

**CONCOURS EXTERNE, INTERNE ET TROISIEME CONCOURS
D'AGENT DE MAITRISE TERRITORIAL – 2015-
SPECIALITE : RESTAURATION**

MERCREDI 14 JANVIER 2015

EPREUVE : Résolution d'un cas pratique exposé dans un dossier portant sur les problèmes susceptibles d'être rencontrés par un agent de maîtrise territoriale dans l'exercice de ses fonctions, au sein de la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt (durée : 2 heures, coefficient 3).

Durée 2 heures

Coefficient 3

Consignes à lire avant le commencement de l'épreuve

Le sujet comporte 16 pages y compris la page de garde.

La calculatrice est autorisée.

Il vous est demandé de répondre directement sur le sujet à l'aide **d'un stylo à encre bleue ou noire**. **Les brouillons ne seront pas ramassés, le cas échéant ceux-ci ne seront pas corrigés.**

Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif, ni votre nom, ni le nom d'une collectivité fictive ou existante étrangère au traitement du sujet, ni signature, ni paraphe.

Votre identité devra uniquement être reportée dans le coin cacheté de la copie. Rabattre la partie noircie et la coller en humectant les bords.

L'hygiène, le matériel, les locaux

Vous allez accueillir au sein de votre établissement un stagiaire, vous préparez son arrivée

Q1 : Dans un premier temps, vous allez lui rappeler le contenu d'un plan de nettoyage et de désinfection dans la restauration collective.

Afin de ne rien oublier vous rédigez dans le cadre ci-dessous un aide-mémoire comportant toutes les informations essentielles.

Plan de nettoyage et de désinfection – aide-mémoire

Q2 : Vous demandez à ce stagiaire de citer, en justifiant sa réponse, un produit utilisé pour l'entretien du plan de travail, que devrait-il vous répondre ?

Q3 : Vous continuez à vous assurer qu'il maîtrise les règles d'hygiène. Vous lui demandez de vous indiquer la différence entre le nettoyage et la désinfection. Que devrait-il au minimum vous expliquer ?

Q4 : Lors de la visite des lieux, vous lui demandez où doit-on entreposer les produits de nettoyage ? – Quelle (s) réponse (s) devrait-il vous donner ?

Q5 : Lors de la présentation du matériel, vous lui précisez que la cuve du batteur est en inox 18/10.

Vous lui demandez qu'il vous indique 3 raisons pour lesquelles ce matériau est très souvent utilisé en cuisine, que pourrait-il vous répondre ?

Q6 : Maintenant vous souhaitez vérifier ses connaissances en termes de signalisation dans les lieux de travail. Vous lui présentez le tableau de pictogrammes ci-dessous.

Vous lui demandez de relier la description au panneau correspondant.

Sur votre exemplaire, ci-dessous, vous préparez la correction.

Panneaux de sauvetage et de secours.	•	
Panneaux d'interdiction.	•	
Panneaux d'avertissement et signalisation de risque ou de danger.	•	
Panneaux d'obligation.	•	

Q7 : Enfin, vous lui expliquez que les conditions de travail en cuisine sont propices aux chutes, sols souvent humides ou rendus glissant à la suite de salissures de denrées alimentaires, du renversement de liquides, d'huile ...

Vous lui indiquez qu'il existe deux moyens de protéger les salariés des risques de glissades, quels sont ces moyens ?

Techniques et Culture professionnelles

Vous imaginez que vous participez à un entretien de recrutement, sont présents à cet entretien, un professionnel de la restauration, un gestionnaire et un élu.

Q8 : L'élu vous demande de définir la restauration collective et de donner 3 exemples

Q9 : Puis il vous demande de définir une cuisine centrale ?

Q10 : Et enfin de définir une cuisine satellite.

Les liaisons

C'est au tour du professionnel de la restauration de prendre la parole, il vous pose les questions suivantes, que lui répondez-vous ?

Q11 : Une cuisine centrale peut-elle utiliser la liaison froide pour livrer les repas ?

Q12 : Pouvez-vous énoncer le principe de la liaison chaude ?

Q13 : Pourriez-vous citer un avantage et un inconvénient de la liaison chaude ?

Le stockage

Q14 : Imaginons que vous êtes chargé(e) de ranger une livraison comportant, de la viande, des légumes terreux, des produits surgelés ainsi que des sorbets et glaces, dans quels lieux devez-vous stocker ces denrées ?

Plats et composition

Q15 : Lors de cet entretien, la personne en charge de la gestion vous indique qu'elle souhaite que vous lui désigniez soit la composition sommaire du plat en fonction de l'intitulé, soit l'intitulé du plat que vous pourriez réaliser avec les ingrédients à votre disposition.

Voici le document que le gestionnaire vous tend.

Intitulé du plat	Composition sommaire
Salade niçoise	
	Dés de carottes et navets, petits pois et haricots verts, cuits à l'anglaise, mayonnaise.
Quiche lorraine	
	Appareil à prise sucrée cuit au bain-marie, démoulé et servi avec du caramel.

Les viandes :

Q16 : Le professionnel souhaite évaluer vos connaissances concernant les viandes. Il vous demande, avant d'entamer la conversation à ce sujet, de compléter le tableau ci-dessous en mettant des croix dans les cases correspondant à l'animal de boucherie auquel appartiennent les morceaux proposés.

Il vous précise que, certains morceaux peuvent appartenir en même temps à plusieurs animaux différents.

Morceaux	Veau	Agneau	Porc	Bœuf
Chateaubriand				
Selle anglaise				
Côtes secondes				
Noix pâtissière				
Echine				
Aiguillette baronne				
Filet mignon				

Les œufs :

Q17 : Le professionnel vous rappelle que l'utilisation des ovoproduits est conseillée, mais vous demande de lui indiquer la signification du code inscrit sur les œufs ci-dessous.



Inscription :
3 FR WFB02

3	
FR	
WFB02	

Le professionnel vous indique qu'afin de départager le cas échéant les candidats, il a préparé un questionnaire concernant les cuissons, les sauces, les gammes de produits. Le voici :

Les cuissons :

Q18 : Répondez aux affirmations suivantes par vrai ou faux.

	VRAI	FAUX
Un aliment peut être saisi avant d'être mis sous vide		
Un bain-marie permet de cuire un aliment à la vapeur		
Une viande rouge (bœuf) doit-elle être salée avant d'être rôtie		

Les sauces :

Q19 : Concernant la sauce mousseline, dites si ces affirmations sont vraies ou fausses.

	VRAI	FAUX
On peut conserver l'excédent de sauce mousseline pour un service ultérieur.		
Il ne faut pas goûter la sauce émulsionnée à base d'œuf avec les doigts ou 2 fois de suite avec la même cuillère.		
On peut utiliser une sauce mousseline du jour avec celle de la veille.		
Maintenir la sauce mousseline à + de 80° dans un bain marie est sans risque (1)		
(1) SAUCE MOUSSELINE : Complément à la question ci-dessus, quels sont les risques encourus ?		

Les gammes de produits

Synthèse gammes de produits alimentaires

Q20 : Compléter le tableau suivant.

	Première gamme	Deuxième gamme	Troisième gamme	Quatrième gamme	Cinquième gamme
Type de produits ou exemple détaillé					
Température de Conservation					
Durée de Conservation					

Les labels :

Les participants à votre entretien sont très sensibles à la qualité des produits, le gestionnaire entame le sujet par la question suivante.

Q21 : Quel est l'utilité d'un label ?

Q22 : Puis il vous demande de définir succinctement, le label AB, le label rouge, l'AOC et enfin l'AOP, que lui répondez-vous ?

Logo du label	Votre explication en quelques lignes
	
	
	
	

Management des organisations

A la fin de votre entretien, l'ensemble des participants vous remercie de votre prestation et vous propose de passer à la partie écrite, la voici.

Partie 1

A l'aide des **documents joints en annexe** et de vos **connaissances**, répondez aux questions suivantes :

Q23 : Quelle est l'utilité de la mise en place de tableaux de bord ?

Q24 : Qu'est-ce qu'un indicateur de performance ?

Q25 : D'après les documents en annexe, quels sont les indicateurs élaborés par l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), actuellement disponibles ?

Partie 2

En tant qu'Agent de Maitrise au sein d'un restaurant scolaire municipal, dans le cadre de l'animation et de l'encadrement de l'équipe, votre responsable vous demande de participer à une réflexion concernant le suivi de la **fonction 6 (cf. annexe)** dans l'établissement dans lequel vous travaillez.

Rappel :

FONCTION 6 : « ASSURER UN ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF À LA SANTÉ, À LA NUTRITION ET À L'HYGIÈNE »

cf. tableau indicateurs majeurs et complémentaires.

Q26 : Proposer 2 actions que vous pourriez mettre en place dans le cadre de la communication interne.

Q27 : Proposer 2 actions que vous pourriez mettre en place dans le cadre de la communication externe.

Annexes (page1)

Indicateurs / tableau de bord

Charte des services publics locaux

Indicateurs de performance pour le service public de la restauration scolaire

« Signée en janvier 2002 par les trois grandes associations d'élus locaux, l'Association des Maires de France, l'Assemblée des Départements de France, l'Association des Régions de France, et l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), la Charte des Services Publics Locaux définit les grands principes à mettre en œuvre pour la bonne gestion des services publics. Outre la préconisation du libre choix et de la réversibilité du choix du mode de gestion, cette charte pose le principe d'une responsabilité partagée entre toutes les parties prenantes – autorités organisatrices, usagers, opérateurs des services, organes et services de l'Etat – et organise un dialogue permanent fondé sur des objectifs communs en matière de gouvernance durable, de qualité et d'efficacité des services publics.

Pour répondre au besoin d'évaluation, de comparaison et d'incitation, l'IGD a choisi d'élaborer des batteries d'indicateurs de performance pour chaque service public local. A ce jour, les indicateurs sont disponibles pour les secteurs de l'eau potable et d'assainissement, des déchets ménagers et assimilés, des transports publics, des réseaux de chaleur et de froid.

Bien que son instauration soit facultative, le secteur de la restauration collective, notamment scolaire, constitue un service public local majeur pour nombre de collectivités territoriales. (...). Le caractère à la fois complexe et multiforme de la restauration collective publique, la dimension culturelle et émotionnelle associée à l'alimentation et l'existence d'un corpus législatif et réglementaire très important ont grandement compliqué la tâche. Toutefois, le fait d'avoir restreint la réflexion au secteur scolaire, qui représente au demeurant une part importante de la restauration collective publique, a facilité la structuration des travaux et la mobilisation des membres du groupe de travail. (...)

« Extrait tiré de l'avant propos du document - Indicateurs de performance pour le service public de la restauration scolaire - Claude MARTINAND Président de l'IGD ; Jacques PELISSARD Président de l'AMF »

Neufs indicateurs majeurs et complémentaires (page2)

Fonction	Sous-fonction	Indicateur complémentaire	Page
1 - Distribuer des repas conformes à la réglementation sanitaire	1.1 Elaborer des repas à partir de produits sains (aux plans microbiologique, physique et chimique)	1.1.1 taux de non-conformité lors du contrôle des approvisionnements	13
	1.2 Organiser la préparation et le service des repas dans le respect des règles d'hygiène	1.2.1 taux de personnels formés à l'hygiène au cours des deux dernières années	13
		1.2.2 existence de procédure d'autocontrôle	14
		1.2.3 taux d'actions correctives engagées au cours des deux dernières années	14
		1.2.4 délais d'engagement et/ou d'achèvement des actions correctives	14
1.3 Gérer les crises en cas d'accident alimentaire (TIAC, ...)	1.3.1 nombre de tests du dispositif de gestion de crise	15	
2 - Satisfaire les besoins nutritionnels de tous les convives	2.1 Proposer des menus variés et équilibrés	2.1.1 intervention d'une diététicienne (ou d'un médecin nutritionniste) lors de l'élaboration des menus	17
	2.2 Veiller à la consommation par les convives de quantités adaptées à leurs besoins	2.2.1 taux de personnels formés à l'appréciation des besoins nutritionnels des convives	17
3 - Assurer le confort et la sécurité des convives lors de la pause méridienne	3.1 Assurer le confort des convives pendant la prise des repas	3.1.1 durée moyenne d'attente au self	19
		3.1.2 durée du repas du dernier convive	19

Neufs indicateurs majeurs et complémentaires (page3)

Fonction	Sous-fonction	Indicateur complémentaire	Page
4 - Permettre à tous les usagers de bénéficier de la restauration scolaire	4.1 Permettre l'accès au service à tout élève dont la famille en fait la demande	4.1.1 taux de satisfaction des demandes d'accès au service	21
		4.1.2 existence de motifs de refus d'accès au service	21
	4.2 Permettre une modulation des tarifs en fonction de critères socio-économiques	4.2.1 existence d'une modulation sociale	22
	4.3 Adapter le service aux convives en situation particulière dans les limites de l'intérêt général	4.3.1 existence d'un dispositif de gestion des PAI	22
	4.4 Assurer la continuité du service public	4.4.1 existence de procédures permettant d'assurer la continuité du service public	23
5 - Offrir un service dans une perspective d'environnement durable	5.1 S'inscrire dans les objectifs du Grenelle de l'environnement	5.1.1 mesure du gaspillage	25
		5.1.2 poids des emballages dans les déchets	26
	5.2 Limiter la consommation en énergie et en eau lors de la préparation des repas	5.2.1 taux d'équipements basse consommation	26
		5.2.2 actions de formation et de sensibilisation du personnel concerné aux procédures de nettoyage et de désinfection économes en eau et en produits de synthèse	27
5.3 Valoriser un approvisionnement en produits alimentaires et non alimentaires répondant à des critères environnementaux	5.3.1 taux d'utilisation de produits issus de chaînes d'approvisionnement courtes	27	
6 - Assurer un accompagnement éducatif à l'alimentation (santé, nutrition, goût, hygiène)	6.1 Développer l'éducation alimentaire et y associer les familles	6.1.1 association des convives à l'élaboration des menus	29
	6.2 Promouvoir les règles d'hygiène	6.2.1 existence d'affiches d'information et de sensibilisation à l'hygiène au niveau des sanitaires	29
7 - Offrir un service géré de façon responsable	7.1 Valoriser les activités / compétences des personnels	7.1.1 existence de fiches de poste	31
	7.2 Assurer la pérennité du patrimoine (investissements/besoins...)	7.2.1 âge moyen du matériel	31
		7.2.2 coût de la maintenance	32
		7.2.3 dépenses d'investissement par repas servis	32
7.3 Assurer un bon rapport qualité/coût de la prestation	7.3.1 poids des dépenses alimentaires	33	
8 - Offrir un service géré de façon transparente et contrôlée	8.1 Informer, consulter et associer les parents au fonctionnement du service et à son amélioration	8.1.1 existence de vecteurs de communication en dehors des obligations réglementaires	35
		8.1.2 taux de satisfaction des réclamations (demandes)	35
	8.2 Assurer une facturation et des modes de paiement adaptés	8.2.1 taux d'impayés	35

Sauf exception, tous les indicateurs se mesurent sur une période annuelle, en cohérence avec la périodicité du rapport du délégataire dès lors que le service est organisé dans le cadre d'une délégation.