



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

EXAMEN PROFESSIONNEL DE CONTRÔLEUR DE CLASSE NORMALE DES SERVICES TECHNIQUES - SESSION 2023 -

Mardi 18 avril 2023

Spécialité : HEBERGEMENT - RESTAURATION

Résolution d'un cas pratique, dans la spécialité choisie, à partir d'un dossier à caractère technique qui ne peut excéder 20 pages, permettant d'apprécier le niveau de connaissances du candidat ou de la candidate, sa capacité à les ordonner pour proposer des solutions techniques pertinentes et à les argumenter.

(Durée : 03h00 – Coefficient 1)

Calculatrice 4 opérations autorisée

**Le dossier à caractère technique comporte 4 pages.
(hors les 5 pages de l'énoncé du sujet).**

Il vous est rappelé que votre identité ne doit figurer que dans l'en-tête de la copie (ou des copies) mise(s) à votre disposition. Toute mention d'identité ou tout signe distinctif porté sur toute autre partie de la copie ou des copies que vous remettez en fin d'épreuve entraînera l'annulation de votre épreuve.

Si la rédaction de votre devoir impose de mentionner des noms de personnes ou de villes et si ces noms ne sont pas précisés dans le sujet à traiter, vous utiliserez des lettres pour désigner ces personnes ou ces villes (A ..., B..., Y..., Z...).

IMPORTANT

- 1. LES COPIES SERONT RENDUES EN L'ÉTAT AU SERVICE ORGANISATEUR. A L'ISSUE DE L'ÉPREUVE, CELUI-CI PROCÉDERA À L'ANONYMISATION DE LA COPIE.**
- 2. NE PAS UTILISER DE CORRECTEUR OU D'EFFACEUR SUR LES COPIES.**
- 3. ÉCRIRE EXCLUSIVEMENT EN NOIR OU EN BLEU – PAS D'AUTRE COULEUR.**
- 4. IL EST RAPPELÉ AUX CANDIDATS QU'AUCUN SIGNE DISTINCTIF NE DOIT APPARAÎTRE SUR LA COPIE.**

SUJET

En qualité de contrôleur des services technique, vous êtes adjoint du responsable d'un organisme d'hébergement avec restauration administratif dans le cadre d'un tournoi de volley européen, vous accueillez une délégation espagnole.

Pour cette délégation (joueuses, encadrement, personnel médical) vous leur avez privatisé deux étages de la partie hôtelière du vendredi 21 au dimanche 30 avril 2023

Pour préparer au mieux ce séjour, votre chef de bureau récemment arrivé dans le service et n'ayant pas de notions de restauration vous demande d'examiner les dossiers suivants :

A - Le petit-déjeuner des sportifs.

B - La démarche HACCP lors du buffet du petit-déjeuner.

C – La démarche qualité et l'ergonomie au poste de travail.

A – LE PETIT-DÉJEUNER DES SPORTIFS

Situation professionnelle

À l'occasion de l'accueil de l'équipe féminine espagnole, vous êtes chargé(e) chaque matin de mettre en place le buffet du petit-déjeuner qui leur est réservé. Vous cherchez à constituer un buffet varié, avec quelques mets espagnols. Les sportives souhaitent une cuisine diététique adaptée aux journées d'entraînement et de matchs.

Votre rôle

À partir des documents 1, 2 et 3 et de vos connaissances, vous répondrez aux questions suivantes.

1-1. Proposez des aliments pour le buffet du petit déjeuner en les attribuant selon leur groupe figurant dans le tableau ci-dessous.

1-2. Identifiez dans le tableau les deux groupes alimentaires manquants et le constituant alimentaire principal de chaque groupe à partir du tableau suivant.

Groupes alimentaires	Aliments proposés au buffet	Constituant alimentaire principal
Fruits et légumes		fibres
Produits laitiers		Calcium
Céréales et féculents		Fibres
Boisson		L'eau
Matières grasses	Beurre doux, beurre d'amande	Lipides
	Miel, confiture	Glucides
	Chorizo, jambon de Serrano, œufs durs, œufs brouillés	Protéines

1-3. « Le pain blanc est un aliment peu adapté aux sportives ». Justifier cette affirmation.

Vous avez l'habitude de proposer au buffet du petit-déjeuner des céréales fourrées d'une pâte chocolatée qui sont appréciées des enfants, mais aussi des sportives.

1-4. A partir du document 1, indiquer en quoi ce type de céréales présente peu d'intérêt d'un point de vue nutritionnel.

1-5. Précisez deux conséquences sur la santé d'une consommation excessive de ces céréales fourrées d'une pâte chocolatée.

Vous remarquez que certaines sportives prennent des compléments alimentaires à base de vitamines et de protéines.

1-6. A partir du document 2, identifiez l'intérêt de ces compléments alimentaires ainsi que les risques éventuels de leur utilisation sur la santé.

Dans le cadre de la démarche « restaurant durable », vous mettez à la disposition des clients des boîtes à emporter (doggy-bag).

1-7. A l'aide du document 3, listez les intérêts de développer davantage le système de la boîte à emporter (doggy-bag) pour le consommateur et le restaurateur.

B - LA DÉMARCHE HACCP LORS DU BUFFET DU PETIT-DÉJEUNER

Situation professionnelle

Lors du service du buffet du petit déjeuner vous êtes amené à relever la température de différents plats dans le cadre de la méthode HACCP.

Alors que vous débarrassez les restes du buffet, des sportives vous demandent si elles peuvent emmener certains restes à leur entraînement.

Votre rôle

Expliquez par un mail simple à destination de votre chef de bureau, la définition de la méthode HACCP et sa signification.

À partir de vos connaissances, vous répondrez aux questions suivantes :

Vous relevez la température de l'eau du bain marie contenant les œufs brouillés proposés au buffet du petit-déjeuner : +38°C.

2-1. Le groupe demande une chambre avec un lit « A l'Italienne » et votre responsable ne connaît ce terme, expliquez-lui dans un second temps dans votre mail.

2-2. Indiquez le type de liaison utilisée pour la présentation des œufs brouillés du buffet et justifiez la température réglementaire pour ce type de liaison.

2-3. Identifiez la nature du danger lié à la température relevée des œufs brouillés présentés au buffet. Justifiez la réponse.

2-4. Nommez le micro-organisme pouvant se trouver sur les œufs.

2-5. Indiquez une action corrective adaptée à cette situation.

Vous notez la température relevée ainsi que votre action corrective sur une fiche du classeur HACCP.

2-6. Indiquez dans quel cadre réglementaire s'inscrit votre démarche.

2-7. Nommez l'organisme de contrôle officiel auquel le restaurateur peut faire appel pour vérifier le respect de la réglementation sanitaire dans son restaurant.

Lors du débarrassage du buffet, vous êtes très soucieux de gérer correctement les restes.

2-8. Pour les restes présents sur le buffet ci-dessous, indiquez le ou les risques microbien(s) concernés puis l'action à mettre en œuvre

A - Œufs brouillés conservés au bain marie à +38°C.

B - Yaourts en pot, non ouverts, conservés à +3°C

C – LA DEMARCHE QUALITE ET L'ERGONOMIE AU POSTE DE TRAVAIL

Situation professionnelle

Dans le cadre de la démarche du développement durable, le restaurant a investi dans des boîtes à emporter (doggy-bag). Vous consultez les caractéristiques des boîtes à votre disposition, vous vous assurez qu'elles sont bien utilisables pour conditionner des aliments.

Par ailleurs, l'établissement s'inscrit dans une démarche de développement durable. Cette année, la priorité a été mise sur la lutte contre le gaspillage, notamment lors du petit-déjeuner.

Suite à plusieurs arrêts de travail pour problèmes de dos, votre responsable vous demande de sensibiliser votre brigade aux risques liés à l'activité physique.

Votre rôle

A partir des documents et de vos connaissances, vous répondrez aux questions suivantes :

Dans le cadre de la démarche « restaurant durable », votre établissement a mis en place l'utilisation de boîtes à emporter (doggy-bag).

3-1. A partir du document 3 et de vos connaissances, énoncez quatre caractéristiques attendues pour une boîte à emporter.

3-2. Afin de s'assurer qu'un emballage alimentaire peut être utilisé sans danger pour le consommateur, précisez la mention qui doit être présente sur ce dernier.

Votre responsable souhaite élaborer une charte à destination des employés. Par ailleurs, cette démarche qualité se traduit également par une valorisation des produits labellisés.

3-3. Citez quatre actions permettant de lutter contre le gaspillage alimentaire au restaurant.

3-4. Nommez quatre actions qui permettent de lutter contre le gaspillage de ressources telles que l'eau et l'énergie dans l'entreprise.

3-5. Identifiez les labels :

A



B



À la fin du service du petit-déjeuner, vous devez ranger les tables du buffet avec votre brigade et vous devez mettre en place la salle pour le service du midi. Vous sensibilisez vos collègues lors de cette activité aux risques liés à l'activité physique.

3-6. Justifiez le risque lié à l'activité physique durant le déplacement des tables.

3-7. Précisez pourquoi le chef gérant a tout intérêt à prévenir les risques liés à l'activité physique des agents.

3-8. Proposez un moyen de prévention pour limiter l'effort physique lors de la mise en place de la salle

Dossier technique:

Document 1	Comment bien « petit déjeuner » ? (Dr. Frédéric Maton Catégorie : Diététique du Sportif)	Page 1
Document 2	Compléments alimentaires destinés aux sportifs (extrait du site anses)	Page 2
Document 3	Vaincre le gaspillage alimentaire (extrait du « Guide des bonnes pratiques de chefs » de l'UMIH 2016)	Page 3
Document 4	Vaincre le gaspillage (extrait du « Guide des bonnes pratiques d'hoteliers » de l'UMIH 2019)	Page 4

Comment bien « petit déjeuner » ?

Auteur(s): Dr. Frédéric Maton Catégorie : Diététique du Sportif ; Dernière révision : 29.07.2021

Le petit-déjeuner reste l'un des repas de la journée à privilégier.

La composition idéale : un petit-déjeuner équilibré doit associer un produit à base de fruit, un laitage, un produit céréalier et une boisson. Cette association de produits constitue la base du petit-déjeuner équilibré, que l'on agrmente d'autres aliments en quantité raisonnable, tels que le beurre, œuf ou jambon pour les amateurs de saveur salée.

Un produit « fruité » : le choix se fera entre un 100% pur jus de fruit, un fruit frais de saison, une compote. L'intérêt est gustatif, mais aussi nutritionnel en apportant dès le matin une quantité de vitamine C pour contribuer à couvrir les besoins et « réveiller » l'organisme. Il est recommandé de privilégier des fruits riches en vitamine C.

Un produit laitier : l'intérêt nutritionnel du produit laitier est d'apporter du calcium et un peu de protéines. Les sportifs aux intestins sensibles doivent privilégier les produits laitiers fermentés.

Un produit céréalier : composé à base de glucides, le produit céréalier a une fonction énergétique, et repose essentiellement sur le pain, le bol de céréales, les petits pains grillés, les biscottes.

Quel pain choisir ? Il faut privilégier les pains riches en minéraux et en fibres tels que le pain complet, pain aux céréales, pain de seigle, et à moindre titre le pain de campagne. La digestion de ces pains et l'assimilation de l'énergie qu'ils apportent sont progressives. Leur richesse en minéraux contribue à couvrir les besoins plus élevés des sportifs. Hormis le pain de tradition française, le pain blanc et le pain de mie ont une vitesse de digestion très rapide (index glycémique élevé) et risquent d'induire une fringale en milieu de matinée.

Que penser des céréales ? Les céréales constituent un bon aliment glucidique pour le petit déjeuner. Encore faut-il savoir les choisir ? Une grande variété existe, souvent au détriment de la qualité. On peut les classer en 3 types :

- les flocons d'avoine sont de loin les meilleures céréales d'un point de vue qualitatif. On peut citer également le muesli, les flocons de blé soufflé, les céréales dites aux fruits ;
- puis viennent ensuite la gamme des céréales chocolatées ou au miel, dont l'inconvénient est d'être trop sucrées.
- Les plus mauvaises céréales en qualité sont les céréales fourrées d'une pâte chocolatée. Elles sont grasses et sucrées.

Trop gras ou trop sucré...

Phénomène de mode ou solution de facilité, les petits déjeuners des adolescents sont devenus une cible publicitaire et commerciale. Le traditionnel pain beurre confiture, ou pâte chocolatée ne sont plus les favoris, au profit d'autres produits tels que les viennoiseries (souvent chocolatées), et plus récemment les biscuits soi-disant spécifiques au petit déjeuner.

Certains de ces biscuits présentent une composition intéressante, et ont l'avantage d'être bien conditionnés (emballage individuel). Mais beaucoup d'entre eux restent trop riches en sucres simples et acides gras. D'autre part, ces produits habituent l'enfant ou l'adolescent à consommer un aliment transformé sucré, ce qui l'écarte des aliments de base.

Les viennoiseries sont également devenues de consommation courante, mais constituent un apport sucré et gras important (un pain au chocolat ou un croissant équivaut à 6 sucres et 1 cuillère à soupe d'huile de matière grasse) Ces produits doivent répondre à une consommation occasionnelle.

Compléments alimentaires destinés aux sportifs : des risques pour la santé pour des bénéfices incertains

Le dispositif national de nutrivigilance, piloté par l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail), recueille les signalements d'effets indésirables susceptibles d'être liés à la consommation de compléments alimentaires destinés aux sportifs(ves).

Ces signalements et la consommation répandue dans plusieurs disciplines sportives de ce type de produits visant le développement musculaire ou la diminution de la masse grasse, conduisent l'Anses à attirer l'attention sur les risques éventuels pour la santé. Des effets potentiellement graves pour certains, majoritairement d'ordre cardiovasculaire (tachycardie, arythmie et accident vasculaire cérébral) et psychique (troubles anxieux et troubles de l'humeur), ont été observés.

L'Anses déconseille également la consommation de compléments alimentaires contenant de la caféine avant et pendant une activité sportive, ainsi que la consommation simultanée de plusieurs compléments alimentaires ou leur association avec des médicaments. L'Anses rappelle par ailleurs la nécessité de prendre conseils auprès d'un professionnel de santé avant de consommer des compléments alimentaires.

EMPORTER SES PLATS : UN GESTE ANTI-GASPI NATUREL

En France, cet usage se heurte encore à de nombreux freins, principalement culturels. Dans le cadre du pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire, la DRAAF Rhône-Alpes a mené une enquête en 2014 pour mieux évaluer l'intérêt de développer le système du « doggy-bag » en France.

ENQUÊTE CONSOMMATEURS

60% des personnes interrogées disent ne pas toujours finir leur assiette

95% des personnes interrogées sont prêtes à utiliser le doggy bag

90% des personnes interrogées sont favorables à une promotion du doggy bag

ENQUÊTE RESTAURATEURS

53% des restaurateurs interrogés reconnaissent que leurs clients ne finissent pas toujours leur assiette

31% proposent déjà à leurs clients d'emporter les restes

32% hésitent à proposer à leurs clients



IMPORTANT

La responsabilité du restaurateur s'arrête au moment où le repas est remis au consommateur : le restaurateur n'est pas responsable des conditions dans lesquelles la partie non consommée du repas sera ensuite conservée et consommée.
+ d'infos sur www.gourmetbag.fr

FOCUS

L'UMIH s'est engagée en avril 2015 pour la promotion et la généralisation de cette pratique en France en signant un partenariat avec TakeAway.

TakeAway®
PROLONGEZ LE PLAISIR

AU SERVICE DES PROFESSIONNELS DE LA RESTAURATION

ÉTANCHE
TENDANCES DESIGN
NOUVELLE TRANSPORTABLE
MICRO ONDABLE
RECYCLABLE four
ÉPURÉE traditionnel
PRATIQUE

LaBox XL TakeAway

LaBox XL TakeAway

VENEZ DÉCOUVRIR NOS OFFRES PERSONNALISÉES

WWW. BOUTIQUE EN LIGNE DISPONIBLE

www.takeaway-group.com
contact@takeaway-group.com
04 78 82 93 45

OSCAR 2015 LAUREAT 2015

FRANCE 2015

RÉDUIRE LE GASPILLAGE LORS DES PETITS DÉJEUNERS



Prévention du gaspillage alimentaire

- Sensibiliser le client avec des affiches dans la salle du petit déjeuner
- Mettre en place une pré-commande la veille : le client indique ce qu'il souhaite avoir lors du petit déjeuner. Cela permet de connaître précisément les quantités de viennoiseries, de pain... à prévoir pour le lendemain
- Offrir un service à table qui limite le gaspillage lié au buffet à volonté
- Proposer une offre de petit déjeuner classique à moindre coût servi en chambre
- Effectuer la cuisson des produits de boulangerie au fur et à mesure des besoins
- Lorsque c'est possible, disposer le pain pour que les clients coupent eux-mêmes la quantité dont ils ont besoin
- En cas de faible affluence, préparer les œufs et les plats chauds à la demande
- Réutiliser le pain sec pour d'autres préparations : pain perdu, panure, croûton, tartinette

Limitation de la production de déchets d'emballage

- Limiter les conditionnements individuels et privilégier le vrac, notamment pour les confitures, les céréales, le beurre... Mettre à disposition des clients, des distributeurs à céréales, des petites coupelles pour la confiture, des coupes pour le fromage blanc présenté en saladier...
- Fabriquer ses confitures maison en bocaux réutilisables
- Faire des salades de fruits frais
- Proposer à son fournisseur local de récupérer les bouteilles en verre, par exemple pour les bouteilles de jus de pomme
- Les nappes en papier étant fortement génératrices de déchets, essayer de trouver des alternatives, comme par exemple les sets de table nettoyables à l'éponge

Promouvoir les produits locaux pour limiter les émissions de CO₂ liées aux transports

- S'approvisionner auprès de la boulangerie locale pour le pain et les viennoiseries
- Sélectionner quelques produits régionaux et les valoriser auprès de la clientèle
- Proposer les fruits de saison, confitures, miel, fromages, beurres... des producteurs locaux
- Afficher les origines pour valoriser les produits

« Nous servons les petits déjeuners de façon traditionnelle, avec un service à table, ou un service en chambre. En évitant les buffets, nous limitons le gaspillage alimentaire ! »

Hotel Le Morvan [89]

VRAI OU FAUX

Idée reçue : les portions individuelles sont obligatoires pour les petits déjeuners, du fait de la réglementation sur l'hygiène.

Cette idée est fautive !

La réglementation sur l'hygiène impose une obligation de résultat et non de moyen. L'hôtelier doit donc tout mettre en œuvre pour qu'il n'y ait pas de problème d'hygiène au niveau des produits qu'il propose. Par exemple, pour la confiture, vous pouvez mettre à disposition des petites coupelles individuelles pour que chaque client se serve dans le pot à confiture avec une cuillère dédiée à cet effet.