



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand
pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 1/11

S1 - Microbiologie appliquée

une question portera obligatoirement sur les biocontaminations dans les activités professionnelles en restauration et en service

S11. Tenue professionnelle

En cuisine une tenue professionnelle est indispensable.

1) Citer les éléments de cette tenue.

Chaussures de sécurité, pantalon et veste blanche, calot, tablier, ...

2) Indiquer le rôle de la tenue professionnelle.

Éviter les glissades, être propre, éviter les chutes des cheveux, garder un pantalon propre, ...

3) Donner la raison de l'interdiction du port de bijoux lors du service.

Ils sont porteurs de micro-organismes et il est difficile de les nettoyer et de les désinfecter

S12. Lavage des mains

4) Indiquer le but du lavage antiseptique des mains pour le personnel manipulant des denrées alimentaires.

Élimination des salissures et des micro-organismes présents sur les mains

5) Citer trois moments importants où il faut se laver les mains.

Avant de commencer le travail, entre chaque tâche différente, après passage aux toilettes, après avoir touché la poubelle....

6) Décrire un poste de lavage de mains réglementaire.

Commande non manuelle, distributeur de savon antiseptique, papier à usage unique, poubelle à pédale,

7) Justifier le fait d'avoir les ongles propres et courts lors de l'activité professionnelle.

Les micro-organismes sont localisés sous les ongles longs qui peuvent être à l'origine d'une contamination.

S13. Biocontamination, développement microbien et T.I.A.C.

8) Définir le terme biocontamination.

Contamination indésirable d'un produit par des micro organismes pathogènes.

9) Définir l'expression «flore de contamination fécale».

Ensemble de micro organismes que l'on trouve dans les matières fécales.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 2/11

10) Citer 2 situations professionnelles où le risque de contamination fécale est important.

Mains mal lavées après passage aux toilettes; Manipulation de volailles dont on a percé les intestins; Manipulation de coquilles d'oeufs, de légumes souillés par du fumier...

11) Indiquer la signification d'un «porteur sain».

Individu infecté par un micro-organisme pathogène mais ne présentant pas de signes cliniques de cette infection.

Des bactéries dites pathogènes peuvent être à l'origine de T.I.A.

12) Donner la signification du sigle T.I.A.

Toxi-infection alimentaire

Il existe également des T.I.A.C.

13) Expliquer la différence entre une T.I.A. et une T.I.A.C.

On parle de T.I.A.C. lorsque deux personnes au moins sont contaminées en même temps, ces deux personnes ayant consommé le même aliment

14) Citer deux bactéries à l'origine de T.I.A.C.

Salmonelles, Clostridium, Staphylocoques dorés

15) Citer les précautions d'hygiène à respecter lors du dressage des crudités sur des assiettes individuelles et justifier-les.

Port : - d'une tenue propre, adaptée.

- d'une charlotte.
- d'un masque bucco-nasal
- de gants

afin de ne pas contaminer les préparations.

16) Indiquer trois symptômes de T.I.A.C.

Diarrhées, vomissements, fièvre, maux de tête, douleurs abdominales, ...

17) Citer deux aliments souvent à l'origine de T.I.A.C.

Oeufs frais, ovoproduits, produits d'origine animale, ...

18) Citer deux aliments susceptibles de véhiculer des Salmonelles.

Oeufs, viandes, coquillages, poissons, ...

19) Proposer 4 situations qui peuvent être à l'origine de la contamination des aliments au cours de leur préparation.

- pas de lavage des mains,
- ustensiles de cuisine souillés, contaminés,
- tenue professionnelle inadaptée, sale,
- température de stockage incorrecte,
- blessure non protégée....

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 3/11

20) Justifier la nécessité de désinfecter les boîtes de conserve avant déconditionnement.
Pour éliminer les micro-organismes pouvant être présents sur le couvercle, évitant ainsi une éventuelle contamination de la préparation

21) Citer deux facteurs qui influencent le développement des micro-organismes.
Présence d'eau, pH, présence d'aliments, température

22) Préciser un moyen de prévention des biocontaminations.
Se laver les mains avec un savon antiseptique après passage aux toilettes, après avoir manipulé des oeufs, respecter les protocoles de nettoyage des locaux...

23) Justifier l'emploi de mayonnaise industrielle et non pas de mayonnaise fabriquée de façon traditionnelle à base d'œuf, dans la confection d'un hamburger.
La mayonnaise se fait avec des œufs, l'œuf est un aliment sensible : il peut contenir des *Salmonelles* responsables de T.I.A.C.

24) Vous utilisez un produit carné sous vide pour la fabrication de vos préparations du jour :
Indiquer le ou les risque(s) à utiliser ce produit après la date indiquée.
Risque de développement microbien et donc d'intoxication alimentaire

S14 Réglementation

25) Donner la définition de la marche en avant.
Le circuit des matériels, des personnels, des aliments ainsi que les déchets doit progresser du plus sale au plus propre sans qu'il n'y ait croisement entre les éléments sales et les éléments bionettoyés ou propres.

26) Donner un exemple d'application de la « marche en avant » lors de votre travail en cuisine.
Dans la préparation de crudités : carottes râpées par exemple (désinfection, épluchage, taillage)

27) Indiquer la température réglementaire à respecter lors de la distribution des préparations chaudes et justifier-la. Préciser le risque pour les consommateurs en cas de non-respect de cette température.
Température à respecter : $\geq + 63^{\circ}\text{C}$ à coeur. Arrêt de toute multiplication bactérienne et/ou début de destruction en fonction du micro-organisme et de la température.
Risque de T.I.A.C. pour les consommateurs d'une collectivité.

28) Détailler chaque étape du prélèvement de température des plats chauds.
Prendre la thermo-sonde (la décontaminer) ou le laser, remuer la préparation, relever la température au milieu de la préparation (température à coeur), reporter cette température dans le cahier prévu à cet effet, ranger la thermo-sonde (la décontaminer avant) ou le laser.

29) Indiquer la température réglementaire de service des plats chauds.
 $\geq + 63^{\circ}\text{C}$ à coeur.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 4/11

30) Justifier le prélèvement de cette température.

Si la température est inférieure à + 63°C, le développement microbien peut reprendre, la qualité sanitaire n'est plus garantie.

31) Indiquer ce qu'il convient de faire si la température n'est pas conforme.

Remettre en température, augmenter la température du bain-marie.

32) Justifier la nécessité de réaliser le plat témoin et préciser sa température et son temps de conservation

Analyse du plat en cas de suspicion de T.I.A.C. ou en cas d'analyse microbiologique lors de la visite du service vétérinaire.

Froid positif ou négatif pendant 5 jours

33) Indiquer la température réglementaire à respecter pour la conservation des préparations froides et justifier-la.

Pour éviter une biocontamination alimentaire.

-Température: =< à +3°C – Ralentissement de la multiplication des micro-organismes.

34) Indiquer et justifier 3 points à respecter afin d'éviter les biocontaminations lors de la distribution des desserts.

Approvisionner la vitrine dont la température est comprise entre + 3°C et + 10°C	Les températures froides, jusqu'à + 10°C permettent de limiter le développement bactérien
Réaliser un plat témoin	Chaque préparation est mise dans une boîte à plat témoin afin d'être analysée en cas d'intoxication alimentaire
Relever la température de la vitrine et la température à cœur de la préparation	Afin de garantir la qualité sanitaire des préparations distribuées

35) Citer l'action du froid positif sur la flore microbienne.

Le froid positif ralentit l'activité des micro-organismes

Le froid détruit les bactéries :

36) Indiquer si cette affirmation est juste ou fausse. Justifier votre réponse.

Non, le froid ralentit la multiplication bactérienne.

37) Citer la ou les températures de conservation du steak haché en attente d'utilisation.

En armoire froide positive à + 3°C

En armoire froide négative à – 18°C

Vous utilisez un produit carné sous vide pour la fabrication des préparations du jour :

38) Indiquer la raison pour laquelle l'étiquette de cet emballage devra être conservé.

Afin d'assurer la traçabilité du produit : n° du lot – nom du distributeur

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 5/11

S2 - Sciences de l'alimentation

une question portera obligatoirement sur l'hygiène alimentaire en s'appuyant sur le menu du jour proposé

S21. Qualités nutritionnelle, sanitaire et organoleptique

39) Préciser le principal constituant alimentaire de l'œuf.

Protéines

Et

Citer la température de conservation d'une crème à base d'œuf.

Entre 0°C et + 5°C

40) Retrouver dans le menu du jour proposé :

-Un aliment riche en protides.

-Un aliment riche en calcium.

et préciser l'intérêt pour l'organisme d'un apport suffisant en protides et en calcium.

-Aliments riches en protides : poisson – viandes - œufs.

-Aliments riches en calcium : lait - fromages.

-Intérêt pour l'organisme : Protides : élément bâtisseur-constructeur-plastique.

Calcium : croissance –solidification des dents – des os .

41) Identifier les préparations apportant des protéines dans le menu du jour.

Voir le menu du jour.

et

Indiquer le groupe alimentaire auxquelles appartiennent ces préparations.

VPO, aliments protidiques, produits laitiers.

42) Citer deux sens stimulés lorsque vous mangez un hamburger.

Le goût et le toucher (ils se mangent avec les doigts), la vue et l'odorat

43) Préciser la signification du sigle DLC à partir d'une étiquette.

Date Limite de Consommation

44) Différencier DLC de DLUO.

DLC : ne pas dépasser la date de consommation du produit = produit non consommable, qualité sanitaire non garantie (produits périssables)

DLUO : date conseillée, les qualités organoleptiques sont modifiées sans pour autant altérer la qualité sanitaire = produit consommable

Lors de la réalisation de votre préparation, vous avez utilisé un produit alimentaire sous-vide :

45) Citer les contrôles à effectuer et les règles d'hygiène à respecter lors de l'utilisation de ce produit.

Contrôle visuel, DLC, température

Éliminer emballage souillé, abîmé, perforé

Lavage des mains

Bionettoyage du poste de travail, ...

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 6/11

- 46) Citer l'intérêt de consommer plusieurs fois par jour des fruits et légumes.
Apports d'eau, de vitamines, minéraux, fibres,

S22. Comportement alimentaire

- 47) Citer deux maladies pouvant être provoquées par une alimentation trop riche en sucres.

Obésité – diabète - carie dentaire

- 48) Lister les risques d'une consommation excessive d'aliments riches en :

- Lipides
- Glucides
- Excès en lipides : obésité – cholestérol – atteinte cardio-vasculaire.
- Excès en glucides : obésité - carie dentaire - diabète.

- 49) Citer deux raisons qui expliquent l'augmentation du nombre de consommateur fréquentant la restauration rapide.

Tarifs
Gain de temps
Ambiance...

Tous les jours vous servez le même groupe d'étudiants qui prend des hamburgers sauce mayonnaise :

- 50) Indiquer si ce comportement alimentaire est équilibré.

Non
et

Justifier votre réponse.

Trop gras, cela peut provoquer : obésité, maladies cardio-vasculaires sur le long terme.

et

Conseiller ces étudiants afin que leur repas du soir rééquilibre leur journée alimentaire.

Privilégier les fruits et légumes crus et cuits et limiter matière grasse et produits sucrés.

- 51) Citer deux principales causes de l'augmentation de l'obésité chez les adolescents.

Manque d'activité
Consommation excessive d'aliments énergétiques
Fréquentation abusive de restauration rapide
et

Proposer deux conseils pour remédier à cette obésité

Faire du sport, ne pas grignoter entre les repas, ne pas sauter de repas, manger équilibré,

- 52) Conseiller une préparation de remplacement à un client qui n'apprécie pas les carottes râpées à l'aide des préparations du jour. Justifier.

Voir menu du jour, il faut remplacer par un aliment du même groupe.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 7/11

S23. Produits alimentaires

53) Citer les constituants alimentaires principaux du groupe VPO (viande poisson œuf).

Protéines, lipides (teneurs variables selon l'aliment), fer

54) Indiquer les conditions de stockage des produits de ce groupe (utiliser une étiquette).

En chambre froide + 3°C

55) Nommer un corps gras que vous avez utilisé aujourd'hui. Justifier votre choix.

Voir préparation du jour

et

Citer le constituant alimentaire de ce corps gras

Lipides

56) Citer le principal élément minéral présent dans les produits laitiers. Expliquer son principal rôle chez l'adolescent.

Calcium, ossification

S24. Equilibre alimentaire

57) Préciser si le menu du jour est équilibré en citant les groupes d'aliments contenu dans ce menu.

58) Proposer une entrée et un dessert permettant d'obtenir un repas équilibré et justifier votre choix.

- Entrée :

o Poulet

o Frites

- Dessert :

o L'entrée et le dessert doivent comporter une crudité, une cuité et un produit laitier .

o Repas équilibré : tous les groupes d'aliments doivent être représentés.

59) Un client choisit en dessert une part de gâteau nappée de chocolat.

Compléter son plateau pour qu'il ait un repas équilibré, à l'aide des différentes préparations proposées aujourd'hui.

Compléter en fonction du menu du jour.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 8/11

S3 - Connaissance des milieux professionnels

une question portera obligatoirement sur la connaissance de l'entreprise

S31. Communication

60) Préciser l'attitude que doit avoir un agent polyvalent de restauration face à la clientèle.

- sympathique - poli - souriant.
- rapide - efficace - patient.
- à l'écoute du client.
- tenue et langage appropriés.....

61) Indiquer et justifier le niveau de langage utilisé face au client.

Niveau de langage employé : courant, langage le plus adapté et le plus utilisé pour s'exprimer face à un client.

62) Indiquer et justifier les attitudes et comportement adoptés face au client.

Il faut saluer le client, le conseiller, être capable de lui détailler chaque ingrédient de la préparation distribuée,

63) Citer deux attitudes à adopter face à un client mécontent.

Rester calme, poli, courtois, ...

64) Proposer une phrase d'accueil de quatre clients dont vous auriez la charge.

Bonjour mesdames, messieurs, veuillez me suivre jusqu'à votre table s'il vous plaît

65) Justifier la démarche et le comportement à adopter en cas de réclamation du client.

- être à l'écoute du client et ne pas l'interrompre,
- rester calme, souriant, poli, aimable,
- poser des questions avec une voix claire,
- proposer rapidement une solution acceptable,
- prendre congé du client en exprimant ses regrets pour l'incident.

66) Indiquer et justifier la démarche adoptée entre la prise de commande et l'encaissement de la prestation.

Saluer le client (sourire); Prendre la commande; Informer (si nécessaire); Proposer d'autres prestations; Répéter la commande; Préparer la commande; Annoncer le prix; Encaisser, Rendre la monnaie (si nécessaire), Remettre le ticket de caisse; Remercier; Saluer.

Vous travaillez au poste de distribution dans une sandwicherie :

67) Présenter ce que vous faites pour accueillir le client.

- saluer poliment le client
- avoir un langage courant
- sourire
- être disponible
- ...

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 9/11

S32. Image de marque de l'entreprise

68) Citer 4 éléments qui contribuent à donner une bonne image de marque d'une entreprise de restauration.

- Denrées alimentaires : la qualité des produits – la présentation - le choix - le rapport qualité-prix.....
- Le personnel : la tenue, l'attitude, le langage...
- Les locaux : la propreté - le confort....
- La signalétique.
- La publicité.

69) Identifier 3 éléments constitutifs de l'image de marque de l'entreprise dans laquelle vous vous trouvez actuellement.

- Espace propre et rangé
- Employés ayant une tenue impeccable
- Variété de choix,

70) Vous proposez un repas à thème pour la semaine prochaine : «les îles». Lister des éléments de décoration à mettre en place dans la salle.

- serviettes de couleur
- menu décoré
- fleurs et guirlandes de crépon
- palmiers artificiels
- soleils en carton suspendus
- piques en forme de palmier sur les desserts par exemple
- tee-shirt et collier colorés pour les serveurs

L'image de marque d'une sandwicherie, est souvent liée au comportement des employés avec le client :

71) Indiquer 4 comportements positifs.

La tenue vestimentaire, l'hygiène corporelle et vestimentaire, l'attitude verbale, l'attitude physique (sourire, calme, ...), les conseils, ...

S33. Organisation de la production dans l'entreprise

72) Donner la définition de P.C.E.A.

Préparations culinaires élaborées à l'avance.

73) Énoncer le principe de la liaison chaude.

Les préparations culinaires sont conservées à + 63°C minimum jusqu'au moment de leur consommation.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 10/11

74) Citer un avantage et inconvénient de la liaison chaude.

Avantage : demande un équipement peu important.

Inconvénient : tout doit être préparé le jour même. L'aliment peut changer de goût (surcuisson indésirable)

75) Préciser la température à cœur et la durée de stockage des aliments en liaison chaude.

Température à cœur : $\geq + 63^{\circ}\text{C}$

Consommation le jour même de la préparation.

76) Définir une cuisine centrale.

Lieu de production qui prépare des repas dont le service est différé dans le temps et/ou dans l'espace

77) Citer les deux types de liaison qu'une cuisine centrale peut utiliser pour livrer les repas.

Liaison froide – liaison chaude

78) Citer trois zones qui constituent le système de distribution.

Zone neutre - zone chaude - zone froide

S34. Entreprise

79) Citer deux entreprises pouvant recruter des agents polyvalents de restauration titulaires du C.A.P.

Cuisine centrale pour restauration collective, hôpitaux, maison de retraite, écoles, restauration commerciale,

80) Indiquer la particularité du système de distribution des aliments en libre service «scramble» (ou dispersé) et citer un autre exemple de distribution en libre service .

- Les différents postes sont dissociés : entrées/préparations chaudes/fromages/ desserts/pain/boissons/couverts plateaux

- Libre service linéaire.

81) Nommer le système de distribution dans lequel vous avez travaillé.

Système linéaire ou système carrousel ou système dispersé (scramble)

82) Nommer deux (autres) systèmes de distribution existants.

Système carrousel ou système dispersé (scramble) ou système linéaire

83) Citer les différents types de restauration hors foyer.

- la cafétéria (libre service),
- la restauration rapide, collective
- la vente à emporter,
- le portage à domicile.....

84) Citer le type de restauration auquel vous avez à faire dans la situation actuelle.

Restauration sociale, collective.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2012
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 11/11

85) Citer 2 moyens de paiement. Indiquer pour chacun d'entre eux une précaution à prendre lors de l'encaissement.

- Chèque : vérifier qu'il soit signé
- Espèces : vérifier le montant du ou des billet(s) ou des pièces et ne pas les ranger avant d'avoir rendu la monnaie
- Carte bancaire : vérifier la validité

86) Citer 2 modes de paiement en restauration commerciale.

- carte bancaire,
- en espèces,
- chèque restaurant,
- ticket restaurant.