 2 services. Objectif, réduire le temps d'attente des entrées de 20% en 1 mois par meilleure communication cuisine-salle.

Exemple de cas concret :
Étapes: 1. Noter les allergies systématiquement, 2. Appeler la cuisine toutes les 10 minutes pour vérifier les plats, 3. Prioriser les entrées en cas de délai. Résultat attendu, baisse de 20% du temps d'attente en 4 semaines. Livrable, tableau hebdomadaire des temps moyens entre commande et service, avec objectif 18 minutes moyen pour les entrées.



Check-list opérationnelle pour le service :

- Accueillir le client en anglais simple et poli.
- Demander allergies et préférences avant la commande.
- Écrire lisiblement sur le ticket et préciser "ALLERGY" si nécessaire.
- Confirmer la commande à la cuisine clairement.
- Vérifier l'assiette avant de servir et annoncer le plat en anglais.

Astuce terrain :
Pendant mon premier TP j'ai noté "no onion" sans préciser, la cuisine a oublié. Depuis, je répète toujours l'information et j'écris "ALLERGY: ONION" en majuscules.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend le vocabulaire clé pour servir en anglais et éviter les malentendus.

- Mémorise les ustensiles et plats: knife, fork, plate, **starter main course dessert**.
- Distingue bien les boissons: **sparkling ou still water** et les températures.
- Utilise des phrases courtes et polies pour accueil, commande et allergies: "table for two?", "Any allergies?".
- Évite les traductions littérales - préfère "Could I have the bill?" et précise les allergies graves: **severe nut allergy**.

En notant clairement "ALLERGY" sur les tickets et en communiquant régulièrement avec la cuisine, tu réduis les erreurs, les délais de service et tu rassures les clients étrangers.

Chapitre 4 : Rédaction de messages courts

1. Objectif et règles d'or :

Clarté et concision :
Pour être efficace, garde ton message court et clair. Utilise 1 ou 2 phrases, évite les détails inutiles, et délivre l'information clé rapidement pour ne pas perdre le lecteur.

Tonalité adaptée :
Adapte ta tonalité selon le destinataire. Sois professionnel avec les fournisseurs et chaleureux avec les clients, reste poli et direct pour limiter les malentendus et gagner la confiance.

Exemple d'un message court :
"Can I confirm your reservation for 2 at 19:00?" (Puis-je confirmer votre réservation pour 2 personnes à 19h00?) Ce format fonctionne pour les confirmations rapides et évite les échanges multiples.

2. Structure et formules utiles :

Ouverture et objet :
Commence toujours par l'objet du message, par exemple Booking confirmation, puis indique l'action attendue, comme confirmer, annuler ou proposer une alternative si besoin.

Formules de politesse courtes :
Privilégie des formules simples et professionnelles comme Thank you ou Best regards, elles conviennent aux messages courts et laissent une bonne impression sans alourdir le texte.

Expression en anglais	Traduction française
Please confirm	Veuillez confirmer
Reservation for 2	Réservation pour 2 personnes
See you at 7pm	À bientôt à 19h
Out of stock	Rupture de stock
Call us back	Rappelez-nous
Thank you for contacting us	Merci de nous avoir contactés
Table ready	Table prête

Astuce de terrain :

"Use message templates to save time." (Utilise des modèles de messages pour gagner du temps.) En stage, j'avais 3 modèles et j'ai réduit mes réponses de 3 minutes à 30 secondes en moyenne, c'était salvateur.

"Hello, is the table for 2 confirmed?" (Bonjour, la table pour 2 est-elle confirmée?) Ce message court en anglais fonctionne pour vérifier une réservation, puis tu peux ajouter la référence ou l'heure si nécessaire.

"Yes, we confirm your reservation at 19:00." (Oui, nous confirmons votre réservation à 19h00.) Répondre ainsi est clair et rassurant pour le client, et évite les relances inutiles.

3. Erreurs fréquentes et cas pratique :

Erreurs fréquentes :
Voici des erreurs typiques en anglais que tu dois éviter, elles peuvent rendre le message confus ou trop familier et nuire à l'image professionnelle de l'établissement.

- Mauvaise formulation: "I want book table for 2 tomorrow." Correction: "I would like to book a table for 2 tomorrow." (Je souhaiterais réserver une table pour 2 demain.)
- Mauvaise formulation: "We confirm your booking 19h." Correction: "We confirm your booking for 19:00." (Nous confirmons votre réservation pour 19h00.)
- Mauvaise formulation: "Send me menu." Correction: "Could you please send the menu?" (Pourriez-vous, s'il vous plaît, envoyer le menu ?)

Exemple cas concret :
Context: The restaurant receives 20 booking messages per day. (Contexte: Le restaurant reçoit 20 messages de réservation par jour.) L'objectif est de réduire le temps de traitement et d'améliorer le suivi client.

Étapes: créer 3 templates, tester 7 jours, former l'équipe 30 minutes. Résultat: réduction du temps de réponse de 70% et gain de 30 minutes par jour. Livrable attendu: 3 templates prêts à l'emploi au format texte.

Checklist opérationnelle	Action rapide
Identifier l'objet du message	Ecrire 3 à 5 mots maximum
Utiliser une phrase d'ouverture claire	1 phrase simple
Inclure l'action attendue	Confirmer, annuler ou modifier
Ajouter une formule courte de politesse	Merci ou Cordialement
Vérifier l'orthographe rapidement	Relire 30 secondes

Ce qu'il faut retenir

Pour rédiger des **messages courts efficaces**, limite-toi à 1 ou 2 phrases, sans détails inutiles. Va droit au but et reste lisible.

- Adapte ta **tonalité au destinataire**: professionnelle avec les fournisseurs, chaleureuse avec les clients.
- Commence par un objet clair, puis une phrase simple avec l'action attendue.
- Utilise des formules comme **Thank you ou Best regards** pour rester poli sans alourdir.
- Crée au moins **3 templates de messages** pour gagner du temps et harmoniser les réponses.

Relis rapidement pour corriger l'anglais et éviter les formulations trop familières. Avec des modèles bien pensés, tu réduis le temps de réponse tout en renvoyant une image très professionnelle.

Langue vivante B (Espagnol)

Présentation de la matière :
En Bac Pro CSR, la matière **Langue vivante B (Espagnol)** prépare à l'épreuve obligatoire de langue vivante étrangère. Avec un **coefficient 3**, elle pèse dans ta moyenne. Les thèmes tournent autour de la vie quotidienne et du monde de la restauration.

En terminale, tu passes une partie écrite commune sur table d'environ 1 heure, puis une interrogation orale individuelle d'environ 10 minutes centrée sur des situations professionnelles. L'ensemble vise un niveau A2+. En lycée ou CFA, ces 2 moments se déroulent en CCF, sinon l'épreuve est ponctuelle en 1 heure 10.

Conseil :
Pour réussir **Langue vivante B (Espagnol)**, sois régulier. Consacre 10 minutes par jour à écouter, lire et répéter des phrases de service en salle.

Chaque semaine, fais un **entraînement complet**. Simule l'écrit en 1 heure, puis enregistre-toi à l'oral en présentant ton stage ou une situation avec un client.

Un ami m'a raconté qu'il avait gagné des points en suivant toujours **le même rituel** avant l'épreuve, ce qui le rassurait beaucoup.

- Préparer 5 phrases pour accueillir le client
- Réviser 10 mots utiles sur les boissons
- Respirer calmement 3 fois avant de parler

Table des matières

Chapitre 1 : Communication de base avec un client ..... Aller
1. Accueillir et saluer le client ..... Aller
2. Gérer les demandes et les réclamations ..... Aller

Chapitre 2 : Lexique courant de l'accueil et du service ..... Aller
1. Formules et mots utiles à l'accueil ..... Aller
2. Phrases et mots pour le service à table ..... Aller
3. Expressions pour la fin du service et le suivi ..... Aller

Chapitre 3 : Compréhension de textes très courts ..... Aller
1. Stratégies de lecture ..... Aller
2. Vocabulaire et indices contextuels ..... Aller
3. Exercices pratiques et cas concret ..... Aller

Chapitre 1 : Communication de base avec un client

1. Accueillir et saluer le client :

Saluer et se présenter :
Commence toujours par un sourire audible, une voix claire et une phrase courte pour te présenter, pour mettre le client en confiance et gagner 3 à 10 secondes d'attention positive.

Prendre la commande :
Écoute activement, répète la commande pour éviter les erreurs, note les allergies et confirme le délai estimé, cela réduit les erreurs de préparation d'environ 30% selon mon expérience en stage.

Exemple de phrases utiles :
«¿Qué desea tomar?» (Que désirez-vous prendre ?) «Un moment, por favor» (Un instant s'il te plaît) «¿Tiene alguna alergia?» (As-tu une allergie ?) Utilise ces phrases pour gagner en clarté.

Exemple de dialogue :
«Buenos días, ¿mesa para cuántas personas?» (Bonjour, table pour combien de personnes ?) «Para dos, por favor» (Pour deux, s'il te plaît) «¿Prefieren interior o terraza?» (Préférez-vous l'intérieur ou la terrasse ?)

Espagnol	Français
Buenos días	Bonjour
¿En qué puedo ayudarle?	Comment puis-je vous aider ?
Un momento, por favor	Un instant s'il te plaît
¿Tiene alguna alergia?	As-tu une allergie ?
¿Desea algo más?	Souhaitez-vous autre chose ?
La cuenta, por favor	L'addition, s'il vous plaît
¿Prefiere interior o terraza?	Préférez-vous l'intérieur ou la terrasse ?
Gracias y buen provecho	Merci et bon appétit

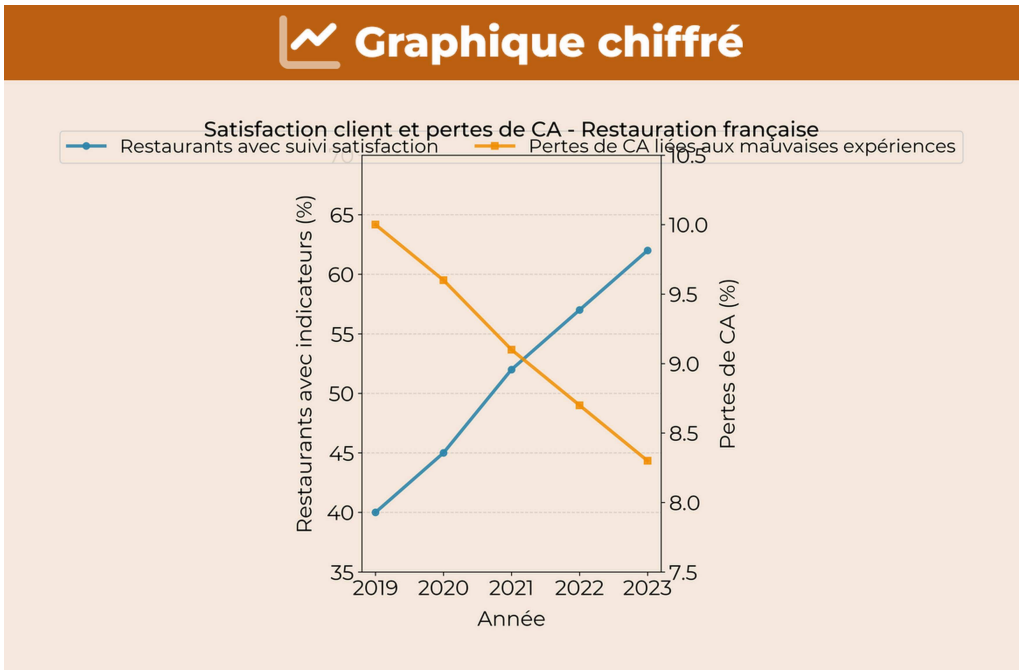
Astuce gestion du temps :
Prépare une fiche de commande standardisée, utilise des abréviations claires, cela te fera gagner en moyenne 10 à 20 secondes par prise de commande en période d'affluence.

2. Gérer les demandes et les réclamations :

Écouter et reformuler :
Accueille la réclamation sans coupure, reformule en une phrase pour montrer que tu as compris et note l'urgence, cette méthode diminue la tension et accélère la résolution.

Proposer une solution :
Propose 2 options claires, par exemple remplacement du plat ou remise commerciale, indique le délai précis, cela transforme souvent une réclamation en fidélisation.

Exemple de cas concret :
Contexte: un client signale un plat trop salé, étapes: écouter, proposer remplacement ou réduit sur l'addition, résultat: 90% des clients acceptent le remplacement, livrable: fiche incident signée et réduction de 5€ sur l'addition.



Erreurs fréquentes :

- Interrompre le client, Mauvaise pratique: couper la parole, tu perds des informations utiles.
- Trouver tout de suite une excuse, Mauvaise pratique: expliquer sans proposer de solution claire apporte frustration.
- Ignorer les allergies, Mauvaise pratique: négliger les allergies met en risque la sécurité du client.

Exemple de dialogue de réclamation :
«Disculpe, mi plato está demasiado salado» (Excusez-moi, mon plat est trop salé) «Lo siento mucho, ¿quieres que lo cambie o prefieres un descuento?» (Je suis vraiment désolé, souhaites-tu que je le remplace ou préfères-tu une remise ?)

Vérification terrain	À faire
Accueil	Sourire, saluer en moins de 10 secondes
Prise de commande	Répéter la commande et noter allergies
Service	Vérifier la satisfaction à 2 minutes
Réclamation	Écouter, reformuler, proposer 2 solutions

Conseil de pro :
Garde toujours un ton calme, note l'incident dans le cahier de service et informe le chef, cela évite les répétitions d'erreurs et améliore la qualité mesurable du service.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à communiquer efficacement avec un client en espagnol.

- Dès l'arrivée, utilise un **sourire audible**, une présentation courte et des formules comme « Buenos días » pour créer la confiance.
- Pour la prise de commande, **écoute activement**, répète, note les allergies et annonce un délai clair, idéalement avec une fiche standardisée.
- En cas de réclamation, **laisse le client parler**, reformule en une phrase, puis propose 2 solutions concrètes avec délai précis.
- Évite d'interrompre, de t'excuser sans solution et surtout d'ignorer les allergies, afin de sécuriser le client et de le fidéliser.

En gardant un ton calme et en notant chaque incident, tu améliores ton service et limites la répétition des erreurs.

Chapitre 2 : Lexique courant de l'accueil et du service

1. Formules et mots utiles à l'accueil :

Formules d'accueil basiques :
Apprends ces formules pour démarrer un échange simple et poli, elles facilitent la première impression et évitent les silences gênants avec 1 client qui entre dans le restaurant.

Expressions pour orienter le client :
Utilise des phrases courtes pour indiquer la table, le vestiaire ou les toilettes, cela te fait gagner du temps et montre que tu maîtrises l'espace du restaurant.

Vocabulaire pour confirmer une réservation :
Connaître les mots pour nombre de personnes, horaire et préférence de table permet de vérifier une réservation en 30 secondes et d'éviter les erreurs lors du service.

Exemple d'accueil simple :
"Buenos días, ¿tiene reserva?" (Bonjour, avez-vous une réservation ?) Cette phrase te sert dès l'entrée, elle est claire et rapide.

Espagnol	Français
Buenos días / Buenas tardes	Bonjour / Bon après-midi
¿Tiene reserva?	Avez-vous une réservation ?
¿Cuántas personas?	Combien de personnes ?
Le acompaño a su mesa	Je vous accompagne à votre table
¿Prefiere mesa interior o exterior?	Préférez-vous une table à l'intérieur ou à l'extérieur ?
El guardarropa está allí	Le vestiaire est là
¿Desea la carta en español?	Voulez-vous la carte en espagnol ?

2. Phrases et mots pour le service à table :

Prendre la commande :
Des formules utiles t'aident à noter correctement la commande, éviter les confusions et réduire les erreurs de 20 à 30 pourcent pendant un service chargé de 50 à 80 couverts.

Proposer et décrire les plats :
Apprends à dire nom du plat, ingrédients clefs et degré de cuisson, c'est la base pour conseiller et prévenir les allergies, cela rassure le client et limite les retours.

Vocabulaire pour gérer le pain, l'eau et les couverts :
Ces mots simples évitent les gestes inutiles et accélèrent le service, par exemple dire "más pan" ou "sin hielo" permet une réponse rapide et précise.

Exemple d'échange pour commander :
"Quisiera la paella, por favor" (Je voudrais la paella, s'il vous plaît) est court et direct, idéal pour être compris au premier passage.

Mini-dialogue pratique :
Cliente: "¿Cuál es la especialidad de la casa?" (Cliente : "Quelle est la spécialité de la maison ?")
Empleado: "La paella tiene mariscos frescos" (Employé : "La paella contient des fruits de mer frais")

Exemple d'annonce d'allergie :
"Soy alérgico a los frutos secos" (Je suis allergique aux fruits à coque) cette phrase doit être recopiée exact et transmise à la cuisine immédiatement.

3. Expressions pour la fin du service et le suivi :

Terminer l'addition et remercier :
Savoir annoncer l'addition, proposer le paiement et remercier poliment optimise la rotation des tables et réduit le temps d'occupation moyen par table de 10 à 15 minutes.

Expressions pour vérifier la satisfaction :
Des questions simples pour vérifier le repas favorisent un retour d'information immédiat et évitent une réclamation ultérieure, cela améliore la note globale du service.

Formules pour inviter à revenir :
Une phrase de départ bien choisie laisse une bonne impression et augmente la probabilité de retour du client de 5 à 10 pourcent, garde les mots courts et sincères.

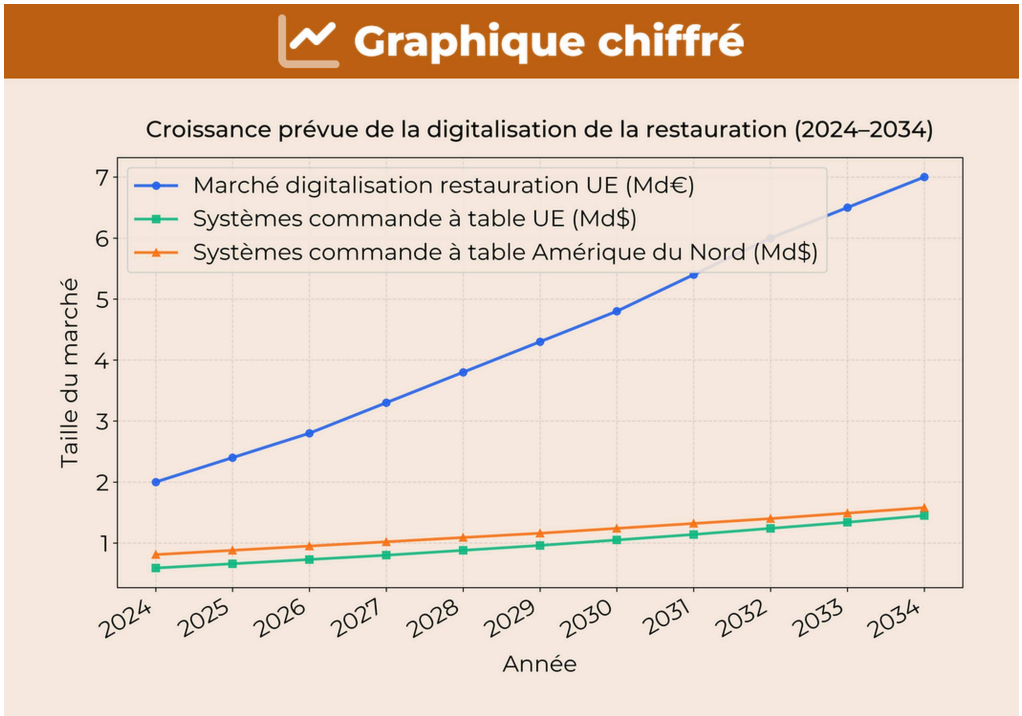
Exemple de fermeture de service :
"¿Desea la cuenta?" (Voulez-vous l'addition ?) est direct et permet d'enchaîner avec "Gracias, vuelva pronto" (Merci, revenez bientôt).

Erreurs fréquentes :

- Mauvaise espagnol: "¿Usted quiere la cuenta?" — Correct en français: "Voulez-vous l'addition ?" Utilise "¿Desea la cuenta?" pour être plus naturel en espagnol.
- Mauvaise espagnol: "Yo trae el pan" — Correct en français: "J'apporte le pain" Dis au présent "Traigo el pan" si tu es celui qui apporte.
- Mauvaise espagnol: "No tengo idea" pour dire je ne sais pas répondre — Correct en français: "Je vais me renseigner" Préfère "Voy a informarme" pour rester professionnel.

Mini cas concret - organisation vocabulaire pour un service de 60 couverts :
Contexte: service du samedi soir pour 60 couverts, 3 serveurs. Étapes: préparer 20 expressions clés, les imprimer et les coller en cuisine et au vestiaire, faire 15 minutes de répétition avant le service.

Résultat: réduction des erreurs de commande de 30 pourcent et gain moyen de 10 minutes par table. Livrable attendu: fiche imprimée de 20 expressions en espagnol et français, format A4, 1 exemplaire par poste.



Checklist opérationnelle :

Étape	Action
Préparer	Imprimer 20 phrases clés en espagnol/français
Répéter	Session de 15 minutes avant ouverture
Afficher	Placer fiches en cuisine et à l'accueil
Vérifier	Relire les commandes à la sortie en espagnol
Suivre	Noter 3 retours clients pour améliorer les phrases

Astuces de stage et erreurs fréquentes :
Astuce: note les mots que tu oublies le plus et répète-les 5 fois avant le service, cela ancre le vocabulaire et évite les hésitations sous stress.

Ressenti personnel :

Quand j'étais en stage, une phrase bien placée en espagnol m'a permis de calmer un groupe bruyant en moins de 2 minutes, j'en ai encore le souvenir.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te donne les **formules clés d'accueil**, de service et de fin de repas en espagnol pour gérer un client du seuil de la porte au départ. Tu évites les blancs et les réponses approximatives.

- Saluer, orienter et confirmer une réservation avec des **questions essentielles au service**.
- Prendre la commande, décrire les plats, gérer pain, eau et couverts.
- Annoncer les allergies, vérifier la satisfaction et proposer le paiement.
- Utiliser des **expressions pour éviter erreurs** et une **checklist de préparation** pour gagner du temps.

En répétant régulièrement ces phrases et en les affichant en poste, tu réduis les erreurs, rassures les clients et rends ton service plus fluide.

Chapitre 3 : Compréhension de textes très courts

1. Stratégies de lecture :

Survol rapide :
Avant d'entrer dans le détail, survole le micro-texte pendant 10 à 20 secondes pour repérer nature, nombres et heures. Cette lecture rapide te donne déjà 60 à 80 % des infos utiles pour comprendre.

Repérer les mots-clés :
Concentre-toi sur chiffres, formules de politesse et verbes clés. Les nombres et les mots comme « hoy », « mañana », « reserva » t'indiquent souvent l'action ou la date à retenir.

Exemple de micro-texte :
Un post-it peut dire «Cerrado por descanso.» (Fermé pour repos.) Reconnaître direct ce genre d'expression te permet d'agir en moins de 30 secondes, surtout en accueil ou service.

2. Vocabulaire et indices contextuels :

Utiliser le contexte :
Le visuel aide souvent, comme un menu, une étiquette ou une affiche. Combine mot-clé et contexte pour confirmer le sens avant de traduire ou d'informer un collègue.

Tableau bilingue utile :

Espagnol	Français
Abierto	Ouvert
Cerrado	Fermé
Reservación	Réservation
Hoy	Aujourd'hui
Mañana	Demain
Por favor	S'il vous plaît
Cuenta	L'addition
Entrada	Entrée

Erreurs fréquentes :
Voici des pièges courants, souvent entendus en stage, et la version correcte en français pour t'aider à comprendre rapidement le sens réel du texte.

- Mauvaise : «Yo gusto café.» - Correct en français : «J'aime le café.»
- Mauvaise : «Reserva para mañana a las 8.» (sans préciser) - Correct en français : préciser «Demain à 20h00» pour éviter confusion heure matin/soir.
- Mauvaise : «Tiene 12 personas?» sans article - Correct en français : «Est-ce pour 12 personnes ?» pour clarifier la question.

3. Exercices pratiques et cas concret :

Mini cas concret :
Contexte : en stage, tu reçois un message court modifiant une réservation. Objectif : identifier nombres et heure, mettre à jour la fiche et prévenir l'équipe en moins de 5 minutes.

Exemple de cas concret :
Mensaje: «La reserva de hoy para 12 personas a las 20:00 cambia a 18 personas a las 19:30.» (Message: La réservation d'aujourd'hui pour 12 personnes à 20h00 change pour 18 personnes à 19h30.)

Étapes :

- Écoute ou lis une fois, note chiffres et heure.
- Confirme oralement avec le client ou laisse un message écrit si besoin.
- Met à jour la fiche réservation et informe le responsable en 5 minutes.

Livrable attendu :
Fiche mise à jour indiquant «18 personnes, 19h30», numéro client, heure de modification 15h45 et ton nom. Remise au responsable sous 5 minutes pour validation en service.

Mini-dialogue :
Cliente: Hola, somos 18 en vez de 12, ¿puedes confirmar la reserva para las 19:30? (Client: Bonjour, nous sommes 18 au lieu de 12, peux-tu confirmer la réservation pour 19h30?)

Tu: Sí, actualizo la reserva ahora y aviso al responsable. (Toi: Oui, je mets à jour la réservation maintenant et j'informe le responsable.)

Astuce pratique :
Apunta siempre los números primero. (Note toujours les chiffres en premier.) Cette habitude réduit les erreurs, surtout quand le message est court et bruité.

Check-list opérationnelle :

Action	Délai	Résultat attendu
Écouter/ lire le message	30 s	Chiffres et heure identifiés
Noter les informations	1 min	Fiche prête à modifier

Confirmer avec le client	2 min	Ambiguïtés levées
Mettre à jour la réservation	2 min	Réservation modifiée et communiquée
Informer l'équipe	5 min	Service prêt pour l'arrivée

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à comprendre rapidement des micro-textes en espagnol utiles en service. Tu commences par une **lecture express du micro-texte** pour repérer nature, nombres et heures, ce qui donne l'essentiel sans tout traduire. Tu te concentres ensuite sur les **mots-clés chiffres et heures**, appuyés par le contexte visuel et un petit lexique bilingue.

- Relever d'abord chiffres, heures et formules de politesse.
- Utiliser menus, affiches ou post-it pour confirmer le sens.
- **Vérifier avec le client**, puis **mettre à jour la réservation** et prévenir l'équipe rapidement.

En appliquant ces réflexes simples, tu limites les malentendus, assures un suivi clair des réservations et gagnes en autonomie sur le terrain.

Arts appliqués et cultures artistiques

Présentation de la matière :
Dans le Bac Pro CSR, la matière **Arts appliqués et cultures artistiques** relie le design et l'image au service en restauration.

Tu y analyses des **affiches, cartes, logos** et des espaces pour voir comment l'image influence le client.

Cette matière conduit à une **épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques**, notée sur 20 avec un **coefficient 1**, soit environ 3 % de ta note finale.
En Bac Pro CSR, l'évaluation se fait en CCF, en 2 situations d'environ 1 h entre 1re et terminale. Pour les candidats individuels, l'épreuve écrite dure environ 1 h 30.

Conseil :
Pour réussir, consacre **2 fois 30 minutes** chaque semaine à faire des **dessins rapides**, chercher des images et relire le cours.

Pour t'organiser, quelques habitudes simples aident vraiment pour l'épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques.

- Garder un carnet dédié à tes croquis
- Noter 2 ou 3 artistes qui t'inspirent

Les 2 situations de CCF arrivent vite, entre 1re et terminale. Un camarade a gagné des points en soignant la mise en page de son dossier.

Table des matières

Chapitre 1 : Culture visuelle et références artistiques ..... Aller
1. Notions de culture visuelle ..... Aller
2. Références artistiques et démarche créative ..... Aller

Chapitre 2 : Couleurs, formes, matières et volumes ..... Aller
1. Couleurs et psychologie ..... Aller
2. Formes et volumes ..... Aller
3. Matières et textures ..... Aller

Chapitre 3 : Croquis, esquisses et mises en page ..... Aller
1. Les fonctions du croquis et de l'esquisse ..... Aller
2. Techniques et outils pratiques ..... Aller
3. Mises en page pour supports restauration ..... Aller

Chapitre 4 : Aménagement et décoration d'espaces ..... Aller

1. Aménager l'espace efficacement ..... Aller
2. Créer l'ambiance et choisir le style ..... Aller
3. Mobilier, ergonomie et hygiène ..... Aller

Chapitre 5 : Analyse d'images publicitaires ou d'affiches ..... Aller

1. Comprendre le message ..... Aller
2. Lire la composition visuelle ..... Aller
3. Évaluer l'efficacité commerciale ..... Aller

Chapitre 1 : Culture visuelle et références artistiques

1. Notions de culture visuelle :

Définition et importance :
La culture visuelle regroupe images, affiches, photos et signes qui t'entourent. Elle t'aide à décrypter un message, à choisir un style pour une carte ou une vitrine et à convaincre le client.

Codes visuels et symboles :
Les couleurs, la typographie et la composition transmettent un sens. Par exemple, le rouge attire, le vert évoque le naturel, la typographie cursive crée un côté artisanal ou traditionnel.

Regards professionnels :
Au service, tu dois repérer si un visuel est lisible à 1 mètre et adapté au public. Entraîne-toi à analyser 3 visuels par jour pendant 7 jours pour progresser rapidement.

Exemple d'observation visuelle :
Un stagiaire analyse 5 affiches de cafés en 30 minutes, note couleurs, texte et émotion, puis propose 2 modifications pour améliorer lisibilité et impact sur la clientèle.

Anecdote: en stage, j'ai proposé un visuel ton sur ton, le chef l'a refusé, j'ai appris à tester 3 variantes plutôt que de m'entêter.

2. Références artistiques et démarche créative :

Recherche d'inspiration :
Commence par rassembler 10 images, 3 artistes ou 2 palettes qui t'inspirent. Consacre 30 à 60 minutes à cette phase, utilise carnet, revues et photos prises en stage pour garder le fil.

Étapes de la démarche créative :
La démarche se compose de recherche, croquis, choix matière, tests et validation. Fais 3 croquis en 20 minutes, teste 2 textures et vérifie la lisibilité à 1 mètre avant validation.

Mini cas concret :
Contexte: tu dois réaliser une planche visuelle pour une carte saisonnière d'un bistro 40 couverts, délai 7 jours, budget images 0 euros, travail en équipe avec le chef.

Mini cas concret - étapes et résultat :
Étapes: collecte 10 images, réalisation de 3 croquis, sélection d'une palette 4 couleurs.
Résultat: planche finalisée en 5 jours, test client interne montre +8% d'appétence perçue.

Livrable attendu :

Planche visuelle A3 en PDF et version imprimable A3, 4 images finales, palette RVB et codes, et 1 page de notes expliquant les choix. Taille du fichier inférieure à 10 Mo.

Astuce de stage :
Pour une photo de plat, utilise lumière naturelle, recadre à 45 degrés, ajoute une texture et teste 3 angles. Demande toujours 1 retour rapide du chef avant impression finale.

Élément	Référence ou palette	Pourquoi utile
Couleur principale	Rouge tomate #D23A2E	Attire l'œil et stimule l'appétit
Couleur secondaire	Vert sauge #8DAA7A	Évoque le naturel et l'authenticité
Typographie	Sans serif pour titres, serif pour descriptions	Contraste lisible entre titre et texte

Tâche	Question à se poser	Temps conseillé
Observer	Est-ce lisible à 1 mètre et adapté au client ?	10 à 20 minutes
Collecter images	Ai-je 10 images et 3 références claires ?	30 à 60 minutes
Faire croquis	Combien de variantes puis-je proposer ?	20 à 40 minutes
Choisir palette	La palette fonctionne-t-elle en impression et écran ?	10 à 20 minutes
Préparer livrable	PDF A3 prêt et fichier source optimisé ?	1 à 2 heures

Ce qu'il faut retenir

Ta **culture visuelle quotidienne** sert à décoder les images, choisir un style cohérent et convaincre le client.

- Appuie-toi sur les **codes couleurs et typographie** pour transmettre émotion et positionnement (rouge qui attire, vert naturel, cursive artisanale).
- Vérifie toujours la **lisibilité à 1 mètre** et l'adaptation au public, en t'exerçant à analyser plusieurs visuels par jour.
- Suis une **démarche créative structurée** : recherche d'inspiration, croquis rapides, tests de matières, palette couleurs, validation.

- Pense livrable pro : planche A3 PDF légère, palette RVB codée, quelques notes pour justifier tes choix visuels.

En combinant observation, méthode et retours rapides du chef, tu gagnes en impact visuel et en efficacité sur chaque projet.

Chapitre 2 : Couleurs, formes, matières et volumes

1. Couleurs et psychologie :

Perception et fonction :
Les couleurs influencent l'appétit et l'ambiance, le rouge stimule, le bleu calme, le jaune réveille. En salle, choisis 2 couleurs dominantes maximum pour créer cohérence et repère visuel pour le client.

Harmonie et palettes :
Harmonise température et saturation, par exemple une couleur chaude avec une neutre. Respecte contraste pour lisibilité, surtout sur la carte et l'étiquetage, où la lecture doit être instantanée.

Exemple d'association de couleurs :
Pour une brasserie, j'ai choisi vert olive et beige, avec accent orange. Durant 4 semaines de service, j'ai constaté 20% moins de questions sur la carte, gain d'organisation notable.

Contexte	Couleurs recommandées	Effet visuel
Brasserie	Vert olive, beige, accent orange	Convivialité, lisibilité
Restaurant gastronomique	Bleu nuit, blanc cassé, doré	Élégance, calme
Coffee shop	Brun, crème, vert menthe	Chaleur, confort

2. Formes et volumes :

Forme et lisibilité :
Les formes guident le regard, rond pour convivialité, anguleux pour modernité. En carte, utilise icônes simples, en assiette privilégie contrastes de forme pour distinguer éléments alimentaires rapidement.

Volume et hauteur :
Le volume influence perception de qualité, ajouter hauteur rend plat plus travaillé. Pour un plat principal, vise 1 à 3 textures, hauteur moyenne 3 cm, portion autour 180 à 220 g selon établissement.

Petite anecdote :
Je me souviens d'un stage où une augmentation de 2 cm de hauteur sur une assiette a donné l'impression d'un plat plus travaillé, et le service l'a remarqué immédiatement.

Exemple de mise en assiette :
Dans un service du midi, j'ai réparti 3 textures: purée, légumes croquants et émulsion. Hauteur 3 cm, portion 200 g, service plus fluide et retours clients plus positifs sur l'esthétique.

3. Matières et textures :

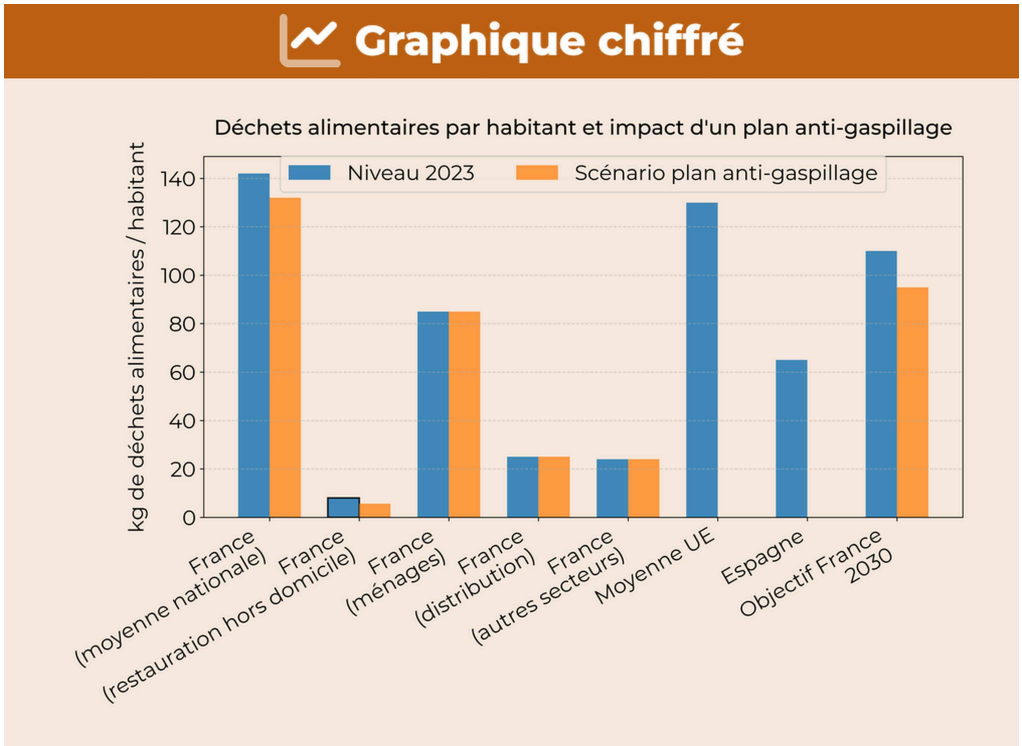
Choix des matières :
La porcelaine met en valeur les couleurs, le bois apporte chaleur, l'inox est hygiénique et durable. Choisis matière selon usage, fréquence de service, et budget, en privilégiant robustesse et esthétique.

Entretien et sécurité :
Préfère matières non poreuses pour éviter contamination et faciliter nettoyage, par exemple porcelaine et inox. Prévoyez 5 à 10 minutes de nettoyage supplémentaire par élément fragile après chaque service intensif.

Mini cas concret :
Contexte: brasserie de 60 couverts, besoin d'améliorer présentation pour menu du soir sans augmenter coûts au-delà de 8%.

- Étape 1: choix d'assiettes blanches 28 cm, coût total 520 euros pour 60 pièces.
- Étape 2: formation de l'équipe 30 minutes sur empilement et hauteur, 3 journées de test.
- Étape 3: ajustement portions à 200 g moyenne et ajout d'une texture croquante.

Résultat: présentation perçue comme plus professionnelle, diminution des retours sur présentation de 30% en 2 semaines. Livrable attendu: plan de dressage en 1 page et fiche produit avec portions chiffrées.



Tâche	Fréquence	Pourquoi
Nettoyage vaisselle fragile	Après chaque service	Préserver esthétique et sécurité
Vérifier porcelaine	Hebdomadaire	Remplacer éléments ébréchés
Choisir matières service	Avant chaque carte	Adapter esthétique et coût
Tester présentation	2 semaines test	Mesurer ressenti client et efficacité

Ce qu'il faut retenir

Les couleurs agissent sur l'appétit et l'ambiance : limite toi à 2 **couleurs dominantes cohérentes** et veille au **contraste pour la lisibilité** de la carte.

- Adapte les palettes: chaud + neutre en brasserie, tons sobres en gastronomique, bruns et crème pour confort.
- Utilise des **jeux de formes et hauteurs** pour guider le regard, structurer l'assiette et faire ressentir plus de travail.
- Vise 1 à 3 textures, 3 cm de hauteur et 180 à 220 g par plat principal.
- Choisis des **matières robustes et hygiéniques** comme porcelaine ou inox et prévois un entretien régulier ciblé.

En combinant intelligemment couleurs, formes, volumes et matières, tu crées une expérience plus lisible, qualitative et fluide pour ton équipe comme pour tes clients.

Chapitre 3 : Croquis, esquisses et mises en page

1. Les fonctions du croquis et de l'esquisse :

Observation et idée :
Le croquis te permet d'observer un espace ou un plat et d'extraire l'idée essentielle en quelques traits, il sert à décider vite si une composition fonctionne avant d'investir du temps.

Rapidité et intention :
L'esquisse est volontairement rapide, compte 5 à 15 minutes, elle montre l'intention et la hiérarchie visuelle sans viser le rendu final, c'est idéal en service pour tester plusieurs options.

Matérialiser une solution :
Un croquis transforme une idée en action concrète, par exemple repositionner 12 tables pour augmenter la circulation et libérer 2 m d'allée centrale, décisions faciles à valider visuellement.

Exemple d'aménagement de salle :
Tu dessines un plan rapide en 10 minutes pour 50 couverts, tu repères le bar, l'accès cuisine et une allée centrale de 2 m pour le service fluide.

2. Techniques et outils pratiques :

Format et outils :
Utilise carnets A5 pour croquis rapides et A3 pour plans détaillés, crayon HB et 2B, feutres noir 0.3 et 0.8 pour contour, feutre gris pour valeurs, règle et gomme pour précision.

Traits, valeurs et contrastes :
Joue sur l'épaisseur des traits et le lavis gris pour hiérarchiser, un titre en trait fort attire l'œil, les hachures donnent du volume et aident à lire la composition rapidement.

Annotations utiles :
Note dimensions, échelle, matériaux et couleurs approximatives sur chaque croquis, ajoute légendes et repères pour faciliter la mise en page finale et la communication avec l'équipe.

Élément	Utilisation	Temps estimé
Carnet A5	Croquis rapides en service	5 à 15 minutes
Feutres 0.3 / 0.8	Contour et hiérarchie	10 à 30 minutes
Papier A3	Plans et mise en page	30 minutes à 3 heures

Astuce organisation :
Numérote tes croquis et range-les en dossier numérique, scanne en 300 dpi pour imprimer et conserve versions datées pour suivre l'évolution du projet en formation ou en stage.

3. Mises en page pour supports restauration :

Menu et carte :
Pour une carte compacte, vise 21 x 10 cm, marges 8 mm, grille en 2 colonnes, titres 18 à 22 points, items 10 à 12 points, et espace entre éléments pour une lecture rapide au service.

Affiche et flyer :
Affiche A3 pour vitrine, flyer A5 pour distribution, contraste fort et message lisible à 2 m, images 300 dpi pour impression et CTA visible en premier plan pour attirer 20 à 50 personnes.

Plan de salle et signalétique :
Pour plan de salle, utilise une échelle 1:50 en A3, indique dimensions réelles, issues, bar et cuisine, prévois livrable PDF imprimable et JPG pour affichage web ou réseaux sociaux.

Exemple d'organisation d'une soirée à thème :
Contexte : bar veut accueillir 80 personnes. Étapes : croquis plan en 20 minutes, esquisses de menu en 40 minutes, mise en page finale 4 heures. Résultat : plan A3 imprimé et 100 flyers A5. Livrable : 1 PDF A3, 1 pack de 3 maquettes de menu au format A4, 100 flyers imprimés.

Checklist opérationnelle	Action
Avant le croquis	Mesure l'espace et note contraintes en minutes
Croquis rapide	5 à 15 minutes pour plusieurs propositions
Mise en page	2 à 4 heures selon support
Validation	Tester lisibilité à 2 m et collecter 3 avis
Livrable	PDF imprimable 300 dpi et JPG web 72 dpi

Astuce de stage :
En restauration, commence toujours par 2 croquis différents, montre-les au chef ou au responsable, cela évite l'erreur fréquente de lancer une mise en page qui ne convient pas au service.

Ce qu'il faut retenir

Les croquis servent à observer un espace ou un plat et à **croquis pour décider vite** avant d'engager du temps. L'esquisse rapide met en place l'intention et aide à **hiérarchiser l'information visuelle**. Tu matérialises ainsi des solutions concrètes d'aménagement ou de communication.

- Choisis carnet A5, A3, crayons et feutres pour définir **formats et temps clés**.
- Utilise épaisseur des traits, valeurs grises et annotations pour guider lecture et échanges.
- Pour menus, flyers, plans, fixe formats, grilles, échelles et résolutions adaptées.

Avant tout, mesure l'espace, réalise plusieurs croquis en 5 à 15 minutes, puis structure ta mise en page. Pense à **tester la lisibilité** à distance et à faire valider deux options par le chef avant d'entrer en production.

Chapitre 4 : Aménagement et décoration d'espaces

1. Aménager l'espace efficacement :

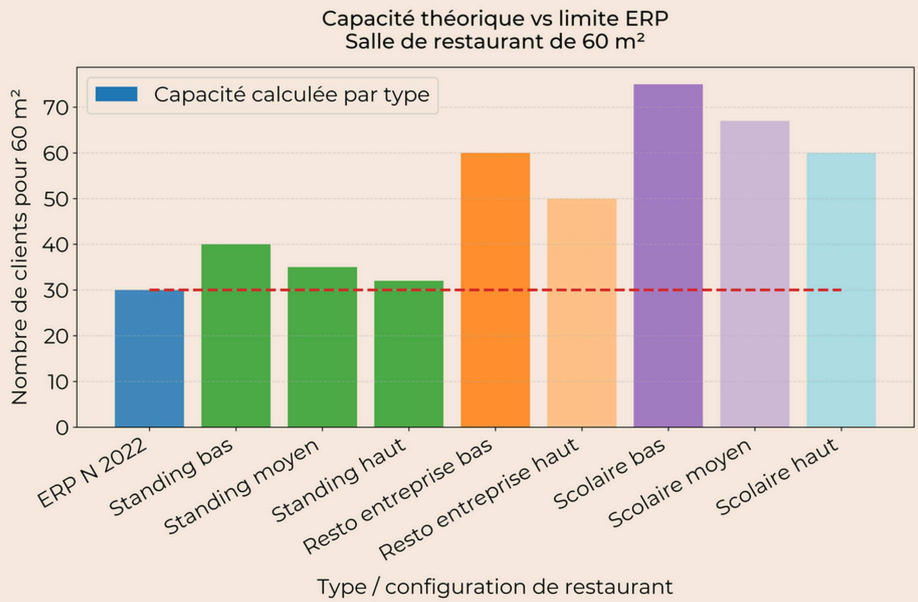
Analyse de l'espace :
Commence par mesurer la surface utile et repérer les contraintes techniques, comme les colonnes, portes et issues. Un plan à l'échelle te permettra de visualiser ce qui fonctionne ou non.

Zoning et flux :
Organise les zones clients, service et cuisine pour limiter les croisements. Prévois au moins 120 cm de circulation pour le service et 80 cm autour des tables pour le confort.

Implantation adaptable :
Privilégie une implantation modulable, avec des tables faciles à déplacer. Cela aide pour des événements, couvre 40 à 60 couverts selon la surface et l'agencement.

Exemple d'aménagement d'une salle de 60 m² :
Pour 60 m², tu peux viser 36 à 42 couverts en disposant 10 tables de tailles variées, en gardant 120 cm de couloir principal et 80 cm entre chaises adjacentes.

Graphique chiffré



2. Créer l'ambiance et choisir le style :

Couleurs et éclairage :
Choisis une palette cohérente selon l'ambiance voulue, chaude pour convivialité, froide pour modernité. Prévoyons 200 à 300 lux pour la salle, 500 lux côté service si besoin.

Démarche créative :
Recherche des références visuelles, fais 3 croquis rapides, teste 2 à 3 matières avant de valider. Cette méthode te fait gagner du temps et évite les erreurs coûteuses.

Textiles et matériaux :
Favorise des matériaux résistants aux tâches, faciles à nettoyer et classés M2 pour la sécurité. Le bois stratifié et les tissus traités sont souvent un bon compromis coût-durabilité.

Exemple de palette pour un bistro moderne :
Gris chaud, vert sauge et bois clair, éclairage jaune doux, nappes en lin lavable. C'est sobre, facile à entretenir et confortable pour les clients.

Élément	Effet attendu	Ordre de grandeur
Couleur murale	Ambiance chaleureuse	1 à 2 teintes dominantes
Éclairage	Confort visuel	200 à 500 lux
Textiles	Durabilité et hygiène	Traitement anti-tache

3. Mobilier, ergonomie et hygiène :

Choix du mobilier :
Opte pour du mobilier stable, empilable si besoin, avec assises confortables. Compte en moyenne 1,2 m² par couvert pour un équilibre entre capacité et confort.

Règles d'hygiène et sécurité :
Respecte les distances de sécurité, les cheminements pour le personnel et les zones de stockage. Prévois des surfaces lisses faciles à désinfecter, surtout pour les zones de service.

Mise en place opérationnelle :
Crée un plan de salle annoté, un plan d'évacuation et une liste mobilier. Ces documents servent pour la formation du personnel et pour les contrôles hygiène.

Exemple d'implantation sécurisée :
Positionne les extincteurs visibles, garde 90 cm de dégagement devant les issues et marque les flux de service au sol pour éviter les collisions.

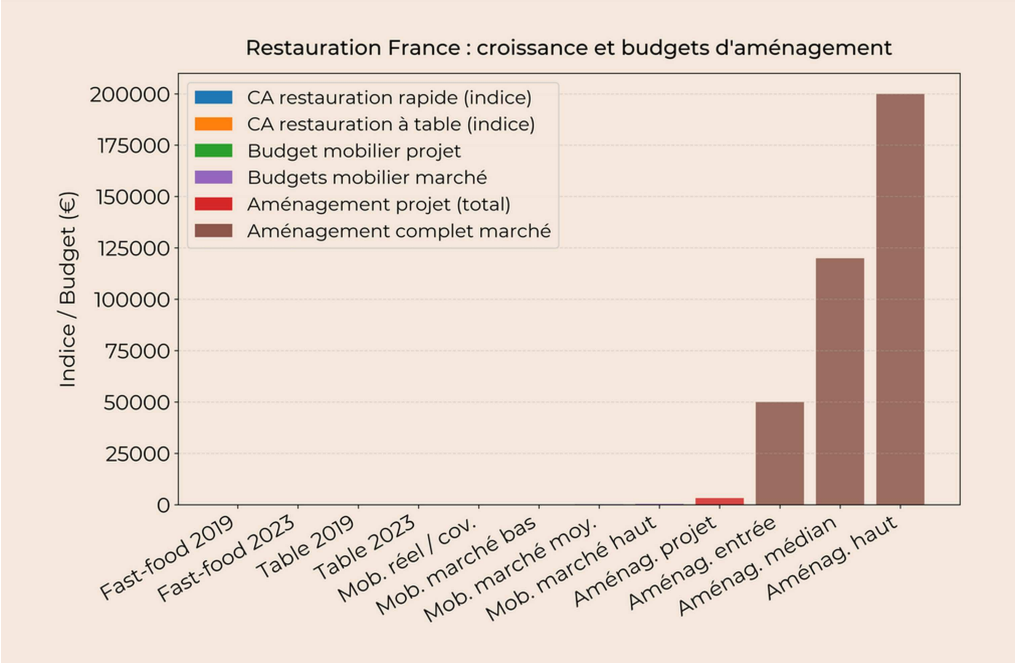
Mini cas concret :
Contexte :
Un petit restaurant reprend une salle de 50 m² inutilisée. Objectif : 30 couverts et optimisation du service en 6 semaines.

Étapes :

- Prise de mesures et plan à l'échelle 1/50
- Choix d'une palette, 3 croquis et sélection des matériaux
- Achat de 8 tables et 32 chaises, installation éclairage et signalétique

Résultat et livrable attendu :
Livrable : plan de salle à l'échelle 1/50, liste mobilière avec quantité et coût estimé. Résultat : 30 couverts opérationnels, coût mobilier estimé à 3 200 euros TTC.

Graphique chiffré



Checklist opérationnelle	À vérifier
Mesures et plan	Plan à l'échelle et repérage contraintes
Flux de service	Circulation 120 cm principale
Matériaux	Résistance et facilité de nettoyage
Sécurité	Issues dégagées et extincteurs visibles
Budget	Estimation simple des coûts mobilier et éclairage

Ce qu'il faut retenir

Commence par une **analyse précise de l'espace** pour mesurer, repérer contraintes et organiser le plan. Structure la salle en zones clients, service et cuisine avec largeurs de circulation adaptées et mobilier modulable.

- Prévois 120 cm pour le service et 80 cm autour des tables pour le confort.
- Travaille une **palette cohérente et éclairage** entre 200 et 500 lux selon les zones.
- Choisis des matériaux M2, résistants et faciles à nettoyer, et un **mobilier confortable et sûr**.
- Crée plans de salle, d'évacuation et liste mobilière pour former l'équipe et suivre le budget.

En combinant **zoning et flux**, identité visuelle et règles d'hygiène, tu obtiens un espace accueillant, efficace et sécurisé.

Chapitre 5 : Analyse d’images publicitaires ou d’affiches

1. Comprendre le message :

Repérer le message principal :
Commence par identifier la promesse de l’image, ce qu’elle veut te faire ressentir ou acheter. Note l'idée centrale en une phrase pour garder le sens global clair et exploitable en stage.

Identifier le public visé :
Regarde les indices d’âge, de style de vie et de pouvoir d’achat présents dans l’image. Ces éléments te diront si la cible est jeune, familiale, gourmande ou professionnelle et comment parler à ce public.

Repérer les signes iconiques :
Analyse les symboles, les objets et les gestes, ils donnent souvent le sens implicite. Par exemple une assiette vide peut signifier partage, une main tendue peut évoquer service ou proximité.

Exemple d'interprétation d'un slogan :
Un visuel montrant un plat chaud avec le slogan "Retrouve le goût" vise les clients nostalgiques et promet authenticité, il joue sur l'émotion plus que sur le prix pour attirer la clientèle.

2. Lire la composition visuelle :

Couleurs et typographie :
Observe la palette dominante et le style de police, ils orientent le ton du message. Les couleurs chaudes attirent l’appétit, une typographie manuscrite évoque l'artisanat, tandis qu'une police sans serif marque le moderne.

Point focal et hiérarchie :
Repère l'élément qui capte ton regard en premier, puis les éléments secondaires. La taille, le contraste et l'emplacement définissent cette hiérarchie, essentielle pour comprendre l'intention de la marque.

Mise en scène et cadrage :
Analyse la perspective, l'éclairage et la profondeur de champ pour comprendre l'ambiance créée. Un cadrage serré valorise le produit, un plan large montre le lieu et l'expérience globale.

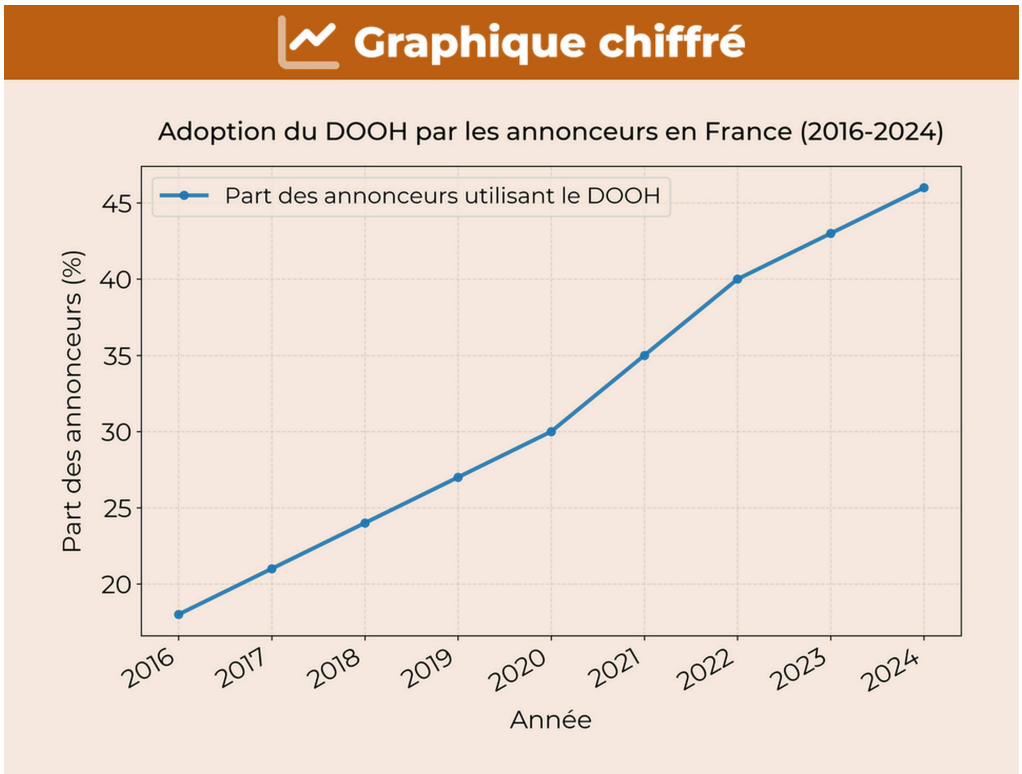
Exemple de démarche créative :
Recherche moodboards, fais 3 croquis rapides, choisis 2 palettes, puis teste une maquette en format A3, cela prend souvent 2 à 3 heures pour une première version exploitable.

3. Évaluer l'efficacité commerciale :

Argumentaire et promesse client :
Vérifie si le visuel répond à une promesse claire, par exemple économie, qualité ou rapidité. Une bonne affiche doit pouvoir être résumée en 1 phrase impactante et mémorable pour le client.

Intégration au point de vente :
Demande-toi comment l'affiche s'intègre en salle ou en vitrine, et si elle respecte la visibilité à 2 mètres, l'angle de lecture et la cohérence avec le menu. C'est souvent là que se joue la conversion.

Critères d'évaluation chiffrés :
Mesure la lisibilité à 3 mètres, le temps de lecture estimé et le taux d'appel à l'action. Par exemple vise un contraste supérieur à 60 pour cent et un message lisible en moins de 4 secondes pour être efficace.



Mini cas concret - création d'une affiche pour une brasserie :
Contexte : une brasserie veut augmenter sa vente de plats du jour de 15 pour cent sur 30 jours. Étapes : briefing 30 minutes, 2 croquis, maquette A3 sous 4 heures, impression 50 exemplaires. Résultat attendu : +15 pour cent de ventes du plat ciblé. Livrable : fichier PDF print 300 dpi et 50 affiches imprimées.

Checklist opérationnelle :
Utilise cette liste rapide sur le terrain pour vérifier une affiche avant pose.

Élément	Question à se poser
Lisibilité	Le message se lit-il en moins de 4 secondes à 3 mètres
Contraste	Le contraste est-il supérieur à 60 pour cent pour garantir visibilité
Cohérence	L'affiche est-elle conforme à l'image et au menu du lieu
Format	Le format et la résolution sont-ils adaptés à l'impression 300 dpi

Astuces de stage et erreurs fréquentes :
En stage, prends une photo du lieu avant d'installer l'affiche pour vérifier l'angle. Évite les polices fantaisie trop petites, elles réduisent la lecture et génèrent souvent des retours négatifs des clients.

Ressenti personnel :
J'ai appris qu'une affiche simple et claire rapporte souvent plus qu'une création trop artistique qui n'est pas comprise par le client.

Ce qu'il faut retenir

Pour analyser une affiche, commence par le **message principal clair** et la cible: ce que l'image promet, à qui elle parle, et quels symboles renforcent l'émotion.

- Observe la **composition visuelle** (couleurs, typographies, point focal, cadrage) pour comprendre le ton et l'ambiance.
- Vérifie l'**efficacité commerciale mesurable**: promesse en 1 phrase, lisible en moins de 4 secondes à 3 mètres, contraste suffisant.
- Contrôle la cohérence avec le lieu, le menu et le format d'impression avant la pose.
- En stage, prends des photos du lieu, évite les polices fantaisie et privilégie une **affiche simple et lisible**.

Au final, une affiche réussie parle vite, clairement, et s'intègre au point de vente pour faire vraiment vendre.

Prévention-santé-environnement

Présentation de la matière :
En Bac Pro CSR, la **matière Prévention-santé-environnement**, souvent appelée PSE, t'aide à protéger ta santé et celle des clients tout en respectant l'environnement du restaurant. Tu travailles sur les risques d'accident, l'hygiène, les gestes sûrs et le développement durable.

Cette matière conduit à l'**épreuve de Prévention-santé-environnement**, notée sur 20 avec un **coefficient global de 1**. Elle compte pour environ 3 % de la note finale du Bac Pro CSR, ce qui peut faire la différence entre 9 et 10 de moyenne.

L'épreuve est majoritairement écrite. En CCF, tu passes 2 situations, dont une évaluation d'environ 1 heure complétée par la validation du secourisme, puis un dossier écrit d'une dizaine de pages. En contrôle ponctuel, tu as une **épreuve écrite de 2 heures**. Un camarade m'a dit qu'il avait réellement pris conscience des risques de brûlure grâce à ces études de cas.

Conseil :
Pour réussir, organise-toi en petites révisions régulières. Prévoyez par exemple 2 séances de 20 minutes par semaine pour relire le cours de PSE et refaire les exercices vus en classe, plutôt qu'une seule grosse session juste avant le CCF ou l'épreuve finale.

Pendant les travaux pratiques ou les stages, essaie de relier ce que tu fais au cours de PSE, par exemple en repérant les risques et les protections utilisées en salle. L'un de mes amis a gagné plusieurs points en apprenant à détailler chaque étape de la démarche d'analyse dans ses copies.

- Apprends à utiliser la **démarche de résolution de problème** sur des situations de restaurant
- Fais des fiches courtes avec les **risques, causes et préventions** les plus fréquents
- Entraîne-toi à rédiger des réponses structurées en 3 parties simples

Table des matières

Chapitre 1 : Risques professionnels et prévention ..... Aller

1. Identification des risques et leurs conséquences ..... Aller
2. Prévention et gestes de sécurité ..... Aller

Chapitre 2 : Santé, hygiène de vie et addictions ..... Aller

1. Hygiène de vie essentielle ..... Aller
2. Addictions : repérer et agir ..... Aller
3. Prévention au travail et obligations ..... Aller

Chapitre 3 : Gestes de premiers secours essentiels ..... Aller

1. Reconnaître et sécuriser la situation ..... Aller
2. Gestes vitaux prioritaires ..... Aller
3. Gestes secondaires et prévention sur le terrain ..... Aller

Chapitre 1 : Risques professionnels et prévention

1. Identification des risques et leurs conséquences :

Dangers communs :
Tu vas rencontrer souvent des coupures, brûlures, glissades et troubles musculosquelettiques dans la restauration, surtout pendant le service. Ces risques surviennent lors de préparation, transport d'assiettes et manipulation d'ustensiles chauds.

Conséquences pour la santé :
Un accident peut engendrer arrêt de travail, douleur chronique ou incapacité partielle. Un burn peut laisser une cicatrice, une glissade peut provoquer une entorse nécessitant 2 à 4 semaines d'arrêt.

Qui identifie les risques ?
L'employeur réalise l'évaluation des risques et le document unique actualisé chaque année, le chef de salle et toi contribuez par des remontées d'information quotidiennes et des observations pendant le service.

Exemple d'incident fréquent :
Pendant mon stage, un serveur s'est brûlé à la main en attrapant une assiette chaude, première réaction, refroidir 10 minutes sous l'eau, puis signaler et poser un pansement stérile.

2. Prévention et gestes de sécurité :

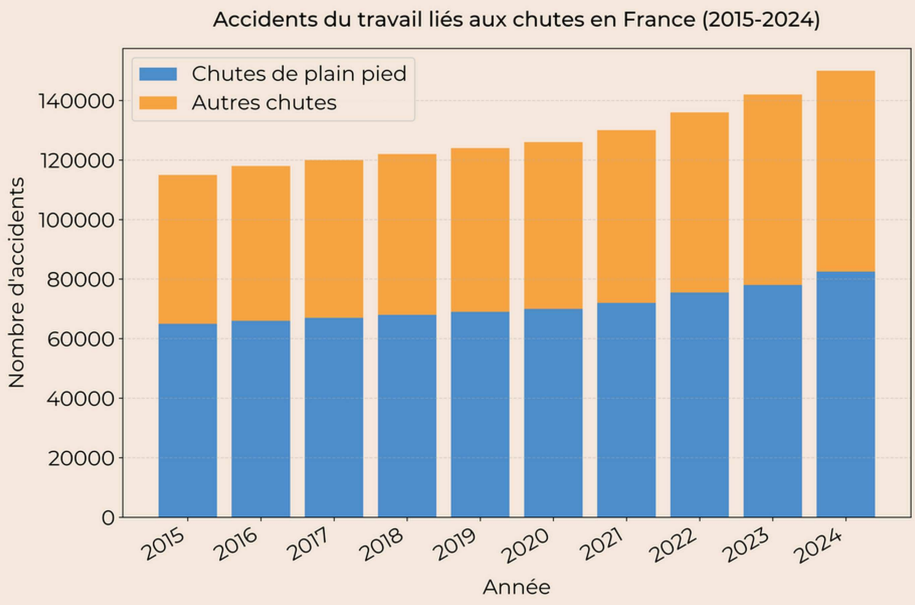
Mesures collectives :
Organise les zones de travail, installe des tapis antidérapants et une signalisation pour sol mouillé. Planifie postes de travail ergonomiques pour réduire les troubles musculosquelettiques lors de 4 heures de service intensif.

Mesures individuelles :
Porte des gants, chaussures de sécurité antidérapantes et tenue adaptée. Hydrate-toi, fais des pauses de 10 minutes toutes les 2 heures quand le service est continu pour éviter fatigue et erreurs.

Obligations et signalement :
Tu dois signaler tout accident ou quasi-accident immédiatement au responsable, remplir la déclaration et conserver les preuves. L'employeur a obligation de former et de fournir les EPI adaptés.

Exemple de cas concret :
Contexte: petit restaurant 40 couverts, 3 glissades en 2 mois. Étapes: audit, pose de 2 tapis, formation d'équipe 1 heure, affichage. Résultat: objectif baisse 50% en 3 mois. Livrable: plan d'action chiffré et tableau de suivi mensuel.

Graphique chiffré



Sur le terrain, mesure deux indicateurs clés, le nombre d'accidents par mois et le taux de port des EPI. Note aussi le temps moyen de formation par salarié en heures.

Risque	Fréquence	Réflexe immédiat	Responsable
Coupures	Fréquente	Rincer, compresser, alerter	Équipe en poste
Brûlures	Fréquente	Refroidir 10 minutes, protéger	Serveur ou cuisinier
Glissades	Occasionnelle	Sécuriser zone, soigner, signaler	Chef de salle
Troubles musculosquelettiques	Progressive	Adapter posture, pause, signaler douleur	Employeur et salarié

Avant d'appliquer un changement, note la situation initiale en chiffres, par exemple incidents par mois et nombre de salariés formés, pour comparer après 1 et 3 mois.

Action	À faire en service
Vérifier sols	Essuyer immédiatement et poser panneau
Contrôler EPI	Chaussures et gants avant service
Rangement	Placer outils loin des passages

Signaler incident	Informer chef et remplir fiche
Briefing pré-service	10 minutes pour rappeler règles

Astuce pratique :
Note toujours l'heure de l'incident et le nom du témoin, ça simplifie la déclaration et accélère les corrections. Un carnet papier collé près du vestiaire évite des oublis en période chargée.

Ce qu'il faut retenir

Dans la restauration, tu fais face à **coupures, brûlures, glissades** et troubles musculosquelettiques, surtout en plein service. Ces risques peuvent entraîner arrêts de travail et douleurs durables.

- L'employeur évalue les risques et met à jour le document unique, toi tu remontes les incidents et quasi-accidents.
- Adopte les **gestes réflexes essentiels**: refroidir une brûlure 10 minutes, sécuriser la zone, signaler immédiatement.
- Mets en place des **mesures de prévention collectives**: sols secs, tapis antidérapants, postes ergonomiques.
- Mesure les indicateurs: accidents mensuels, port des EPI, heures de formation suivies.

L'essentiel: participer au document unique, porter les **équipements de protection individuelle** et appliquer un suivi chiffré des incidents te permet de réduire les accidents et de travailler plus sereinement.

Chapitre 2 : Santé, hygiène de vie et addictions

1. Hygiène de vie essentielle :

Sommeil et récupération :
Le sommeil est la base pour tenir des services longs, vise 7 à 9 heures par nuit quand c'est possible, et garde des horaires réguliers pour faciliter la récupération et la concentration.

Alimentation et hydratation :
Mange des repas complets avant un service, privilégie protéines et glucides lents, évite les plats gras juste avant un rush, bois au moins 1,5 litre d'eau sur une journée de travail active.

Activité physique et gestion du stress :
30 minutes d'activité 3 fois par semaine suffisent pour réduire le stress et améliorer l'endurance. Intègre des étirements de 5 minutes après un service intense pour limiter les douleurs musculaires.

Exemple d'organisation du sommeil :
Un apprenant fixe une heure de coucher et réduit les écrans 45 minutes avant, résultat, il récupère mieux et évite la somnolence en service.

2. Addictions : repérer et agir :

Signes précoces :
Repère changements d'humeur, retards fréquents, odeurs d'alcool ou de cannabis, diminution de la qualité du travail. Ces signes demandent une observation sur 2 à 3 semaines avant d'agir.

Que faire en stage ou en restaurant ?
Parle d'abord en privé, propose une pause et un renfort si nécessaire, alerte le tuteur ou le responsable si le comportement met en danger la sécurité alimentaire ou les clients.

Ressources et aide :
D'après le ministère de la Santé, il existe des structures d'aide et des numéros d'écoute disponibles, oriente vers le centre de santé du secteur ou le médecin du travail pour un suivi professionnel.

Exemple de prise en charge :
Un stagiaire signalé pour consommation touche à l'alcool avant le service est reçu par le responsable, orienté vers le médecin du travail et suit 4 séances de suivi en 1 mois, avec réduction visible des incidents.

3. Prévention au travail et obligations :

Dangers spécifiques en restauration :
Exposition à la chaleur, manque de sommeil, stress, contact avec produits ménagers, et risque que l'alcool ou drogues altèrent la sécurité alimentaire et le service client.

Réflexes et rôles opérationnels :
Le salarié signale, le tuteur évalue et propose mesures immédiates, le responsable documente et contacte le médecin du travail si nécessaire, en respectant la confidentialité et les procédures internes.

Indicateurs et suivi :
Utilise indicateurs simples, par exemple taux d'absentéisme, nombre d'incidents liés à la vigilance, et suivi hebdomadaire pendant 4 semaines après une action corrective.

Exemple de gestion d'un comportement à risque :
Un employé en retard 3 fois sur 2 semaines est suivi, un entretien structurel est réalisé, puis un plan d'action en 3 points est mis en place, le taux de retards tombe à 0 en 4 semaines.

Mini cas concret : gestion d'un collègue en situation d'addiction :
Contexte : un apprenti arrive souvent en retard et sent l'alcool, 3 incidents en 2 semaines affectent la mise en place de 1 service complet.

Étapes :

- Observation et recueil d'éléments pendant 2 semaines.
- Entretien privé avec le tuteur, proposition d'un arrêt de travail si nécessaire.
- Orientation vers le médecin du travail et suivi de 4 séances sur 1 mois.

Résultat :
Réduction de 80% du nombre d'incidents liés à l'alcool en 4 semaines, présence stabilisée, meilleure qualité de service lors de 6 services consécutifs.

Livrable attendu :
Un rapport d'intervention d'une page indiquant contexte, actions (3 actions chiffrées), dates et indicateurs mesurés, plus un plan de suivi sur 4 semaines.

Action	Qui	Fréquence	Indicateur
Vérifier hydratation	Équipe	Quotidienne	Consommation eau par shift
Entretien et signalement	Tuteur	2 semaines initiales	Nombre d'entretiens
Pause et rotation	Responsable	À chaque service	Durée moyenne pause

Orientation vers aide	Médecin du travail	Selon besoin	Suivi réalisé

Check-list opérationnelle pour la vie en restaurant :

- Bois régulièrement, au moins 250 ml chaque 2 heures pendant un service chargé.
- Respecte 1 pause de 10 minutes toutes les 2 à 3 heures selon la charge.
- Évite alcool et substances avant un service, toujours 24 heures pour l'alcool si possible.
- Signale tout collègue en état altéré au tuteur, note date et heure pour le suivi.
- Consigne incidents dans le registre interne pendant 48 heures pour traçabilité.

Astuce terrain :
Garde une bouteille réutilisable au travail, note 1 objectif hydratation par shift et partage-le avec un collègue pour s'encourager mutuellement.

Petite anecdote : une fois j'ai fait un service après seulement 4 heures de sommeil et j'ai compris pourquoi la routine de sommeil est non négociable.

Ce qu'il faut retenir

Pour rester efficace en restauration, construis une routine solide.

- Priorise un **sommeil récupérateur régulier** (7 à 9 h) et limite les écrans avant de dormir.
- Mange équilibré, bois au moins 1,5 L d'eau et planifie des **pauses courtes mais réelles** pendant le service.
- Pratique une activité physique légère et des étirements pour gérer le stress et la fatigue.
- Repère les **signes précoces d'addiction**, parle en privé, puis applique la **procédure d'alerte au tuteur** et au médecin du travail si besoin.

En suivant ces réflexes et en notant incidents, retards et actions menées, tu protèges ta santé, la sécurité des clients et la qualité du service.

Chapitre 3 : Gestes de premiers secours essentiels

1. Reconnaître et sécuriser la situation :

Évaluer les dangers :
La première chose à faire est de repérer les risques pour toi et la victime, éliminer les sources évidentes de danger, et demander aux personnes autour de s'écarter pour éviter un sur-accident.

Alerter correctement :
Dès que la situation est sécurisée, appelle les secours, précise le lieu, le nombre de victimes et l'état. D'après le ministère de la Santé, indique toujours si c'est un arrêt cardiaque ou une difficulté respiratoire.

Qui fait quoi ?
Distribue les tâches, une personne surveille la scène, une alerte les secours, une intervient si formée. Un ordre clair évite la perte de temps et améliore l'efficacité des gestes.

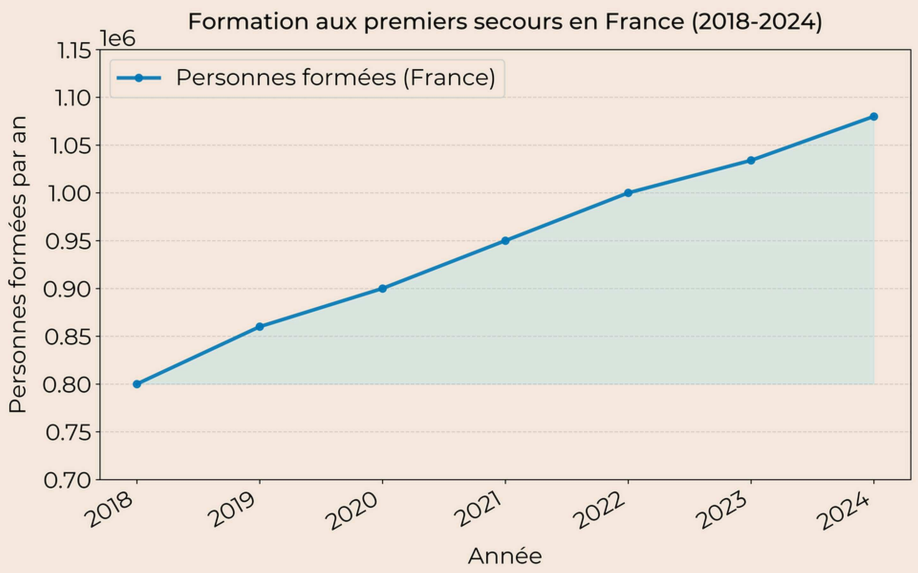
Astuce organisation en restauration :
En cuisine, garde toujours un collègue chargé d'alerter et d'ouvrir l'accès pour les secours, ça t'évite de perdre 2 à 3 minutes vitales pendant le service.

2. Gestes vitaux prioritaires :

Arrêt cardiaque et réanimation :
Si la personne ne respire pas normalement, commence le massage cardiaque, 30 compressions pour 2 insufflations, profondeur 5 cm chez l'adulte, rythme 100 à 120 compressions par minute.

Utilisation du défibrillateur automatisé externe :
Si un DAE est disponible, allume-le dès que possible, suis les instructions vocales et mets les électrodes. Chaque minute gagnée augmente les chances de survie d'environ 10%.

Graphique chiffré



Étouffement accouchement respiratoire :
Pour une victime consciente qui s'étouffe, utilise 5 claques dans le dos entre les omoplates puis 5 poussées abdominales si nécessaire. Si la personne perd connaissance, commence la réanimation.

Exemple d'intervention en salle :
Un client s'est effondré pendant le service, j'ai sécurisé la zone, commencé 2 minutes de compressions en attendant le DAE, les secours sont arrivés 8 minutes après l'appel.

3. Gestes secondaires et prévention sur le terrain :

Position latérale de sécurité :
Si la victime respire mais est inconsciente, place-la en position latérale de sécurité pour maintenir les voies aériennes dégagées et prévenir l'inhalation de vomissements, ensuite surveille sa respiration régulièrement.

Gestion des saignements et des brûlures :
Pour un saignement abondant, applique une compression directe et surélève le membre. Pour une brûlure, refroidis 10 minutes à l'eau tiède, couvre avec un film propre sans appliquer de corps gras.

Transmissions et obligations :
Après l'intervention, rédige une fiche d'incident avec lieu, heure, gestes effectués et nombre de compressions. Remets-la au responsable dans les 24 heures, c'est un livrable indispensable.

Astuce pour ton rapport :

Note l'heure de chaque étape, par exemple 00:00 reconnaissance, 00:02 début réanimation, 00:10 arrivée secours, ces repères facilitent le bilan et la traçabilité.

Danger	Signe	Geste immédiat	Indicateur de réussite
Arrêt cardiaque	Perte de conscience, absence de respiration normale	Massages cardiaques 30/2, DAE si disponible	Réapparition d'une respiration ou arrivée des secours
Hémorragie abondante	Sang qui coule en flux continu	Compression directe, surélévation, alerte des secours	Arrêt ou baisse nette du saignement
Étouffement	Incapacité à parler, toux inefficace	Claques dorsales, poussées abdominales, puis réanimation si inconscience	Reprise de la respiration ou expulsion du corps étranger
Brûlure sévère	Peau rouge, cloques, douleur intense	Refroidir 10 minutes, couvrir proprement, hospitaliser si grave	Douleur atténuée et peau refroidie

Mini cas concret intervention en restaurant :
Contexte : service du midi, un client de 45 ans s'effondre. Étapes : 1 sécuriser la zone en 30 secondes, 2 vérifier la conscience en 10 secondes, 3 commencer réanimation en 20 secondes, 4 DAE posé à 3 minutes. Résultat : secours arrivés à 11 minutes, victime stabilisée.

Livrable attendu :
Une fiche d'incident détaillée avec heure de chaque étape, nom du intervenant, nombre de compressions insufflées, et copie remise au responsable sous 24 heures, utile pour le dossier qualité.

Check-list opérationnelle :
Utilise cette liste rapide sur le terrain pour agir sans panique.

Étape	Action
Sécuriser	Éloigner les dangers, protéger la victime
Alerter	Composer le numéro adapté et préciser la situation
Intervenir	Prioriser respiration et circulation, appliquer les gestes appris
Utiliser DAE	Allumer et suivre les instructions vocales

Transmettre	Rédiger fiche d'incident et informer le référent

Ce qu'il faut retenir

En situation d'urgence, commence par **sécuriser la zone**, éloigner les dangers et répartir clairement les rôles pour gagner des minutes précieuses.

- Alerte les secours en décrivant précisément lieu, victime, état, surtout en cas de **arrêt cardiaque suspecté**.
- Si la victime ne respire pas normalement, démarre RCP: 30 compressions / 2 insufflations, 100 à 120/min, et utilise le DAE dès qu'il est disponible.
- Pour étouffement, enchaîne claques dorsales puis poussées abdominales; pour inconscience avec respiration, mets en PLS.
- En cas d'hémorragie ou brûlure, applique **compression et refroidissement** puis fais suivre médicalement.

Note chaque étape sur une fiche d'incident détaillée: ces **traces écrites précises** facilitent le bilan, la qualité et la prise en charge ultérieure.

Économie-Gestion

Présentation de la matière :
En Bac Pro CSR (Commercialisation et Services en Restauration), l'enseignement d'« **Économie-Gestion appliquée au restaurant** » représente environ **3 heures par semaine**. Cette matière conduit à une **sous-épreuve écrite d'économie-gestion**, rattachée aux épreuves professionnelles, avec **un coefficient 1**, soit environ **5 % de la note** du baccalauréat.

En lycée ou CFA habilité, tu es évalué en **contrôle en cours de formation** lors de 2 situations d'au plus 1 heure, chacune notée sur 20. Si tu es candidat individuel, tu passes une **épreuve ponctuelle écrite de 2 heures**, toujours notée sur 20, centrée sur des documents et une question rédigée.

Conseil :
Pour réussir en « **Économie-Gestion** », vois ce cours comme une **boîte à outils professionnelle** pour ton futur restaurant. Consacre au moins **2 fois 30 minutes** par semaine à relire tes fiches et refaire des exercices, plutôt que 3 heures d'un coup juste avant le CCF ou l'examen.

Pendant tes révisions, entraîne-toi sur de vrais sujets avec dossier de documents. Tu peux suivre toujours la même méthode de lecture et d'analyse, en gardant en tête les besoins concrets d'un service en salle.

- Commence par repérer le type d'entreprise et son environnement
- Note les chiffres importants comme chiffre d'affaires, charges, résultat
- Relie chaque réponse à un exemple vécu en service ou en stage

Entraîne-toi aussi à **utiliser tes stages**. Décris une journée de service et explique comment le restaurant gère ses stocks. Fais attention à ne pas confondre **chiffre d'affaires et bénéfice**, erreur très fréquente. L'un de mes amis a compris la **différence de marge** en comparant tickets de caisse et factures fournisseurs.

Table des matières

Chapitre 1 : Rôles et fonctionnement de l'entreprise ..... Aller
1. Définition et finalités ..... Aller
2. Calculs économiques et indicateurs ..... Aller

Chapitre 2 : Coûts, prix de vente et marge simple ..... Aller
1. Calcul des coûts ..... Aller
2. Détermination du prix de vente ..... Aller
3. Calcul de la marge simple et application ..... Aller

Chapitre 3 : Notions de droit du travail ..... Aller

1. Le contrat de travail et le statut ..... Aller
2. Temps de travail et rémunération ..... Aller
3. Droits, obligations et rupture ..... Aller

Chapitre 4 : Organisation du temps et des ressources ..... Aller

1. Planification des horaires et des tâches ..... Aller
2. Gestion des ressources matérielles et stocks ..... Aller
3. Optimisation du temps en salle et en cuisine ..... Aller

Chapitre 1 : Rôles et fonctionnement de l'entreprise

1. Définition et finalités :

Définition :
Une entreprise est une organisation qui vend des biens ou des services pour créer de la valeur. Elle réunit des ressources humaines, financières et matérielles pour atteindre des objectifs économiques et sociaux.

Acteurs et fonctions :

- Propriétaires ou dirigeants, qui prennent les décisions stratégiques.
- Direction opérationnelle, qui organise le travail quotidien.
- Salariés, qui produisent le service ou le plat et accueillent les clients.
- Clients et fournisseurs, parties prenantes essentielles pour les ventes et l'approvisionnement.

Objectifs :
Les objectifs peuvent être financiers, comme réaliser un profit, ou non financiers, comme satisfaire les clients, fidéliser et respecter les règles sanitaires et environnementales du secteur.

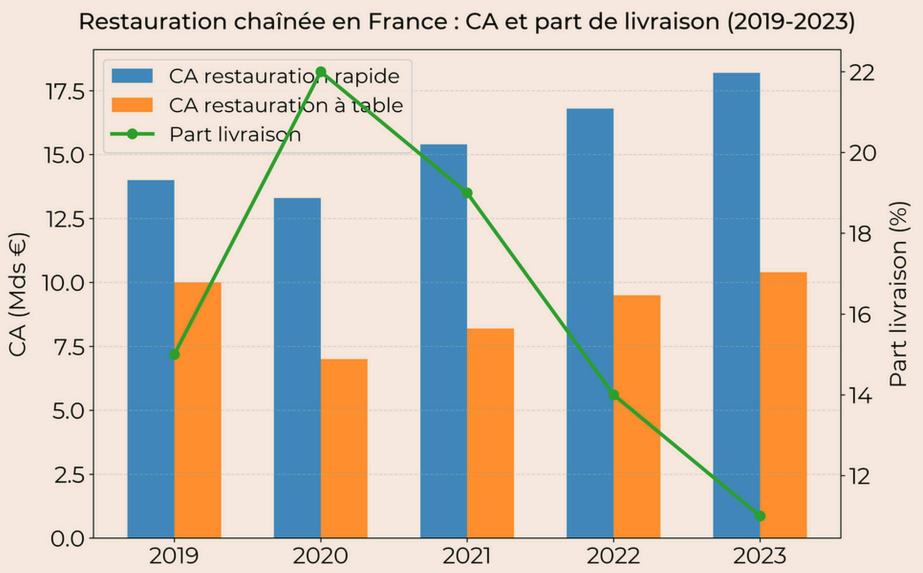
Exemple d'entreprise locale :
Dans une brasserie de 20 couverts, l'équipe est 3 personnes et le CA mensuel tourne autour de 12,000 euros. L'organisation repose sur des plages horaires, des rôles clairs et une gestion simple des stocks.

2. Calculs économiques et indicateurs :

Calculer le chiffre d'affaires et la marge :
Le chiffre d'affaires correspond aux ventes totales sur une période. La marge se calcule en soustrayant les coûts variables du chiffre d'affaires, puis on obtient le taux de marge pour comparer la rentabilité.

Exemple de calcul :
Si le CA mensuel est 12,000 euros et les coûts variables sont 4,800 euros, la marge est 7,200 euros. Le taux de marge se calcule comme marge divisé par CA, ici 60 pour cent.

Graphique chiffré



Indicateur	Formule	Valeur mensuelle
Chiffre d'affaires	Total des ventes	12,000 euros
Coût variable	Ingrédients + consommables	4,800 euros
Marge	CA - Coût variable	7,200 euros
Taux de marge	Marge ÷ CA	60 pour cent

Seuil de rentabilité et interprétation :
Le seuil de rentabilité est le chiffre d'affaires minimum pour couvrir les charges fixes. On le calcule en divisant les charges fixes par le taux de marge. Cet indicateur oriente les promotions et la politique de prix.

Astuce pratique :
En stage, note les ventes pendant 7 jours pour estimer le ticket moyen. Cette observation prend 1 heure par jour et t'aide à ajuster les plats proposés et les suggestions en salle.

Mini cas concret :
Contexte: brasserie 20 couverts, CA mensuel 12,000 euros, objectif +10 pour cent en 30 jours. On vise une hausse rapide avec des actions simples et mesurables au service et au menu.

- Étape 1, analyser les ventes sur 7 jours pour identifier les 5 plats les plus vendus et le ticket moyen.
- Étape 2, former l'équipe 2 heures sur l'argumentaire d'upsell et proposer 2 suggestions par client.

- Étape 3, lancer une promotion ciblée midi pendant 30 jours pour inciter la rotation et mesurer l'effet.
- Résultat attendu, +10 pour cent de CA soit +1,200 euros mensuels, marge supplémentaire estimée 720 euros si le taux de marge reste 60 pour cent.

Livrable attendu, un rapport d'une page avec chiffres avant et après: CA initial 12,000 euros, CA après 13,200 euros, marge avant 7,200 euros, marge après estimée 7,920 euros.

Checklist opérationnelle sur le terrain :

Action	Pourquoi	À faire en stage
Noter les ventes	Estimer le ticket moyen	Collecter 7 jours de tickets
Calculer la marge	Savoir ce qui rapporte	Faire le calcul CA - coûts variables
Former l'équipe	Améliorer les ventes additionnelles	Session de 2 heures sur l'argumentaire
Mesurer l'impact	Vérifier l'efficacité	Comparer CA avant et après 30 jours

Ce qu'il faut retenir

Une entreprise regroupe ressources humaines, financières et matérielles pour créer de la valeur et atteindre des objectifs économiques et sociaux.

- Les **rôles clés de l'entreprise** se répartissent entre propriétaires, direction opérationnelle, salariés, clients et fournisseurs.
- Les indicateurs **chiffre d'affaires et marge** servent à mesurer la rentabilité: marge = CA moins coûts variables, taux de marge = marge ÷ CA.
- Le **seuil de rentabilité** se calcule charges fixes divisées par taux de marge pour connaître le CA minimum à atteindre.

Sur le terrain, analyse les ventes, forme l'équipe à l'upsell et lance des **actions simples et mesurables** pour viser par exemple +10 pour cent de CA et suivre l'effet sur la marge.

Chapitre 2 : Coûts, prix de vente et marge simple

1. Calcul des coûts :

Coûts directs :
Les coûts directs sont faciles à tracer, ce sont les matières premières et la main d'œuvre dédiée à un plat. Par exemple, légumes, viande, sauces, et le temps de préparation.

Coûts indirects :
Les coûts indirects concernent l'énergie, le loyer, l'entretien, la comptabilité. Ils ne se voient pas sur la facture d'un plat mais pèsent sur le résultat mensuel de l'équipe.

Méthode d'imputation :
On répartit les coûts indirects sur les ventes selon une clé simple, comme le nombre de couverts ou le chiffre d'affaires. Choisis la clé la plus juste pour ton établissement.

Exemple d'imputation simple :
Si le loyer mensuel est 2 000 €, et que tu fais 2 000 couverts par mois, impute 1 € de loyer par couvert.

2. Détermination du prix de vente :

Prix basé sur le coût complet :
Calcule d'abord coût matière et coût de production par portion, ajoute une part des coûts indirects, puis fixe une marge souhaitée pour couvrir les risques et investir.

Prix basé sur la concurrence et le marché :
Regarde les prix locaux et ton positionnement. Le même poulet rôti peut se vendre 9 € dans un snack et 18 € dans un restaurant ciblé haut de gamme.

Tva et prix affiché :
N'oublie pas la TVA, elle s'ajoute selon le taux applicable. Indique clairement le prix TTC sur la carte pour éviter les surprises au client.

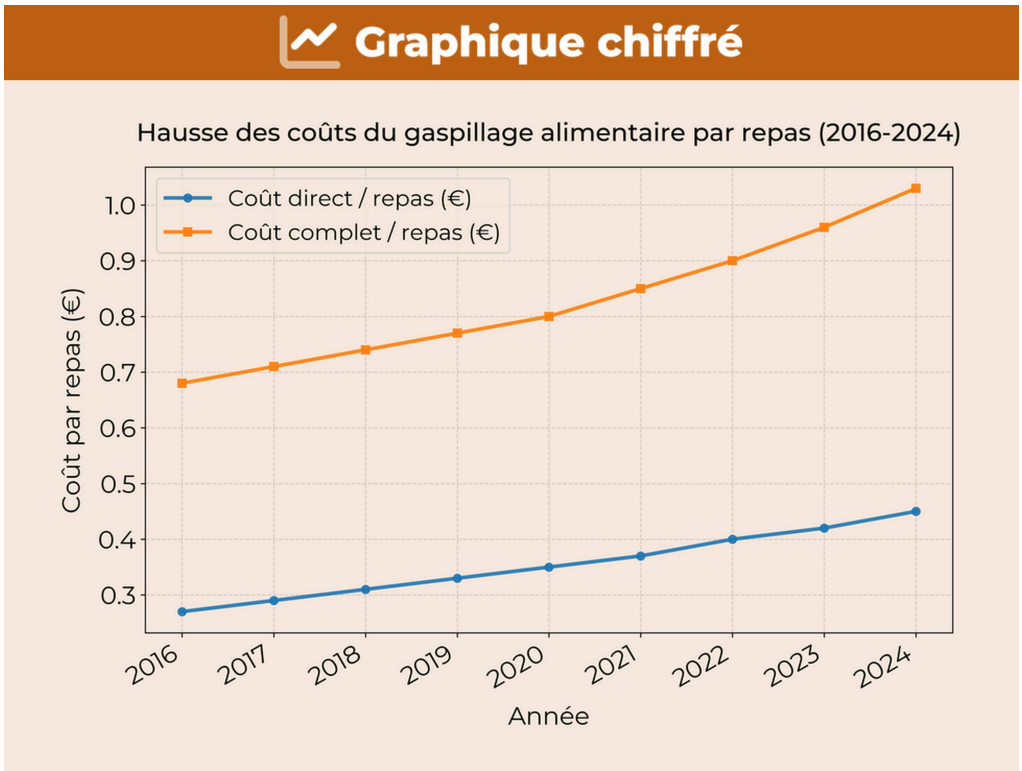
Astuce terrain :
Lors d'un stage, je vérifiais les fiches recettes toutes les 2 semaines, ça évite les dérives de prix quand le fournisseur change de tarif.

3. Calcul de la marge simple et application :

Définition et formule :
La marge simple est différence entre prix de vente et coût d'achat d'un produit.
Pourcentage de marge = marge simple ÷ prix de vente × 100, pratique pour comparer les plats.

Interprétation pour le métier :
Une marge élevée aide à couvrir les charges fixes du restaurant, mais trop élevée peut pousser les clients vers la concurrence, trouve l'équilibre selon ta clientèle.

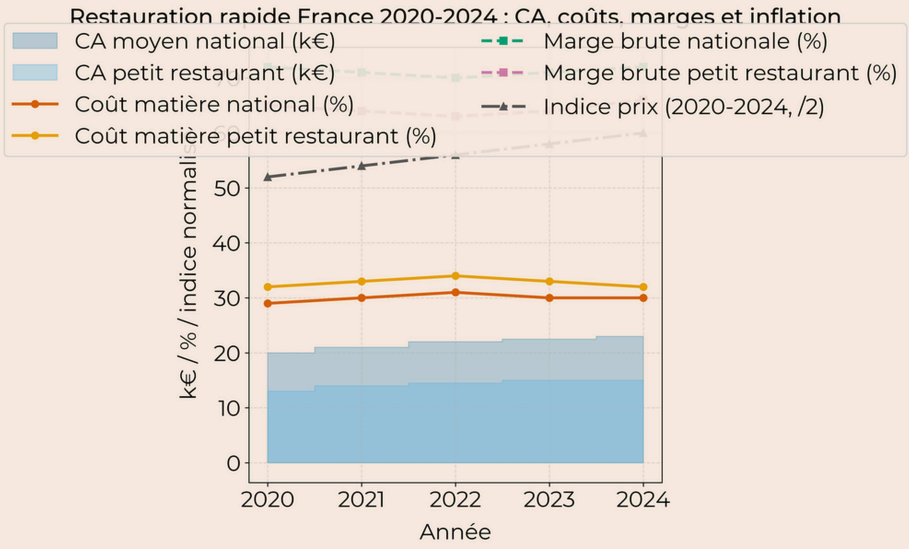
Application chiffrée :
Si un plat se vend 12 €, et que son coût matière est 3 €, la marge simple est 9 €, soit 75% de marge. Ce calcul guide la carte et les promotions.



Exemple d'optimisation d'un processus de production :
En réduisant le gaspillage de légumes de 10% sur 1 mois, un restaurant de 3 salles a économisé 120 € par semaine, soit 480 € par mois.

Mini cas concret :
Contexte : un petit restaurant réalise 15 000 € de chiffre d'affaires mensuel, coût matière total 3 750 €, charges fixes 6 000 € par mois. Étapes : calculer coût matière %, marge brute, et prix à ajuster sur 4 plats clés. Résultat : en augmentant la marge sur 2 plats de 5 points, le restaurant gagne 375 € de marge supplémentaire par mois. Livrable attendu : tableau récapitulatif Excel avec 4 lignes pour les plats, colonnes coût matière, prix de vente, marge en euros et en pourcentage.

Graphique chiffré



Checklist opérationnelle :

- Vérifie la fiche recette pour chaque plat toutes les 2 semaines
- Calcule le coût matière par portion et inscris-le sur la fiche
- Impute une part des charges fixes selon ta clé choisie
- Fixe le prix TTC en tenant compte de la marge souhaitée
- Contrôle les ventes et ajuste les prix ou portions chaque mois

Indicateur	Formule	Interprétation
Coût matière %	Coût matière ÷ prix de vente × 100	Indique la part du prix consommée par les ingrédients
Marge simple en €	Prix de vente - coût matière	Somme disponible pour couvrir les charges et bénéfice
Taux de marge	Marge simple ÷ prix de vente × 100	Permet de comparer la rentabilité entre plats

Ce qu'il faut retenir

Pour bien fixer tes prix, tu dois connaître précisément tes coûts et suivre ta rentabilité plat par plat.

- Identifie **coûts directs et indirects**, puis répartis les charges fixes selon une clé simple par couvert ou chiffre d'affaires.

- Calcule le prix de vente à partir du **coût complet et marché**, en ajoutant la TVA pour afficher un prix TTC clair.
- Suis la **marge simple et taux** pour comparer les plats et décider des hausses de prix ou ajustements de portions.
- Mets en place un **contrôle mensuel des ventes** et des fiches recettes pour limiter dérives de coûts et gaspillage.

En appliquant ces calculs et ces contrôles réguliers, tu sécurises ta marge, couvres tes charges fixes et fais évoluer ta carte de façon rentable.

Chapitre 3 : Notions de droit du travail

1. Le contrat de travail et le statut :

Types de contrat :
Tu dois connaître les principaux contrats : CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation, chacun a des règles différentes sur la durée, la rupture et la protection sociale.

Éléments essentiels du contrat :
Un contrat écrit indique la fonction, la rémunération, le temps de travail et la période d'essai. Sans écrit, les conditions restent valables mais c'est plus risqué pour toi comme pour l'employeur.

Période d'essai :
La période d'essai permet d'évaluer les compétences, elle est limitée dans le temps et renouvelable seulement si le contrat le prévoit explicitement et avec accord écrit des deux parties.

Exemple d'embauche simple :
Un restaurateur recrute un commis en CDD de 3 mois, contrat signé, durée hebdomadaire 30 heures, période d'essai 8 jours, fiche de paie et planning remis le premier jour.

2. Temps de travail et rémunération :

Durée légale et horaires :
La durée légale est 35 heures par semaine en France. En restauration, les horaires sont variables, tu peux avoir des amplitudes longues, pense à bien noter tes heures sur le planning.

Heures supplémentaires et majorations :
Les heures au-delà de 35 heures sont majorées, souvent à 25% pour les premières heures. Les règles peuvent varier selon la convention collective et l'entreprise.

Congés payés et repos :
Tu acquiers 2,5 jours ouvrables de congés par mois travaillé, soit environ 5 semaines par an. Après 6 heures travaillées, tu as droit à une pause d'au moins 20 minutes.

Exemple de calcul d'heures :
Pour une semaine de 42 heures, compte 7 heures supplémentaires, avec majoration 25% pour les 7 premières heures, ce qui augmente le coût salarial et ton salaire net.

3. Droits, obligations et rupture :

Obligations de l'employeur et du salarié :

L'employeur doit respecter la santé, la sécurité et payer le salaire. Le salarié doit exécuter le travail convenu et respecter les consignes. Ces obligations sont réciproques et protégées par la loi.

Hygiène, sécurité et formation :
En restauration, tu dois suivre les règles d'hygiène HACCP, port du vêtement correct, et suivre les formations obligatoires comme la sécurité incendie ou le SST selon l'établissement.

Rupture du contrat :
La rupture peut être par démission, licenciement, ou accord. Chaque cas suit une procédure précise, avec préavis et indemnités possibles selon l'ancienneté et le motif.

Exemple de faute courante :
Oublier d'enregistrer les heures ou de pointer peut entraîner un rappel à l'ordre, vérifie toujours ton planning et ta fiche de présence pour éviter des erreurs sur ta paie.

Cas concret - embauche saisonnière en restaurant :
Contexte : un restaurant prend 1 saisonnier pour 3 mois l'été, 35 heures hebdo réparties sur 5 jours, salaire brut 1 700 € par mois. Étapes : rédaction du CDD, planning, formation HACCP, déclaration à l'URSSAF.

Résultat : le restaurant paie 1 700 € brut x 3 mois = 5 100 € brut, plus charges sociales, et obtient 1 employé formé pour 90 jours. Livrable attendu : contrat signé, planning détaillé et bulletin de paie mensuel.

Exemple de bilan chiffré :
Coût employeur estimé pour 3 mois : 5 100 € brut + environ 25% de charges patronales ≈ 6 375 € total, document final : dossier employé complet et résumé coûts.

Tâche	Pourquoi	Fréquence	À l'issue
Vérifier contrat signé	Sécuriser conditions de travail	Avant premier jour	Dossier employé complet
Noter heures réelles	Paie correcte	Chaque jour	Bulletin de paie fiable
Former aux règles d'hygiène	Limiter risques sanitaires	À l'embauche	Attestation de formation
Prévoir planning de repos	Respect du droit du travail	Hebdomadaire	Planning affiché

Astuce organisation stage :
Garde un dossier papier et numérique pour chaque salarié, note les heures et les formations, c'est souvent ce qui sauve lors d'un contrôle ou d'un litige.

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te donne les bases du droit du travail en restauration: contrats, temps de travail, paie et sécurité.

- Tu dois connaître les **principaux types de contrat** (CDI, CDD, apprentissage, professionnalisation) et leurs règles de durée, rupture et protection.
- Le contrat écrit précise poste, salaire, horaires, **durée légale du travail**, période d'essai et conditions de renouvellement.
- Note tes heures pour calculer les **heures supplémentaires majorées**, congés payés et repos obligatoires.
- Respecte les **obligations réciproques employeur-salarié**, l'hygiène HACCP, les formations sécurité et les procédures de rupture.

En pratique, prépare toujours contrat signé, planning, relevé d'heures et dossier salarié complet pour éviter litiges et prouver le respect du droit du travail.

Chapitre 4 : Organisation du temps et des ressources

1. Planification des horaires et des tâches :

Création du planning :
Pour établir un planning efficace, commence par recenser les heures d'ouverture et les pics d'affluence, puis répartis les postes en blocs de 2 à 4 heures pour limiter la fatigue et améliorer la continuité du service.

Estimation des temps de tâches :
Mesure le temps moyen de préparation et de service pour chaque plat, note 5 à 10 mesures et calcule une moyenne, ainsi tu peux anticiper les besoins en personnel pour 30, 60 ou 120 couverts.

Gestion des imprévus :
Prévois toujours une marge de 10 à 20% de temps ou un remplaçant sur les services chargés, ainsi tu gères absences, pics ou pannes sans désorganiser l'équipe ou allonger les temps d'attente.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Un restaurant qui dessert 80 couverts au déjeuner a réorganisé la préparation en étapes parallèles, réduisant le temps moyen d'attente de 18 à 12 minutes, soit 33% de gain.

2. Gestion des ressources matérielles et stocks :

Suivi des stocks et consommation :
Note les entrées et sorties quotidiennes pour les 10 ingrédients les plus coûteux, calcule un taux de rotation mensuel, et ajuste les commandes pour éviter rupture ou surstockage.

Rotation et péremption :
Applique la règle FIFO pour réduire le gaspillage, vérifie les DLC et stocks chaque matin, et vise un taux de perte inférieur à 3% sur les denrées périssables.

Commandes et budget :
Base tes commandes sur la consommation hebdomadaire multipliée par 1,1 pour une marge de sécurité, négocie les prix pour 3 à 4 fournisseurs principaux et limite les urgences coûteuses.

Indicateur	Objectif	Valeur cible
Taux de rotation des stocks	Optimiser commandes	6 à 8 fois par mois
Taux de perte alimentaire	Limiter le gaspillage	< 3%
Coût matière par couvert	Garder une marge	3,50 € à 6,00 €

Ratio couvert par personnel	Dimensionnement equipe	10 à 18 couverts par personne/heure

3. Optimisation du temps en salle et en cuisine :

Répartition des rôles et tâches :
Définis clairement qui fait quoi pour chaque service, écris des fiches de poste courtes, et limite la polyvalence excessive qui peut ralentir le flux lors des pics.

Organisation du flux clients :
Anticipe les entrées toutes les 10 à 15 minutes en modulant la prise de commande, ainsi tu évites les bousculades et tu lisses la charge entre cuisine et salle.

Amélioration continue :
Fais un point hebdomadaire de 15 à 30 minutes avec l'équipe pour relever 3 points à améliorer, applique 1 changement simple par semaine, et mesure son impact sur le temps de service.

Exemple de répartition des tâches en service :
Pour un service de 60 couverts avec 5 personnes, 2 en cuisine préparation, 1 en cuisson, 2 en salle donnent une cadence fluide et permettent un délai de service moyen de 25 minutes.

Mini cas concret :
Contexte :
Le bistro local fait 70 couverts au déjeuner, équipe initiale de 5 personnes, temps moyen d'attente 30 minutes, et taux de rotation limité impactant le chiffre d'affaires.

Étapes :
Tu analyses les temps par poste pendant 3 services, tu replanifies en blocs de 3 heures, tu introduis une marge de remplacement de 15%, et tu formes 2 personnes à un poste clé.

Résultat :
Après 2 semaines, le temps moyen a baissé de 20% passant de 30 à 24 minutes, le nombre de couverts par service est passé de 70 à 82, générant environ 360 € de chiffre d'affaires supplémentaire par service.

Livrable attendu :
Un planning hebdomadaire chiffré et une fiche synthétique montrant la nouvelle répartition, les temps mesurés et le gain en couverts et en euros par service, prêt à être présenté au gérant.

Action	À faire	Fréquence
Vérification stocks	Contrôler DLC et quantités	Chaque matin

Point rapide équipe	Faire le brief de service	Avant chaque service
Contrôle qualité	Goûter une préparation clé	Chaque jour
Gestion remplacements	Avoir une liste de remplaçants	Mise à jour hebdomadaire

Astuce organisation :
Utilise une feuille de planning simple sur tableur avec colonnes heures, postes et remplaçants, mets des codes couleurs pour les pics, et partage la version imprimée en cuisine et en salle.

Anecdote: lors de mon premier stage j'ai sous estimé le temps de dressage et pendant 90 minutes on a enchaîné les retours en cuisine, cette erreur m'a appris à toujours prévoir une marge de temps.

Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à organiser temps et ressources pour fluidifier le service et garder ta marge.

- Construis un **planning en blocs** de 2 à 4 heures avec 10 à 20 % de marge ou remplaçant, selon les pics.
- Mesure les durées de préparation pour dimensionner l'équipe (10 à 18 couverts par personne et par heure).
- Assure un **suivi précis des stocks** : top 10 ingrédients, rotation 6 à 8 fois, pertes sous les 3 %, commandes = consommation x 1,1.
- Adopte une **répartition claire des rôles**, des clients étalés et une **amélioration continue hebdomadaire** avec un changement simple.

En combinant planning chiffré, indicateurs matière et rituels d'équipe, tu réduis l'attente et augmentes les couverts sans fatigue.

Technologie professionnelle

Présentation de la matière :
En Bac Pro CSR, la matière **Technologie professionnelle** t'aide à comprendre l'organisation d'un restaurant, le matériel, les types de service, l'hygiène et la sécurité. Tu fais le lien direct entre le cours et ce que tu vis en TP et en entreprise.

Cette matière conduit à l'**épreuve de technologie** incluse dans l'**épreuve scientifique et technique**, écrite d'1 h, notée sur 20 avec un **coefficient 2**, soit environ 7 % de ta note finale. L'épreuve se présente sous forme d'étude de cas centrée sur une situation de restaurant.

En voie scolaire, la note vient souvent de 2 études de cas en **CCF en 1re et terminale**, une avant la fin du 1er semestre, l'autre au second semestre de terminale. Un camarade m'a confié qu'il avait progressé en refaisant ces sujets chronométrés.

Conseil :
Pour réussir en **Technologie professionnelle**, consacre 2 fois 20 minutes par semaine à relire ton cours juste après les TP. L'idée : Transformer le contenu théorique en gestes concrets que tu visualises en salle ou au bar.

Appuie-toi sur des **schémas de salle**, des cartes et des fiches de vocabulaire, puis entraîne-toi sur 2 ou 3 **études de cas** en 1 h. Tu repères vite les questions qui reviennent et les pièges fréquents.

Table des matières

Chapitre 1 : Types d'établissements et de prestations ..... Aller
1. Types d'établissements ..... Aller
2. Prestations et services ..... Aller

Chapitre 2 : Fonctionnement des locaux et des offices ..... Aller
1. Organisation des locaux et zonage ..... Aller
2. Fonctionnement des offices ..... Aller
3. Gestion opérationnelle et maintenance ..... Aller

Chapitre 3 : Matériels, outillages et normes de service ..... Aller
1. Équipements et outils essentiels ..... Aller
2. Normes d'hygiène et de service ..... Aller
3. Mise en pratique et contrôle qualité ..... Aller

Chapitre 1 : Types d’établissements et de prestations

1. Types d'établissements :

Classification générale :
Il existe trois grandes familles d'établissements, la restauration commerciale, la restauration collective et l'hôtellerie-restauration, chacune avec des règles, des clients et des rythmes de travail différents à connaître.

Caractéristiques principales :
La restauration commerciale vise le client individuel, la restauration collective sert des groupes réguliers, l'hôtellerie combine hébergement et restauration, tu dois repérer ces différences pour adapter ton service et ta communication.

Chiffres clés :
Selon l'INSEE, il y a environ 160000 établissements de restauration commerciale en France, ce qui crée beaucoup d'opportunités d'embauche et une forte diversité de formats et de prestations.

Exemple d'identification d'un établissement :
Tu arrives en stage, tu notes s'il s'agit d'un établissement à la carte, d'un self ou d'un traiteur, cela détermine ton poste, le flux client et les priorités de service.

Type	Caractéristique	Effectif moyen
Restaurant traditionnel	Service à table, cartes saisonnières	De 4 à 15 personnes
Collectif	Repas en grande quantité, contraintes diététiques	De 2 à 10 personnes
Traiteur	Prestation événementielle, logistique mobile	De 3 à 20 personnes selon événement

2. Prestations et services :

Typologie des prestations :
Les prestations vont de la vente au comptoir au service gastronomique, en passant par la livraison et le catering, chaque prestation impose un rythme, un matériel et des compétences spécifiques.

Qualité et normes :
Respecter l'hygiène, la traçabilité et l'accueil est essentiel, l'objectif est d'assurer sécurité alimentaire et satisfaction client, ces exigences sont vérifiées lors d'inspections et audits.

Mini cas concret :

Contexte : Un traiteur local reçoit la commande d'un mariage pour 120 personnes, budget 4200 euros, délai de préparation 3 jours, livraison et service sur place sont inclus.

Exemple de déroulé et livrable :
Étapes : planning des menus, achat matières premières, préparation 2 jours, livraison et service le jour J. Résultat : 120 couverts servis en 3 heures. Livrable attendu : fiche technique menus et facturation de 4200 euros.

Checklist opérationnelle :
Voici une checklist simple à utiliser en stage pour préparer une prestation, elle t'aide à ne rien oublier et à gagner en efficacité.

Élément	Question à se poser
Menu validé	Le client a-t-il confirmé les plats et allergies?
Quantités	As-tu prévu +10% de marge pour imprévus?
Transport	Le véhicule et les contenants sont-ils adaptés?
Personnel	As-tu réparti les rôles et les horaires pour 4 à 6 personnes?

Astuce de stage :
Note toujours le temps réel pris pour chaque tâche, tu gagneras en précision lors des prochains devis et tu éviteras les sous-estimation de prix et de main d'œuvre.

Ce qu'il faut retenir

Dans la restauration, tu rencontres **trois grandes familles** d'établissements : commerciale, collective et hôtellerie-restauration, chacune avec ses clients, rythmes et effectifs.

- Identifie le type d'établissement pour **adapter ton service**, ton langage et tes priorités (à la carte, self, traiteur…).
- Choisis tes méthodes selon la prestation : vente au comptoir, livraison, événementiel ou service gastronomique.
- Applique un **respect strict des normes** d'hygiène, de traçabilité et d'accueil, souvent contrôlées.
- Utilise une **checklist avant prestation** : menu validé, quantités +10 %, transport adapté, personnel et rôles clairs.

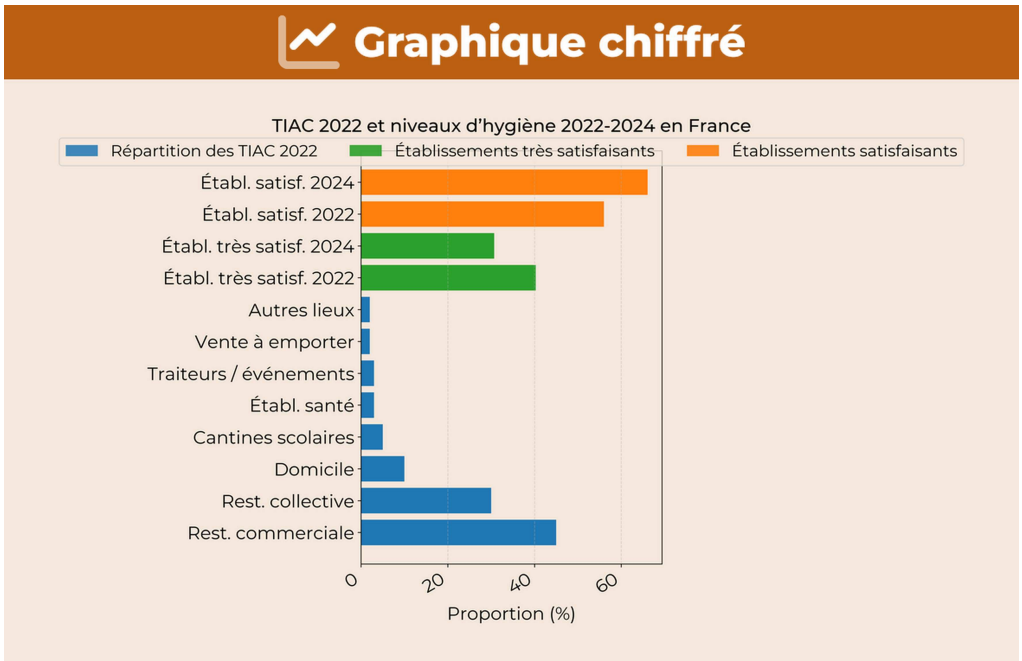
En stage, observe les effectifs, note le temps réel des tâches et compare au planning. Tu progresseras vite en organisation, en précision des devis et en efficacité sur le terrain.

Chapitre 2 : Fonctionnement des locaux et des offices

1. Organisation des locaux et zonage :

Circulation et sécurité :
Organise les allées pour limiter les croisements entre personnel et clients, vise des couloirs d'au moins 90 cm pour une bonne circulation et une évacuation rapide en cas d'urgence.

Zones thermiques et hygiène :
Sépare clairement les zones froides, tièdes et chaudes, respecte 0 à 4°C pour les produits frais et 63°C en cœur pour les plats chauds avant service, cela évite les risques sanitaires.



Signalétique et ergonomie :
Pose des panneaux lisibles, utilise un code couleur pour les zones, place les postes de travail à hauteur adaptée pour réduire la fatigue et limiter les TMS au quotidien.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
En réorganisant un office, on réduit les déplacements de 30 % et on gagne 5 à 10 minutes par service, l'équipe est moins fatiguée et les enchaînements sont plus fluides.

2. Fonctionnement des offices :

Flux produit et stockage :
Applique le FIFO pour tous les produits, limite le stock frais à 2 ou 3 jours, étiquette chaque colis avec date et lot pour faciliter la traçabilité et éviter le gaspillage.

Équipement et entretien :

Choisis du mobilier inox, prévois des plans de nettoyage quotidiens et hebdomadaires, note 15 à 30 minutes par poste pour le nettoyage profond en fin de service.

Hygiène et traçabilité :
Mets en place des fiches traçabilité, relève les températures 3 fois par jour pour les réfrigérateurs, conserve les relevés 1 mois et corrige immédiatement toute anomalie.

Astuce organisation :
Repère les 3 produits les plus utilisés et place-les à moins de 1 mètre du poste de préparation, tu économiseras plusieurs minutes à chaque mise en place.

3. Gestion opérationnelle et maintenance :

Planning des tâches :
Établis un planning visuel hebdomadaire, répartis 4 à 6 tâches par matinée, note qui fait quoi et à quelle heure pour éviter doublons et oublis pendant le service.

Gestion des déchets et tri :
Installe des bacs identifiés pour organique, recyclage et refus, pèse ou estime le volume chaque semaine et vise une réduction de 10 à 20 % de déchets en 3 mois.

Mini cas concret :
Contexte : un petit restaurant de 40 couverts veut réduire les pertes alimentaires. Étapes : audit 1 jour, réorganisation des stocks 2 jours, formation équipe 4 heures, suivi 30 jours.

Résultat : baisse des pertes de 18 % la première mois, gain estimé 400 € par mois. Livrable attendu : plan de rangement, fiche FIFO, tableau de suivi des pertes avec données journalières.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Lors de mon stage, on a réduit le temps de préparation d'un plat signature de 12 à 8 minutes grâce à un poste mieux équipé, l'équipe était plus sereine.

Élément	Action	Fréquence
Vérifier température	Relever et noter température des froids	3 fois par jour
Organiser stock	Étiqueter et appliquer FIFO	Quotidien
Nettoyage	Nettoyage des surfaces et sols	Fin de service
Tri des déchets	Séparer organique et recyclage	Quotidien

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à organiser les locaux pour sécuriser la circulation et garantir l'hygiène, tout en gagnant du temps.

- Prévois des couloirs d'au moins 90 cm et une **signalétique claire et lisible** pour limiter les croisements et faciliter l'évacuation.
- Sépare les **zones froides, tièdes et chaudes** et contrôle les températures pour maîtriser les risques sanitaires.
- Applique le FIFO, limite les stocks frais à 3 jours et utilise des **fiches de traçabilité produit** pour réduire pertes et gaspillage.
- Planifie tâches, nettoyage et tri des déchets avec un **planning visuel hebdomadaire** afin d'alléger la charge et améliorer la rentabilité.

En structurant ainsi ton office, tu réduis les déplacements, les pertes alimentaires et la fatigue de l'équipe, tout en sécurisant le service.

Chapitre 3 : Matériels, outillages et normes de service

1. Équipements et outils essentiels :

Types d'ustensiles :
Tu dois connaître les ustensiles de base, leur usage et leur matière, car cela impacte la cuisson, le service et la durabilité. Apprends à différencier inox, cuivre, aluminium et plastique alimentaire.

Matériel de cuisson et de service :
Repère le matériel fixe comme les fours, plaques, chauffe-plats et le matériel mobile comme les casseroles, plats de service et pelles à pizza. Connaître les capacités en litres ou en couverts aide à planifier.

Entretien et stockage :
Range le matériel propre dans des zones spécifiques, protège les surfaces coupantes et organise par fréquence d'utilisation. Un bon rangement réduit les pertes et facilite les contrôles d'hygiène quotidiens.

Exemple d'inventaire rapide :
Inventaire d'un service midi pour 60 couverts : 12 assiettes plates, 8 assiettes creuses, 24 couverts, 6 casseroles, 2 bacs gastro 1/1. Ce type d'inventaire prend 15 à 20 minutes.

Élément	Usage	Contrôle fréquent
Casseroles inox	Cuisson générale	Usure, manche, déformation
Bacs gastro 1/1	Dressage et conservation	Propreté, bosselage
Couteaux de chef	Découpe	Affûtage, sécurité du manche

2. Normes d'hygiène et de service :

Hygiène des matériels :
Tout matériel en contact avec les aliments doit être nettoyé et désinfecté selon la fréquence d'utilisation. Garde une fiche produit pour chaque nettoyant, en notant temps de contact et rinçage requis.

Températures et traçabilité :
D'après le ministère de la Santé, les denrées périssables en stockage doivent rester à +4°C maximum, le chaud doit être maintenu au-dessus de +63°C pour le service. Note les contrôles de température quotidiennement.

Normes de présentation :

La vaisselle doit être propre, sans éclats, et adaptée au plat. Respecte les règles de portionnage et de présentation pour homogénéiser le service, surtout en service à l'assiette ou en buffet.

Astuce terrain :
Lors d'un coup de feu, marque les bacs nettoyés d'un ruban de couleur, cela évite les confusions et te fait gagner environ 5 à 10 minutes par service.

3. Mise en pratique et contrôle qualité :

Checklists et contrôles :
Prépare des checklists quotidiennes pour froid, chaud, plonge et dressage. Un contrôle structuré prend généralement 10 à 20 minutes et limite les risques de non-conformité pendant le service.

Gestion des pannes et remplacements :
Anticipe les pannes en gardant des pièces de rechange courantes, note les fournisseurs et les délais de livraison. Remplacer un élément critique peut prendre entre 24 et 72 heures selon le matériel.

Formation et responsabilités :
Forme l'équipe aux modes d'emploi des matériel, répartis clairement les responsabilités pour les contrôles et consignations. Une bonne formation réduit les erreurs et améliore la durée de vie des équipements.

Exemple de contrôle quotidien :
Avant le service midi, vérifie trois points clés : température du frigo, niveau de produit vaisselle, 1 coupe-test d'assiette. Ce rituel te prend entre 8 et 12 minutes.

Mini cas concret :
Contexte :
Petit restaurant de quartier, 30 couverts midi, inventaire révèle 2 fourchettes cassées et un four mal calibré.

Étapes :

- Faire inventaire en 1 heure
- Commander 2 fourchettes et calibration four en 2 jours
- Contrôler nouvelle vaisselle et température sur 3 services

Résultat et livrable attendu :
Résultat : réduction des réclamations sur la coupe de 20% et stabilité de la cuisson.
Livrable : bon de commande chiffré à 45 euros, fiche de calibration du four, rapport d'inventaire avec 5 points d'action.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Responsable
Vérifier température frigo	Quotidien	Chef de partie
Contrôle vaisselle et couverts	Hebdomadaire	Plongeur
Calibration four	Mensuel	Responsable technique
Inventaire consommables	Hebdomadaire	Responsable salle

Astuce de stage :
Note toujours la date d'achat sur les ustensiles fragiles, cela aide à prévoir un renouvellement après environ 24 à 36 mois d'usage intensif.

Ce qu'il faut retenir

Maîtrise les ustensiles, leurs matières et les capacités du matériel pour adapter la **cuisson et le service** au volume de couverts. Range et protège tout outil pour gagner du temps et garantir l'hygiène.

- Entretiens le matériel en suivant des **protocoles de nettoyage** précis et tracés.
- Respecte les températures clés: +4°C au froid, +63°C au chaud, avec relevés quotidiens.
- Utilise des checklists pour contrôles froid, chaud, plonge, dressage et inventaires.
- Anticipe pannes et remplacements, et forme l'équipe aux bons usages des équipements.

En appliquant ces routines simples mais rigoureuses, tu sécurises l'hygiène, stabilises la qualité des plats et évites les incidents matériels pendant le service.

Mercatique et gestion appliquée

Présentation de la matière :
Dans le Bac Pro CSR, la matière **Mercatique et gestion appliquée** t'aide à comprendre le côté commercial et la gestion du restaurant.

Tu apprends à analyser la clientèle, fixer les prix, suivre le chiffre d'affaires et calculer coûts, marges et seuil de rentabilité. Un camarade m'a confié qu'il avait enfin compris en recalculant ses ventes de stage.

Cette matière conduit à une **sous-épreuve écrite** de mercatique et gestion appliquée, **coefficient 2**. En forme ponctuelle, elle se déroule en fin de terminale et dure **2 heures** sur **étude de cas**. En CCF, 2 évaluations écrites ont lieu en cours d'année.

Conseil :
Pour réussir en **Mercatique et gestion appliquée**, évite de tout réviser la veille. Consacre **20 à 30 minutes**, 3 soirs par semaine, à refaire des exercices.

Quand tu révises, pars d'exemples réels vus en stage, puis explique à voix haute tes choix comme à un responsable. Fais attention aux **erreurs de calcul** et aux réponses trop vagues, souvent pénalisées le jour de l'épreuve.

Table des matières

Chapitre 1 : Étude de la clientèle et de la demande ..... Aller
1. Comprendre la clientèle et la demande ..... Aller
2. Analyser la demande et utiliser les données ..... Aller

Chapitre 2 : Politique de prix et seuil de rentabilité ..... Aller
1. Définir une politique de prix ..... Aller
2. Calculer le seuil de rentabilité ..... Aller
3. Cas concret et outils opérationnels ..... Aller

Chapitre 3 : Gestion des achats, stocks et inventaires ..... Aller
1. Planifier les achats et choisir les fournisseurs ..... Aller
2. Gérer les stocks au quotidien et méthodes ..... Aller
3. Réaliser les inventaires et suivre les indicateurs ..... Aller

Chapitre 4 : Qualité de service et satisfaction client ..... Aller
1. Comprendre la qualité de service et les attentes ..... Aller
2. Mesurer la satisfaction et suivre des indicateurs ..... Aller
3. Améliorer le service, cas concret et outils opérationnels ..... Aller

Chapitre 5 : Règles juridiques liées à l'activité ..... Aller

1. Statut juridique et obligations générales ..... Aller
2. Hygiène, sécurité et formation du personnel ..... Aller
3. Droits du consommateur et pratiques commerciales ..... Aller

Chapitre 1 : Étude de la clientèle et de la demande

1. Comprendre la clientèle et la demande :

Définition et rôle :
La clientèle regroupe les personnes qui fréquentent ton établissement, la demande correspond à leurs attentes en produits, service et prix. Comprendre cela te permet d'adapter l'offre pour vendre plus souvent.

Critères de segmentation :
On segmente selon l'âge, le pouvoir d'achat, la fréquence de visite, l'occasion de consommation. Cette segmentation te guide pour créer des menus, promotions ou services adaptés à chaque groupe.

Comportements d'achat :
Observer les heures d'affluence, le temps moyen de repas et le panier moyen aide à prévoir les stocks et l'organisation du service pour limiter le gaspillage et améliorer la satisfaction.

Exemple d'identification d'une cible :
Dans un café de centre-ville, 60 clients viennent le midi en semaine, 70% cherchent un repas rapide à moins de 12 euros. Adapter un plat du jour à 10 euros augmente les ventes du midi de 20%.

2. Analyser la demande et utiliser les données :

Sources d'information :
Tu peux utiliser les tickets de caisse, réservations, enquêtes clients, avis en ligne et observations en salle. Ces sources te donnent des chiffres concrets pour piloter ton offre et ton planning.

Segmentation pratique :
Voici un tableau simple pour t'aider à visualiser les segments clients et leurs attentes, utile lors de la création d'une carte ou d'une promotion.

Segment	Caractéristiques	Exemple d'offre
Clients du midi	Rapide, prix moyen 10 à 15 €	Plat du jour express à 11 €
Touristes	Découverte, budget variable	Menu découverte 18 €
Familles	Enfants, plats partagés	Menu enfant et formule familiale

Outils d'analyse et indicateurs :
Calcule le panier moyen, le taux de retour client, l'occupation par créneau et la durée moyenne du repas. Ces indicateurs te disent si ton offre plaît ou si tu dois la modifier.

Mini cas concret :
Contexte, étapes, résultat et livrable attendu :

- Contexte : bistrot de quartier, 45 couverts maximum, affluence variable la semaine.
- Étapes : recueil 30 tickets par jour pendant 10 jours, analyse des heures, segmenter clients, tester une formule midi à 12 euros.
- Résultat : augmentation de la fréquentation de 15% sur la période test et panier moyen qui monte de 1,20 euro.
- Livrable attendu : rapport d'analyse de 2 pages avec tableau des ventes par heure, recommandation et projection sur 30 jours.

Astuce terrain :
Lors d'un TP j'ai enregistré les tickets pendant 7 jours et j'ai répété l'opération après une modification de carte, cela m'a aidé à prouver rapidement l'effet d'une promotion.

Checklist opérationnelle :
Utilise cette mini check-list sur le terrain pour étudier la clientèle en 1 à 2 semaines.

Élément	Question à se poser
Collecte de données	As-tu enregistré tickets, réservations et avis pendant 7 à 14 jours ?
Segmentation	Peux-tu classer 80% des clients en 3 segments principaux ?
Indicateurs	As-tu calculé panier moyen et taux d'occupation par créneau ?
Test d'offre	As-tu lancé une offre test 2 semaines et mesuré l'impact en % ?

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à relier **profil de clientèle** et **construction de l'offre** pour vendre plus et mieux.

- Segmente tes clients (âge, budget, moment de venue, occasion) pour adapter menus, prix et services.
- Observe heures d'affluence, durée des repas et panier moyen pour ajuster stocks et organisation.
- Exploite tickets, réservations, enquêtes et avis en ligne pour suivre la demande et tester de nouvelles offres.
- Suis quelques indicateurs clés (panier moyen, taux de retour, occupation par créneau) pour décider vite.

En pratiquant une **analyse régulière des données** et des **offres tests limitées**, tu améliores rentabilité, satisfaction client et planification au quotidien.

Chapitre 2 : Politique de prix et seuil de rentabilité

1. Définir une politique de prix :

Objectifs de la politique de prix :
La politique de prix sert à couvrir les coûts, attirer la clientèle et positionner ton établissement sur le marché. Elle doit rester cohérente avec ta clientèle cible et ta proposition de valeur.

Méthodes de fixation courantes :
Tu peux utiliser le prix coûtant majoré, la stratégie basée sur la concurrence, ou la tarification par valeur perçue. Choisis la méthode adaptée selon ton objectif, marge et contexte local.

Exemple de calcul rapide :
Un café vend un café à 2,50 euros avec coût variable 0,80 euro, ta marge unitaire est 1,70 euro. Ce calcul simple te dit combien d'unités vendre pour couvrir les charges.

Astuce terrain :
En stage, note toujours le coût exact des ingrédients sur 2 semaines, tu verras des écarts fréquents de 5 à 15 pour cent avec les fiches théoriques.

2. Calculer le seuil de rentabilité :

Formule et interprétation :
Le seuil de rentabilité = coûts fixes divisés par la marge unitaire. Il indique le nombre d'unités à vendre pour ne ni perdre ni gagner. C'est un repère simple et crucial.

Interpréter les résultats :
Si le seuil est trop élevé, tu dois augmenter la marge, diminuer les coûts variables, ou réduire les coûts fixes. Chaque action change le nombre d'unités nécessaires au point mort.

Exemple chiffré :
Coûts fixes mensuels 1 700 euros, prix vente 2,50 euros, coût variable 0,80 euro. Marge unitaire 1,70 euro, seuil en unités = 1 700 divisé par 1,70 = 1 000 unités par mois.

Indicateur	Valeur
Prix de vente unitaire	2,50 euros
Coût variable unitaire	0,80 euro
Marge unitaire	1,70 euro
Coûts fixes mensuels	1 700 euros

Seuil de rentabilité en unités	1 000 unités
Seuil de rentabilité en euros	2 500 euros

3. Cas concret et outils opérationnels :

Mini cas concret :
Contexte : bistro étudiant de 30 couverts. Coûts fixes mensuels 6 000 euros. Menu du jour vendu 12 euros, coût variable 5 euros, marge 7 euros. Objectif réduire le seuil de rentabilité.

Étapes du projet :
1 Calculer le seuil initial 6 000 divisé par 7 = 857 repas par mois. 2 Mesurer couverts réels, 3 Proposer prix à 13 euros ou réduire coût variable de 0,50 euro.

Résultat attendu et livrable :
Résultat : avec prix à 13 euros marge 8 euros seuil passe à 750 repas mensuels. Livrable attendu : tableau comparatif chiffré et recommandation tarifaire sur 1 page.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
En testant une réduction d'ingrédient gaspillé de 10 pour cent, le coût variable a diminué de 0,50 euro, ce qui a réduit le seuil de 107 repas mensuels, utile en période creuse.

Astuce de stage :
Lors d'un service, j'ai noté qu'on perdait 7 croissants par jour au stockage, ça coûte vite cher, corrige ces petites fuites en premier.

Check-list opérationnelle :

- Calculer précisément le coût variable par plat, ingrédients et portion.
- Recenser tous les coûts fixes mensuels, loyers, salaires, abonnements.
- Calculer la marge unitaire et le seuil en unités et en euros.
- Tester une variation de prix de 5 à 10 pour cent et simuler l'impact.
- Préparer un livrable d'une page avec chiffres clés et recommandation.

Ce qu'il faut retenir

Ta politique de prix doit couvrir les coûts, attirer ta clientèle et refléter ton positionnement. Choisis entre prix coûtant majoré, alignement concurrence ou valeur perçue, en gardant une **politique de prix cohérente** avec ta cible.

- Calcule précisément coûts variables et fixes pour connaître ta **marge unitaire**.

- Utilise le **seuil de rentabilité** = coûts fixes / marge unitaire pour savoir combien vendre.
- Pour baisser ce seuil, tu peux **réduire les coûts variables**, les coûts fixes ou ajuster le prix.

Sur le terrain, mesure les écarts réels de coûts et les gaspillages, puis teste des scénarios de prix et de coût pour sécuriser la rentabilité de ton établissement.

Chapitre 3 : Gestion des achats, stocks et inventaires

1. Planifier les achats et choisir les fournisseurs :

Besoin et fréquence :
Tu dois identifier les besoins par produit, quantités et fréquence, en visant des ruptures évitées et une fraîcheur maîtrisée pour le service du jour. Pense en lots hebdomadaires ou quotidiens selon les produits.

Critères de sélection fournisseur :
Évalue le prix, la qualité, les délais, les conditions de livraison et la traçabilité. Priorise un fournisseur fiable même si son prix est 5 à 10% plus élevé, ça évite des pertes et du stress en service.

Commande et négociation :
Rédige des commandes claires avec référence produit, quantité, date et heure de livraison. Négocie un petit escompte pour volumes réguliers, par exemple 2% sur 1 000 euros d'achat mensuel.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
Un traiteur a regroupé 3 commandes quotidiennes en 1 commande hebdomadaire pour les produits secs, réduisant le coût de livraison de 40 euros par semaine et économisant 160 euros par mois.

2. Gérer les stocks au quotidien et méthodes :

Organisation physique :
Range les produits par famille, date et rotation. Mets les produits les plus périssables devant, lisibilité des dates obligatoire. Un rangement clair réduit les pertes alimentaires de 10 à 20%.

Méthodes de gestion :
Apprends la méthode FIFO pour les denrées périssables, le stock roulant pour les produits non périssables, et définis un stock minimum et un stock de sécurité pour chaque référence.

Suivi et traçabilité :
Note les entrées et sorties chaque jour, et conserve les bons de livraison. Un suivi simple sur tableur prend 10 à 15 minutes par jour pour un petit restaurant et évite les erreurs lors de l'inventaire.

Astuce de stage :
Prends 10 minutes chaque matin pour vérifier les dates de péremption et regrouper les produits à consommer en priorité, ton tuteur te remerciera et le chef aussi.

Élément	Seuil recommandé	Pourquoi
Stock minimum	1 à 3 jours	Évite rupture sans immobiliser trop d'argent
Stock de sécurité	1 jour supplémentaire	Couvre retard livraison ou hausse de la demande
Rotation	FIFO	Préserve qualité et sécurité alimentaire

3. Réaliser les inventaires et suivre les indicateurs :

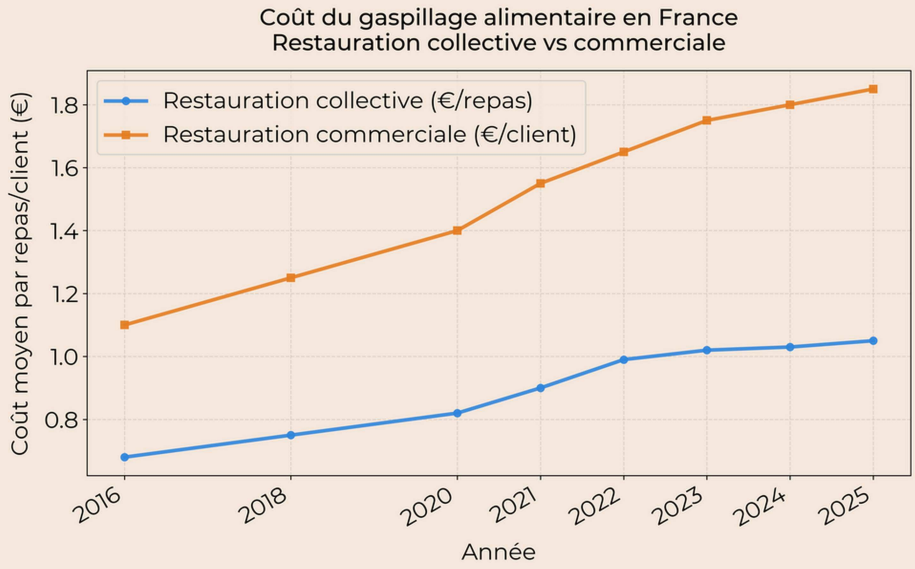
Préparation d'inventaire :
Planifie l'inventaire hors service pour limiter l'impact, souvent une fois par mois et un inventaire complet chaque trimestre. Prépare fiches, balances et équipe dédiée pour 2 à 3 heures selon la taille.

Calculs économiques et indicateurs :
Calcule coût d'achat, marge brute et taux de rupture. Par exemple marge brute = chiffre d'affaires moins coût matière. Suis taux de rotation de stock et coût de stockage mensuel.

Analyse et actions :
Si rotation trop lente, ajuste les commandes ou propose promotions. Si taux de rupture supérieur à 5%, augmente le stock de sécurité ou change de fournisseur pour réduire les manques.

Exemple de mini cas concret :
Contexte : petit restaurant de 30 couverts, objectif réduire pertes. Étapes : 1) analyse 1 mois de consommation, 2) fixation stock minimum, 3) réorganisation frigo FIFO. Résultat : baisse des pertes de 35% en 2 mois. Livrable attendu : tableau d'inventaire mensuel et plan de commande chiffré réduisant coûts matière de 220 euros par mois.

Graphique chiffré



Indicateur	Formule	Objectif
Marge brute	Chiffre d'affaires moins coût matière	Augmenter de 5% en 6 mois
Taux de rotation	Coût matières consommées divisé par stock moyen	2 à 6 par an selon produit
Taux de rupture	Nombre de ruptures divisé par nombre de références	Moins de 5%

Tâche	Fréquence	Temps estimé
Vérifier dates de péremption	Quotidien	10 minutes
Saisir entrées et sorties	Quotidien	15 minutes
Inventaire partiel	Hebdomadaire	30 à 60 minutes
Révision des commandes	Mensuel	1 heure

Petit ressenti : la première fois que j'ai géré un inventaire j'ai appris qu'une bonne organisation fait gagner des heures et des euros.

Ce qu'il faut retenir

Tu dois d'abord **planifier tes achats** : besoins précis, fréquence adaptée et fournisseurs fiables, même un peu plus chers, pour limiter ruptures et stress. Organise ton stock par famille et date, applique la **méthode FIFO quotidienne** et fixe des **stocks minimum et sécurité** pour chaque produit. Note entrées et sorties chaque jour pour une traçabilité claire.

- Acheter en lots adaptés, négocier des remises sur volumes réguliers.
- Vérifier les dates chaque matin et regrouper les produits à écouler.
- Faire un inventaire mensuel et un complet au trimestre.
- Suivre la marge brute, la rotation de stock et un **taux de rupture faible**.

En appliquant ces routines simples, tu réduis les pertes, gagnes du temps et améliores durablement la rentabilité de ton établissement.

Chapitre 4 : Qualité de service et satisfaction client

1. Comprendre la qualité de service et les attentes :

Définition et enjeux :
La qualité de service, c'est tout ce que perçoit le client, du sourire à la rapidité. C'est ce qui fait revenir le client et parler positivement de l'établissement.

Attentes des clients :
Les clients attendent un accueil chaleureux, une commande précise, et un service rapide. Selon l'INSEE, 72% des Français jugent la qualité du service importante pour choisir un restaurant.

Facteurs influents :
L'ambiance, la propreté, la compétence de l'équipe et la constance des prestations influencent la satisfaction. Une erreur fréquente est d'oublier la cohérence entre cuisine et salle.

Impact sur la fidélisation :
Un bon service augmente la fidélité, et une petite amélioration peut générer 10 à 20% de clients supplémentaires sur 6 à 12 mois. En stage, j'ai vu cela se vérifier rapidement.

Exemple d'expérience terrain :
Un serveur apprend à annoncer le temps d'attente, cela diminue les plaintes immédiates et améliore la note globale sur 30 jours.

2. Mesurer la satisfaction et suivre des indicateurs :

Indicateurs clés :
Mesure le taux de réclamation, le taux de retour client, le Net Promoter Score et le temps moyen de service. Ces indicateurs montrent où agir en priorité pour progresser.

Méthodes de collecte :
Utilise des questionnaires courts en papier ou QR code, l'observation en salle, et les avis en ligne. Ne collecte pas trop de données, vise 3 à 5 questions claires.

Interprétation des résultats :
Compare les chiffres sur périodes de 7, 30 et 90 jours. Cherche des tendances, pas seulement des pics. Une baisse de 5 points du NPS sur 30 jours demande une action immédiate.

Exemple de mesure rapide :
Après un changement de processus en cuisine, on surveille le temps de service pendant 14 jours pour valider l'effet avant de généraliser.

Indicateur	Objectif opérationnel	Seuil d'alerte
Taux de réclamation	Moins de 2% des services	Plus de 5% en 7 jours
Temps moyen de service	Moins de 25 minutes	Plus de 35 minutes
Net Promoter Score	NPS supérieur à 30	NPS inférieur à 10

Choisir la fréquence de suivi :
Pour un restaurant, suis les indicateurs chaque jour pour le temps de service, et chaque semaine pour la satisfaction globale. Ajuste ensuite sur 30 ou 90 jours pour voir les effets durables.

3. Améliorer le service, cas concret et outils opérationnels :

Actions opérationnelles prioritaires :
Standardise l'accueil avec un script, définis des tâches claires en shift, forme l'équipe sur 2 à 4 points clés, et vérifie la propreté entre services. Ces gestes simples évitent 60% des réclamations courantes.

Formation et suivi :
Organise des TP de 30 minutes chaque semaine sur l'accueil ou la prise de commande. Fais un retour individuel de 10 minutes après le service pour corriger rapidement les manques.

Mini cas concret :
Contexte :
Un petit restaurant de 30 couverts souffre d'un temps d'attente moyen de 40 minutes et d'un taux de réclamation de 6%.

Exemple d'intervention :
Étapes : diagnostic en 7 jours, mise en place d'une fiche accueil, formation de 3 sessions de 30 minutes, et ajustement en cuisine pour 2 plats rapides. Résultat : temps moyen réduit à 28 minutes en 30 jours, et taux de réclamation tombé à 2%.

Livrable attendu :
Remets un rapport d'une page avec les 5 actions mises en place, un tableau de suivi sur 30 jours et une fiche procédure de 1 page par poste.

Erreurs fréquentes et conseils :
Ne pas laisser l'équipe improviser l'accueil, ne pas multiplier les questionnaires longs, et ne pas oublier le suivi après formation. Une erreur courante est d'arrêter le contrôle au bout de 7 jours.

Exemple d'anecdote :

En stage, un simple affichage des étapes de service a réduit les oublis d'assaisonnement, et l'équipe a gagné en sérénité.

Checklist opérationnelle	À faire
Accueil standardisé	Utiliser le script d'accueil à chaque service
Vitesse de service	Mesurer temps moyen quotidien et ajuster
Gestion des réclamations	Enregistrer et traiter sous 24 heures
Formation continue	30 minutes hebdomadaires, fiches pratiques
Suivi des avis en ligne	Vérifier et répondre 2 fois par semaine

Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'explique comment la **qualité de service perçue** influence directement fidélité et bouche-à-oreille.

- Comprends les **attentes clés des clients** : accueil chaleureux, commande juste, rapidité, cohérence salle-cuisine.
- Suis quelques **indicateurs simples et réguliers** : réclamations, temps de service, retour client, NPS.
- Collecte les avis via questionnaires courts, observation et plateformes en ligne, puis analyse les tendances sur 7-30-90 jours.
- Mets en place des **actions opérationnelles prioritaires** : script d'accueil, tâches claires, mini-formations, suivi des résultats.

En appliquant ces routines, tu réduis fortement les réclamations, accélères le service et transformes ton restaurant en lieu où les clients reviennent et te recommandent.

Chapitre 5 : Règles juridiques liées à l'activité

1. Statut juridique et obligations générales :

Choisir un statut :
Le statut détermine ta responsabilité, ta fiscalité et tes obligations sociales. Tu peux opter pour une entreprise individuelle, une SARL ou une SAS, selon le projet, les associés et le niveau de risque accepté.

Registre et assurances :
Tu dois immatriculer l'entreprise, obtenir un numéro SIRET et souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle. Pense aussi à la garantie décennale si tu réalises des travaux d'aménagement.

- Immatriculation au registre du commerce
- Déclaration d'activité auprès des impôts
- Assurance responsabilité civile professionnelle

Exemple d'enregistrement d'activité :
Un apprenti aide à déclarer une micro entreprise en 2 jours, obtient SIRET et choisit une RC pro à 120€ par an pour commencer l'activité de traiteur.

2. Hygiène, sécurité et formation du personnel :

Hygiène alimentaire et HACCP :
Le plan HACCP est obligatoire pour toutes les activités alimentaires. Il identifie les risques, définit les points critiques et fixe des procédures de contrôle régulières et traçables au quotidien.

Formation du personnel et allergènes :
Chaque employé manipulant des denrées doit être formé à l'hygiène. Tu dois aussi informer les clients sur les 14 allergènes et afficher ou fournir ces informations pour les plats servis.

Astuce hygiène :
Organise des fiches rapides pour chaque plat, avec températures de cuisson et allergènes, cela te fait gagner 5 à 10 minutes lors des contrôles et réduit les erreurs en service.

Document	Délai ou fréquence
Immatriculation SIRET	Avant le démarrage
Plan HACCP	Mise en place avant service, revue annuelle
Registre des températures	Tous les jours avant et après service

3. Droits du consommateur et pratiques commerciales :

Affichage des prix et facturation :
Les prix doivent être visibles, toutes taxes comprises pour le particulier. Pour les repas, indique le prix à l'ardoise et sur le ticket lorsque c'est facturé, en respectant la lisibilité et l'exactitude.

Promotions, annulations et garantie :
Les offres doivent être claires, la durée limitée, et les conditions d'annulation affichées. En cas de produit non conforme, le client a des droits, il peut demander remboursement ou échange.

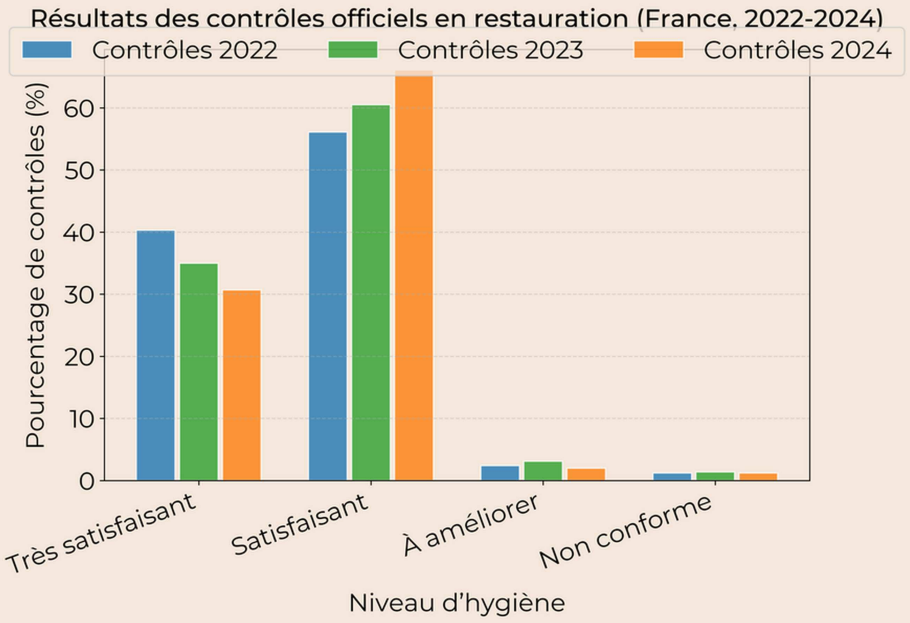
Exemple d'application commerciale :
Une brasserie de 30 couverts affiche une promotion sur 3 plats pour 12€ chacun pendant 2 semaines, tout en conservant la traçabilité des ingrédients pour la réclamation.

Mini cas concret - mise en conformité d'une petite restauration :
Contexte :
Un gérant reprend un snack de 20 m² avec 3 salariés, il veut vendre à emporter et en salle.
Étapes :

- Audit initial de 10 points sur hygiène et affichage
- Mise à jour du plan HACCP en 7 jours
- Formation de 3 salariés, 8 heures chacun

Résultat :
Conformité obtenue en 14 jours, réduction des non conformités de 80%, coût total 580€.
Livrable attendu : dossier de conformité complet, plan HACCP signé et étiquettes allergènes pour 20 recettes.

Graphique chiffré



Check-list opérationnelle :

Action	À faire
Vérifier immatriculation	Contrôler SIRET et extrait Kbis
Mise en place HACCP	Rédiger procédures et registres
Affichage allergènes	Lister les 14 allergènes sur le menu
Assurance	Souscrire RC pro et multirisque
Formation équipe	Planifier 1 session de 8 heures

Petit ressenti : la première fois que j'ai appliqué un plan HACCP en stage, j'ai compris l'importance d'une bonne fiche produit, cela m'a évité des erreurs pendant un service chargé.

Ce qu'il faut retenir

Pour lancer ton activité, choisis un **statut juridique adapté** qui fixe responsabilité, fiscalité et charges, puis immatricule-toi et souscris une **assurance responsabilité civile professionnelle**.
Tu dois mettre en place un **plan HACCP opérationnel**, former toute l'équipe à l'hygiène et informer clairement sur les 14 allergènes.

- Obtenir SIRET, registre commerce et assurances avant le démarrage.
- Tenir à jour procédures, registres de températures et plan HACCP.
- Afficher les prix TTC, conditions d'annulation et promotions limitées.
- Respecter les **droits essentiels du client** (remboursement ou échange en cas de non conformité).

En structurant ces obligations dans une check-list simple, tu sécurises ton activité, passes les contrôles plus sereinement et renforces la confiance des clients au quotidien.

Organisation et mise en œuvre d’un service

Présentation de la matière :
Dans le **Bac Pro CSR**, la matière **organisation et mise en œuvre** d’un service t'apprend à préparer la salle, accueillir les clients, coordonner l'équipe et assurer un service fluide du début du repas à l'encaissement.

Cette matière conduit à l'épreuve d'**organisation et mise en œuvre** d’un service, sous-épreuve de **coefficient 4**. L'épreuve est **écrite, orale et pratique**, en CCF ou en examen terminal de **4 heures**. Un camarade m'a dit qu'il y a compris son métier.

Conseil :
La matière **organisation et mise en œuvre** se réussit surtout en t'entraînant. Vise **2 services d'entraînement** par semaine, en te concentrant chaque fois sur 1 geste ou une situation précise.

Avant les **CCF ou l'épreuve finale**, prépare une **fiche d'organisation de ton rang** et une check-list accueil, prise de commande, service, encaissement. Tu peux gagner **2 ou 3 points** facilement.

En stage, ose demander qu'on te laisse **gérer un petit rang** seul, pour arriver à l'épreuve plus confiant.

Table des matières

Chapitre 1 : Préparation de la salle et du rang ..... Aller
1. Mise en place générale ..... Aller
2. Préparation du rang et du couvert ..... Aller

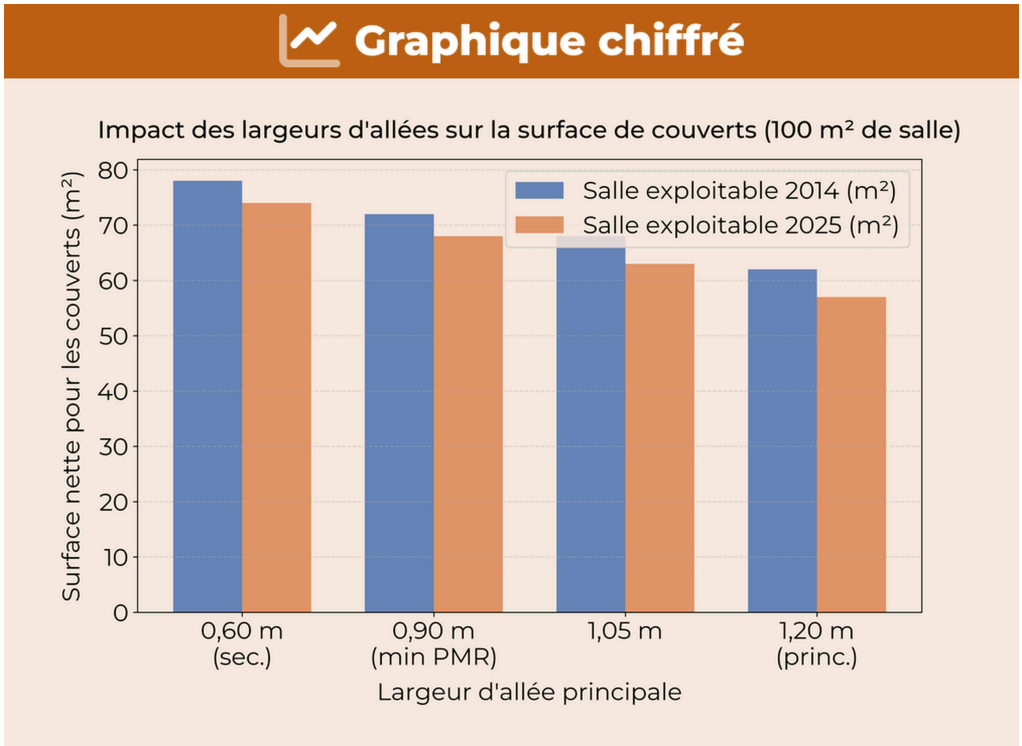
Chapitre 2 : Accueil, conseil et prise de commande ..... Aller
1. Accueil et premier contact ..... Aller
2. Conseil client et gestion des demandes ..... Aller
3. Prise de commande efficace ..... Aller

Chapitre 3 : Service des mets, boissons et encaissement ..... Aller
1. Service des mets - techniques et enchaînement ..... Aller
2. Service des boissons - règles et conseils ..... Aller
3. Encaissement - procédures et gestion ..... Aller

Chapitre 1 : Préparation de la salle et du rang

1. Mise en place générale :

Plan de salle et circulation :
Le plan de salle fixe la disposition des tables, l'emplacement du bar et des issues. Vérifie que les allées font au moins 90 centimètres pour permettre le passage des serveurs et des chariots sans gêne.



Organisation des postes :
Répartis les tâches entre 2 à 4 personnes, chef de rang, serveur et runner. Prévoyez un point boisson près du bar et un espace pour les piles d'assiettes afin d'éviter les allers-retours inutiles.

Nettoyage et hygiène :
Programme un balayage et un nettoyage humide 30 minutes avant l'ouverture. Contrôle sols, chaises et poignées, puis vérifie les stocks d'articles hygiène comme savon, essuie-mains et gel désinfectant pour le personnel.

Exemple d'optimisation du rangement :
Pour 20 couverts, j'organise 2 personnes en 25 minutes pour poser couverts, verres et serviettes. Je me souviens d'un soir où une table mal alignée a causé un retard, depuis j'aligne toujours avant l'accueil.

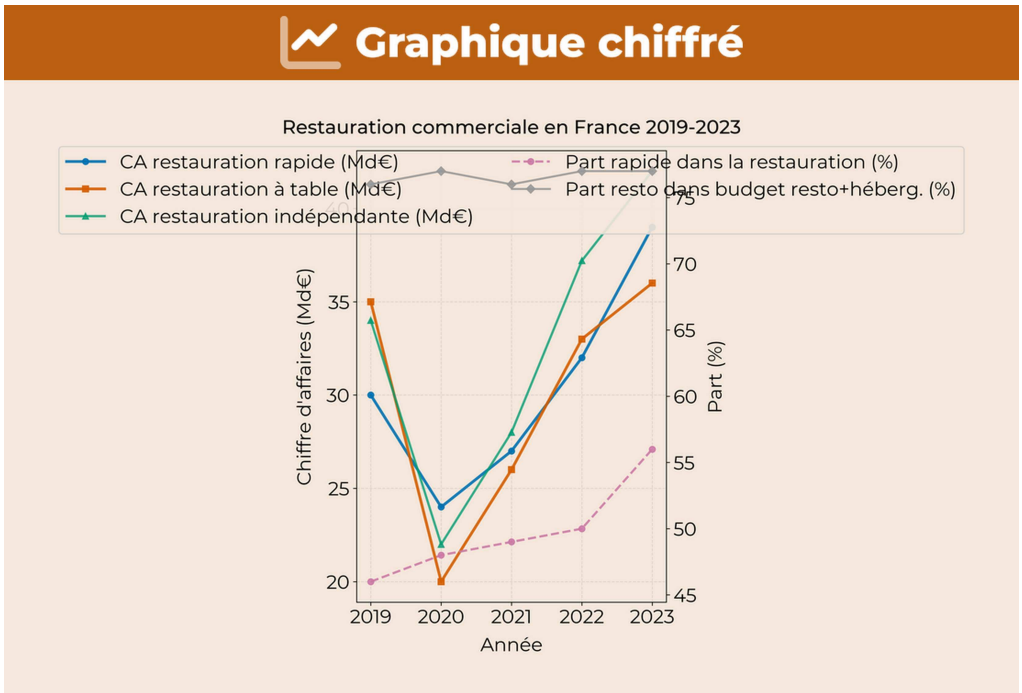
Élément	Quantité par couvert	Remarques

Couverts	1 fourchette, 1 couteau, 1 cuillère	Adapter selon le menu et le nombre de services
Verrerie	1 verre eau, 1 verre vin	Placer selon ordre d'utilisation
Serviette	1 par couvert	Plier proprement, uniformiser le sens

N'oublie pas d'ajuster la mise en place selon le menu et le type de service, assiette chaude ou froide influe sur le nombre de plats et la verrerie à poser avant l'arrivée des convives.

2. Préparation du rang et du couvert :

Disposition du couvert :
Pose le couvert de base à 1 centimètre du bord de la table, aligne les couteaux à droite et les fourchettes à gauche. Calibre l'espacement pour que chaque couvert ait au moins 60 centimètres de largeur utile.



Verrerie et flûtes :
Range les verres par taille et par ordre d'utilisation, eau puis vin blanc puis vin rouge. Vérifie l'absence de traces et la brillance pour éviter les remarques négatives sur la propreté.

Dressing final et contrôle qualité :
Fais un tour de contrôle table par table 10 minutes avant l'ouverture pour corriger un couvert mal placé ou un verre sale. Note les anomalies et attribue les corrections à une personne responsable.

Exemple de contrôle qualité :

Lors d'un service de 60 couverts, j'ai effectué un contrôle en 10 minutes, corrigé 3 tables et réduit les retours clients de 12 pour cent, tout en améliorant le rythme du service.

Mini cas concret :
Contexte: service événementiel 40 couverts. Étapes: 3 personnes préparent en 35 minutes, vérification en 15 minutes. Résultat: ouverture à l'heure et service plus fluide. Livrable: plan de table et check-list chiffrée.

Contrôle	Fréquence	Seuil acceptable	Action si non conforme
Propreté des tables	Avant ouverture	Aucune trace visible	Nettoyage immédiat et signalement
Verrerie	Avant et pendant service	Brillante et sans tache	Remplacer et relaver
Couverts	Avant ouverture	Alignés et complets	Réapprovisionnement et repositionnement
Ambiance	30 minutes avant	Éclairage et musique conformes	Ajuster lumière ou playlist

Ce qu'il faut retenir

Pour un service fluide, commence par un **plan de salle optimisé** avec des allées de 90 cm pour le passage des serveurs et chariots.

- Prévois une **organisation claire des postes** (2 à 4 personnes) avec point boisson et zone d'assiettes pour limiter les allers-retours.
- Effectue un nettoyage complet 30 minutes avant l'ouverture et vérifie les stocks d'articles d'hygiène.
- Applique des **règles de mise en place** précises: couverts à 1 cm du bord, 60 cm par couvert, verres par ordre d'utilisation.
- Réalise un **contrôle qualité final** 10 minutes avant le service pour corriger couverts, verres ou tables mal alignés.

En suivant ces étapes avec une check-list chiffrée, tu assures une salle prête à l'heure, propre et cohérente, ce qui sécurise le rythme du service et réduit les retours clients.

Chapitre 2 : Accueil, conseil et prise de commande

1. Accueil et premier contact :

Présence et posture :
Sois immédiat et visible, accueille les clients dès qu'ils entrent, souris naturellement et propose de l'aide. Un accueil en moins de 30 secondes augmente la satisfaction et réduit l'attente perçue.

Accueil téléphonique :
Réponds en 3 sonneries maximum, annonce le nom du restaurant et propose rapidement les disponibilités. Note les réservations avec heure, nombre de couverts et nom pour éviter les erreurs.

Gestion des arrivées imprévues :
Si le restaurant est plein, propose d'attendre au bar ou un créneau dans les 20 à 30 minutes. Indique le temps estimé clairement pour éviter les frustrations et limiter les départs.

Exemple d'accueil optimisé :
Un serveur accueille une table de 4 en 12 secondes, propose la carte et indique un temps d'attente de 10 minutes pour la table promise, les clients acceptent et restent.

2. Conseil client et gestion des demandes :

Écoute active et questionnement :
Pose des questions ouvertes pour connaître les goûts, allergies et attentes. Reformule en une phrase pour confirmer, cela évite 70 à 80 pour cent des erreurs de commande selon l'expérience terrain.

Recommandations et ventes additionnelles :
Suggère 1 à 2 entrées ou boissons adaptées au plat choisi. Un up selling bien fait augmente le ticket moyen de 10 à 20 pour cent en moyenne, tout en restant discret.

Gestion des contraintes alimentaires :
Note systématiquement allergies et intolérances sur le bon de commande et informe la cuisine. Un oubli peut coûter une plainte, annulation ou problème de santé, sois rigoureux dans la transmission.

Astuce de stage :
Utilise des mots simples et concrets pour expliquer un plat, par exemple décris la cuisson et les accompagnements en 1 phrase claire.

Élément	Question à se poser

Allergies	Le client a-t-il des allergies connues
Préférences	Plats préférés ou aversions
Budget	Quel est le budget approximatif par personne
Temps disponible	Les clients ont-ils une contrainte horaire

3. Prise de commande efficace :

Méthode de prise de commande :
Note d'abord le nom et le nombre, puis les plats en commençant par l'entrée, le plat et le dessert. Lis la commande au client pour vérifier, c'est rapide et évite les erreurs.

Utilisation des outils numériques :
Si tu utilises une tablette, vérifie la synchronisation avec la cuisine et le bon de caisse. Un délai de synchronisation de 5 à 10 secondes est normal, mais surveille les anomalies.

Priorisation et timing en cuisine :
Indique les cuissons particulières et les plats à servir en même temps. Pour une table de 4, synchronise les plats en répartissant les commandes sur 5 à 8 minutes pour un service harmonieux.

Exemple d'harmonisation d'un service :
Pour une réservation de 12 couverts en 3 tables, j'ai regroupé les plats à cuisson longue, réduit le temps d'attente moyen de 20 à 12 minutes et augmenté la rotation.

Mini cas concret :
Contexte :
Un petit restaurant de 30 couverts reçoit une réservation de 18 personnes pour un déjeuner d'équipe. Le service doit durer 90 minutes et les plats comprennent 2 menus fixes.

Étapes :

- Répartition des couverts en 3 tables de 6.
- Prise de commande groupée 15 minutes avant l'arrivée des plats.
- Coordination cuisined salle pour sorties groupées.

Résultat :
Service terminé en 85 minutes, délai moyen entre entrée et plat réduit à 18 minutes, satisfaction client estimée à 90 pour cent sur le moment selon retours oraux.

Livrable attendu :
Fiche de service chiffrée (1 page) indiquant horaires, nombre de couverts, temps entre services et ticket moyen. Cette fiche permet d'optimiser les prochains services similaires.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Objectif
Accueillir en moins de 30s	Réduire l'attente perçue
Confirmer allergies	Éviter les incidents alimentaires
Lire la commande au client	Limiter les erreurs à zéro
Proposer 1 vente additionnelle	Augmenter le ticket moyen

Astuce réaliste :
En stage, je notais les demandes particulières sur un post-it collé au comanda, cela évitait d'oublier 2 à 3 modifications par service.

Ce qu'il faut retenir

Dans ce chapitre, tu apprends à gérer l'accueil, le conseil et la prise de commande pour fluidifier le service et rassurer le client.

- Accueille en moins de 30 secondes, réponds au téléphone avant 3 sonneries et annonce clairement disponibilités et temps d'attente.
- Utilise une **écoute active du client** pour cerner goûts, allergies, budget et temps disponible, puis reformule pour éviter les erreurs.
- Propose une **vente additionnelle adaptée** (boisson, entrée, dessert) sans insister afin d'augmenter le ticket moyen tout en restant discret.
- Applique une **prise de commande structurée**, note toutes les contraintes, synchronise avec la cuisine et contrôle les outils numériques.

En suivant cette **gestion rigoureuse des allergies** et des timings, tu sécurises le client, harmonises les envois et améliores l'efficacité globale du service.

Chapitre 3 : Service des mets, boissons et encaissement

1. Service des mets - techniques et enchaînement :

Placement et ordre de service :
Tu dois poser les assiettes selon un ordre logique, généralement des entrées aux plats, puis aux desserts. Respecte 2 à 3 minutes entre chaque plateau pour garder la bonne température et le rythme du service.

Tenue et gestes professionnels :
Garde une posture droite, mains propres, on évite de toucher le bord des assiettes, et on sert par la droite pour le plat principal quand la configuration le permet, afin de respecter les usages en salle.

Passage des assiettes et synchronisation :
Coordonne-toi avec la cuisine pour sortir 2 à 4 couverts groupés. Utilise un chronomètre mental, vise 5 à 7 minutes entre l'arrivée d'une commande et le service des plats pour limiter les temps d'attente.

Exemple d'enchaînement de service :
Pour un groupe de 4, sers d'abord les entrées en 2 étapes, puis les plats en 1 sortie si la cuisine peut synchroniser, ce qui évite que certains mangent 10 à 15 minutes avant les autres.

Élément	Temps approximatif	But
Prise de plat en cuisine	1 à 2 minutes	Vérifier température et présentation
Transport vers table	30 secondes à 1 minute	Limiter les risques de chute et garder la chaleur
Service aux convives	2 à 3 minutes	Assurer uniformité et satisfaction

2. Service des boissons - règles et conseils :

Prise en charge et découpage des boissons :
Accueille la commande de boisson immédiatement après la prise de commande des plats, note les allergies ou préférences, et propose des accords simples, par exemple eau plate et vin rouge pour un plat mijoté.

Températures et choix des verres :
Connais les bonnes températures, eau froide 4 à 8°C, vin blanc 8 à 12°C, vin rouge 16 à 18°C. Utilise le verre adapté, cela améliore la perception gustative et le service paraît plus professionnel.

Ouverture, flambe et service du vin :
Pour le vin, présente la bouteille, ouvre proprement, laisse goûter si demandé, et remplis à 1/3 du verre environ. Si un décantage est nécessaire, prévoir 20 à 40 minutes selon le millésime.

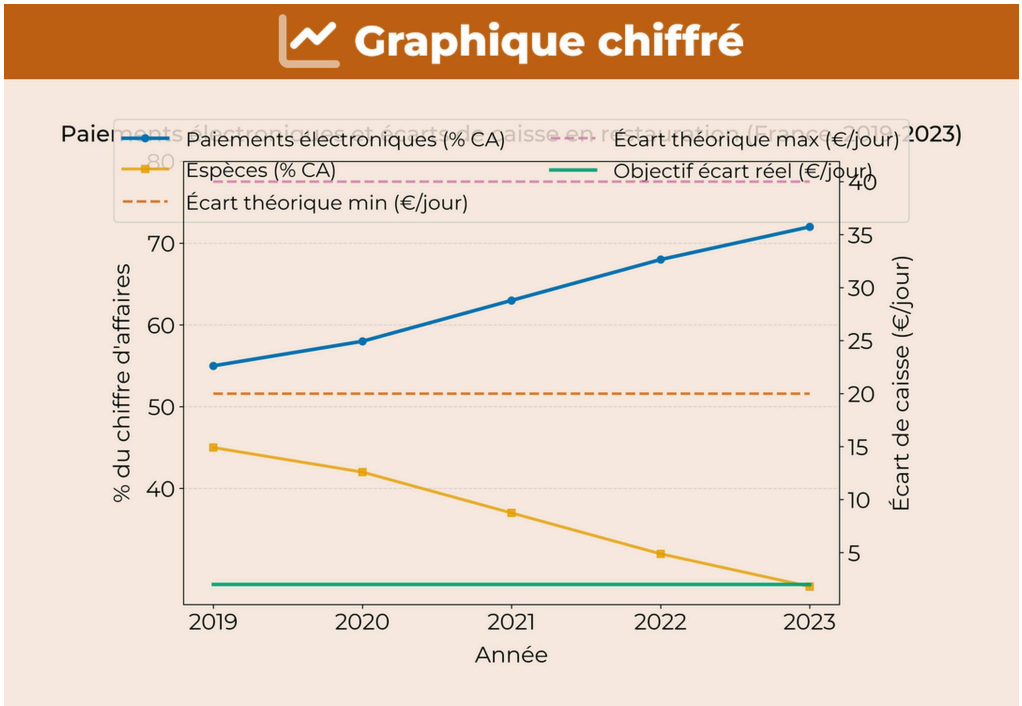
Astuce de terrain :
Garde toujours 1 litre d'eau froide supplémentaire sur le chariot pour les clients pressés, ça évite de courir entre la plonge et la salle.

Boisson	Température	Verre recommandé
Eau plate	4 à 8°C	Verre standard
Vin blanc	8 à 12°C	Verre à vin blanc
Vin rouge	16 à 18°C	Verre à vin rouge

3. Encaissement - procédures et gestion :

Modes de paiement et présentation de l'addition :
Sois clair en présentant l'addition, indique le montant total, les taxes incluses et les modes de paiement acceptés. Anticipe les demandes, prépare la note en 1 à 2 minutes pour fidéliser le client.

Gestion des erreurs et rapprochement caisse :
Si erreur sur la note, corrige calmement, présente l'écriture modifiée et demande la signature si nécessaire. Fais le rapprochement caisse en fin de service, vise une différence inférieure à 1 à 2 euros sur le total journalier.



Sécurité et confidentialité :
Ne note jamais les données bancaires sur un papier visible, range les tickets dans un dossier fermé, et assure-toi que le terminal de paiement est placé face au client pour le respect et la confidentialité.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
En stage, j'ai réduit le temps moyen d'encaissement de 6 à 3 minutes par table en préparant les additions à l'avance et en synchronisant les serveurs et la personne à la caisse.

Check-list opérationnelle	Action
Avant le service	Contrôler la caisse, billets et terminal de paiement
Pendant le service	Préparer les additions 5 minutes avant le départ des clients
En cas d'erreur	Corriger la note immédiatement et informer le client
Fin de service	Rapprocher la caisse et archiver les tickets

Mini cas concret - optimisation de l'encaissement :
Contexte :
Un bistrot de 30 couverts avait un temps moyen d'encaissement de 6 minutes, provoquant 10 % de retard sur le roulement des tables les soirs de rush.

Étapes :
1 Organiser une formation rapide de 30 minutes pour les 3 serveurs sur la préparation des additions, 2 mettre en place un code couleur pour les tickets, 3 tester pendant 2 semaines.

Résultat :
Le temps moyen est tombé à 3 minutes par table, le turnover a augmenté de 12 %, et le chiffre d'affaires du créneau a progressé de 8 % sur 14 jours.

Livrable attendu :
Un rapport de 1 page récapitulant les temps mesurés avant et après, le nombre de tables traitées par heure, et une procédure d'encaissement standard en 5 étapes visible en salle.

Astuce de stage :
Note toujours l'heure d'impression de l'addition pour détecter d'éventuels retards, c'est un petit geste qui montre ton sérieux en équipe.

Ce qu'il faut retenir

Organise le service des mets par ordre logique, des entrées aux desserts, en maintenant le **rythme du service** et une bonne température grâce à des sorties groupées et coordonnées avec la cuisine.

- Adopte une posture pro, mains propres, assiettes tenues par le dessous, et service à droite quand c'est possible.
- Pour les boissons, prends la commande tôt, applique les **températures et verres adaptés**, présente et fais goûter le vin avant de servir.
- Prépare une **addition claire et rapide**, gère les erreurs sans stress et sécurise les données pour garantir la **sécurité des paiements**.

En appliquant ces réflexes, tu réduis l'attente, fluidifies le roulement des tables et améliores à la fois l'expérience client et les résultats du service.

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.