



Commis de cuisine

Référentiel de métier et de compétences



EQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des serveurs-barmans à Madagascar a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Pour le Ministère du Tourisme

Mme Nirina Andrianaivo Rakotomalala
Directrice de la Formation des métiers du tourisme

Pour le Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle

Mme Virginie Ravoniarimalala
Responsable de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

M. Miara Zakaria Robison
Chef de département formation et recherche de l'INFor

M. Bienvenu Andriamoratsiresy
Chargé d'études de l'ONEF

Pour l'Office National du Tourisme de Madagascar (ONTM)

M. Toky Rasoanindrainy
Chargé des partenariats

Mme Laetitia Chadouteau
Chargée de la formation

Pour les Pôles Intégrés de Croissances (PIC)

M. Hasina Randriamiary
Assistant Technique pour la Formation Professionnelle

Référent métiers de l'hôtellerie-restauration

M. Olivier Boutot
Assistant technique des projets HR, IECD

Spécialiste de la formation

Mme Stéphanie Andriamampandry
Consultante et formatrice en hôtellerie-restauration

Mme Marie-Thérèse Audoux
Consultante et formatrice en hôtellerie-restauration

Coordination de la conception et du développement des curricula

M. Alexandre Berthon-Dumurgier
Responsable des systèmes de formation, IECD

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

ATELIERS DE VALIDATION

Un atelier de validation des documents référentiels (de métiers et de compétences et de formation) a été organisé les 17 et 18 décembre 2013 dans les locaux de l'INFor, organisme rattaché au METFP responsable de la conception et du développement des curricula de formation.

Les présents référentiels tiennent compte des remarques et demandes formulées par les groupes de travail. Le procès-verbal a été ensuite signé par :

Pour le Ministère de l'Enseignement
Technique et de la Formation Professionnelle
Le Directeur de l'Enseignement Technique et
de la Formation Professionnelle,
Directeur Général par Intérim



RANDRIAHERISOLO Maminirina Denis

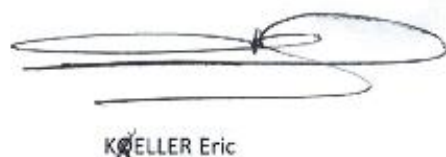
Pour le Ministère du Tourisme

Le Directeur Général de Développement
du Tourisme



RAKOTOSEHENO Marcel René

Pour l'Office National du Tourisme de
Madagascar
Le Président du Conseil d'Administration



KELLER Eric

Pour le projet Pôle Intégré de Croissance
La Chargée des Opérations



RAKOTONDRAZAFY Vola

Pour l'Institut Européen de Coopération
et de Développement
Le Délégué de l'IECD à Madagascar



PERRIN Thomas

Pour le Consortium des Organismes
Nationaux de Formation dans la
Restauration- le Tourisme et l'Hôtellerie
La Présidente



RAKOTOZAFY Isabelle

Pour le métier de commis de cuisine, le groupe était composé de :

AMBININARIVO Hasivola (chargée d'études MINISTERE TOURISME)

RASAMOELY Rivo Lalaina (MDF, chef pâtissier)

RANDRIANASOLO ANJAR Rindramampianina (CFPII AMPEFILOHA, Formateur en art culinaire)

RAZAFINDRABE Rijamaharo (HOTEL COLBERT, 2nd chef de cuisine)

RAZAKANDRAINY Mick Antonio (HOTEL CARLTON, sous-chef)

RATSIMATAHOMANANA Hasinavalona (Formateur Restauration, CNFPPSH)

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

REMERCIEMENTS

La rédaction du présent document a été possible grâce à la participation de nombreuses personnes. Les responsables remercient tout particulièrement :

- les spécialistes du métier qui ont accepté de participer à cette analyse et en particulier à l'atelier « d'échanges de pratiques » tenu dans les locaux de l'INTH (Institut National du Tourisme et de l'Hôtellerie) à Antananarivo, les 26 et 27 septembre 2012 ;
- les gérants d'établissements hôteliers qui ont accepté de répondre à un questionnaire¹ électronique.

Ils tiennent à souligner la qualité et la pertinence des renseignements fournis.

¹ docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dE5mVkm1Q3J3S1l2UHZZMkptaUNKeGc6MQ

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

LISTE DES PERSONNES CONSULTEES

Les personnes suivantes ont participé à l'analyse à titre de spécialistes du métier de commis de cuisine :

Hantanirina Olga
Responsable de cuisine
Hôtel Arinofy, Fianarantsoa

Rakotobe Yves Heritiana
Commis de cuisine
Sofitrans Zahamotel, Mahajanga

Rakotonirina Samuelson
Commis de cuisine
Hôtel les roches rouges, Mahajanga

Randrianarivelo Henintsoa Eli
Commis de cuisine
Hôtel Carlton, Antananarivo

Rasolomalala Franck
Chef de cuisine
Relais de la Reine, Ranohira

Ratolojamahary Emilien
Commis de cuisine
Ermitage

Rabarisoa Lanto
Commis de cuisine
Sunny Hotel, Antananarivo

Rakotodramanana Thomas
Commis de cuisine
Tsiky Restaurant, Antananarivo

Ramilison Rindra
Chef de cuisine,
Zomatel, Fianarantsoa

Randrianasolo Jean Richard
Commis de cuisine
Hôtel des Thermes, Antsirabe

Raseta Libreman
Commis de cuisine
Zomatel, Fianarantsoa

Razafindrabe Jean Alain Rovaharilala
Commis de cuisine
Hôtel Carlton, Antananarivo

Des gérants d'hôtels-restaurants ont aussi contribué à l'élaboration de ce référentiel de métier et de compétences en participant à l'analyse lors d'entrevues ou en répondant à un questionnaire envoyé par l'ONTM.

PREMIERE PARTIE – LE METIER

Section 1 – Données générales sur le métier

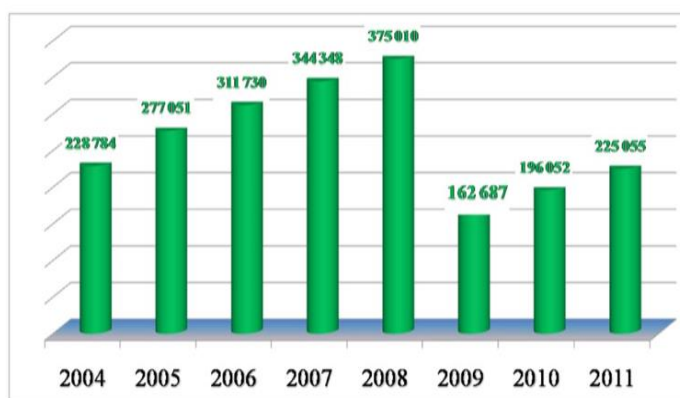
1.1 Présentation du métier

Le métier de commis de cuisine appartient au secteur du tourisme et au sous-secteur de l'hôtellerie-restauration.

Un secteur porteur

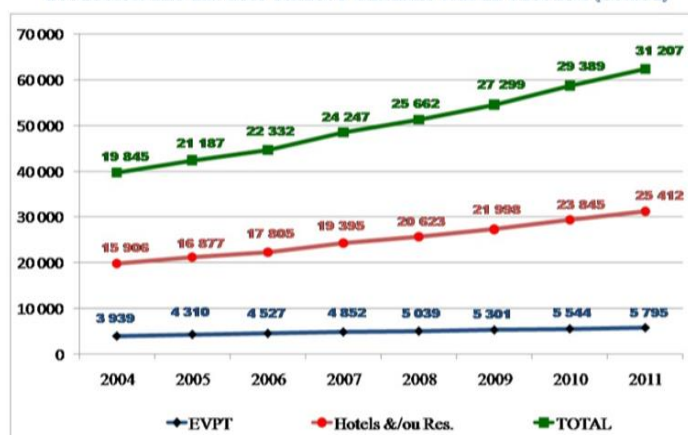
Le tourisme est considéré à Madagascar comme l'un des secteurs « porteurs » qui « permettent de valoriser les potentiels » du pays, à savoir un « patrimoine environnemental exceptionnel, constitué d'une faune et d'une flore endogènes spécifiques »². Avec l'agriculture, ce secteur est prioritaire et peut « générer un important vivier d'emplois »³ : la demande du marché se situe aux environs de **1600 emplois formés par an**⁴. La crise de 2009 a provoqué une forte diminution des flux touristiques. On peut cependant remarquer que le nombre d'emplois directs générés par le secteur continue à augmenter, malgré le contexte difficile.

EVOLUTION DES ARRIVEES DES VISITEURS NON RESIDENTS AUX FRONTIERES



Source : Ministère du Tourisme

EVOLUTION DES EMPLOIS DIRECTS GENERES PAR LE SECTEUR (CUMUL)



SOURCE : Ministère du Tourisme

² Sandra Barlet, Christian Baron et Nicolas Lejosne, *Métiers porteurs : le rôle de l'entrepreneuriat, de la formation et de l'insertion professionnelle*, Document de travail n°111, AFD, avril 2011

³ *Idem*

⁴ Source : Office National du Tourisme de Madagascar (ONTM)

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Part du secteur informel

A Madagascar, dans les secteurs non-agricoles comme celui du tourisme, 73,6% des personnes travaillent dans le secteur informel⁵. Parmi ces travailleurs, 59,6 % sont des sortants du secondaire sans Baccalauréat⁶.

Tableau 38 : Répartition des entreprises selon la branche et le type d'entreprise en 2004 (en %).

Branche d'activité	Micro-entreprises			PME	GE	Ensemble
	Informelles de survie	Autres Informels	Formelles			
Activités extractives	2,2	2,7	0,1	0,4	5,1	0,1
Activités de fabrication	8,3	8,5	8,9	15,2	47,6	9,1
Production et distribution d'électricité et de gaz	0,4	0,7	0,0	0,0	1,1	0,0
Construction	0,3	1,8	0,8	25,7	10,7	1,7
Commerce et petites réparations	86,3	82,1	77,2	33,1	22,4	75,5
Hôtels, restaurants, bars	1,2	3,2	4,2	8,8	1,8	4,3
Transports, auxiliaires de transport et communication	1,4	1,0	7,3	9,3	5,9	7,4
Activités financières	0,0	0,0	0,0	0,3	2,4	0,0
Autres	0,0	0,0	1,6	7,2	3,0	1,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sources : Enquête auprès des Entreprises 2005 et EPM 2005.

Nous limiterons l'analyse au secteur formel de la profession mais nous tiendrons compte des caractéristiques du secteur informel dans le processus d'établissement des référentiels de formation et d'évaluation.

Les organisations professionnelles

Les métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration sont notamment regroupés autour de :

- la Fédération des Hôteliers et Restaurateurs de Madagascar (FHORM)
- la Fédération des Chefs Cuisiniers et Pâtisseries de Madagascar (FCCPM)
- l'Association des Hôteliers et Restaurateurs de Tananarive (ASHORT)

Le métier de commis de cuisine

La formation doit permettre d'accéder à niveau de qualification qui peut déboucher à l'entrée du marché du travail sur un poste de commis de cuisine dans les petites structures (*Ravinala*) ou sur un poste de « commis de cuisine » dans les plus grandes.

Le métier de commis de cuisine consiste à exécuter les tâches préliminaires de la production culinaire, y compris la préparation des viandes et poissons, effectuer des préparations simples, effectuer des travaux de nettoyage des locaux, des ustensiles et des batteries de cuisine. A Madagascar, dans de plus petites structures (*Ravinala*), il doit aussi être capable, après sa formation, d'assurer l'approvisionnement et de produire de façon autonome des mets simples.

⁵ Enquête Périodique auprès des ménages, BIT, 2005

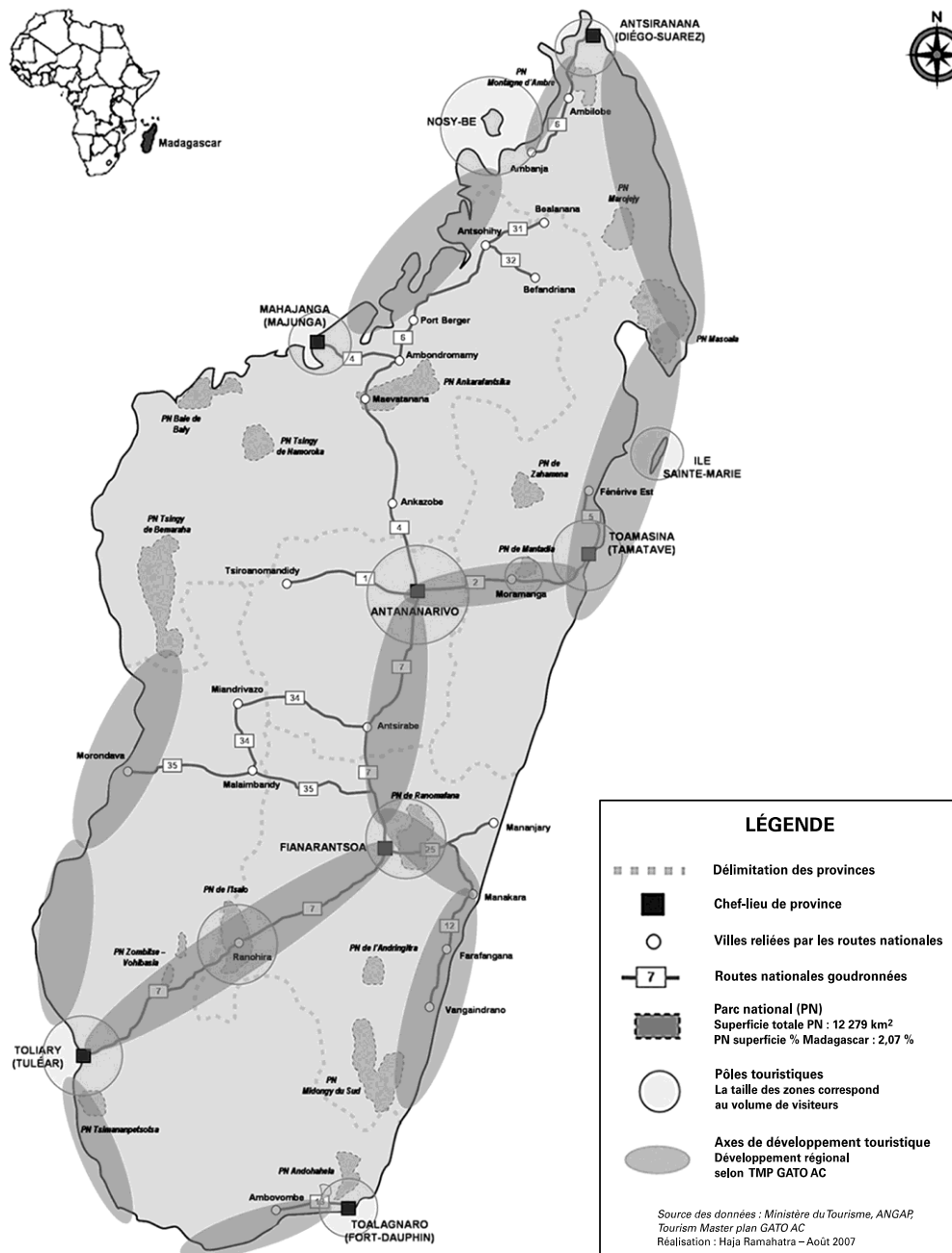
⁶ Source : Enquête nationale BIT/PNUD, 2011

1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Perspectives d'emploi et évolution de la rémunération

Les principaux bassins d'emplois se situent dans les zones touristiques de Madagascar.

CARTE 2. – LES AXES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE À MADAGASCAR



Hérodote, n° 127, La Découverte, 4^e trimestre 2007.

A l'emploi, le salaire varie de 90 000 à 150 000 MGA – et même parfois plus – en fonction des établissements. Les commis de cuisine peuvent avoir des avantages en nature tels que la nourriture, le logement ou encore une Mutuelle offerte pour des soins médicaux-dentaires pour les établissements les plus hauts de gamme.

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Le plus souvent, le salaire augmente chaque année suivant l'inflation. Des primes au mérite ou à l'ancienneté sont parfois possibles. Une prime de pénibilité peut également être envisageable. Le commis de cuisine peut aussi recevoir des pourboires.

Critères de sélection des employeurs pour les candidats

Les exigences actuelles des employeurs sont principalement basées sur des critères non techniques car ils forment ensuite pour la plupart leurs employés. Ce sont :

- L'hygiène et la propreté
- Une forte motivation
- Des connaissances de base en lecture et écriture du français. Une maîtrise élémentaire du français parlé est également souhaitable mais non nécessaire.
- Le lieu de vie proche de l'établissement. En effet, cela facilite les questions de logement qui ont un coût important pour l'employeur ou le salarié.
- Une dextérité manuelle

Cependant, la question a été posée aux restaurateurs d'établir une liste de compétences techniques pouvant être attendues d'une personne formée pendant deux ans pour devenir commis de cuisine. Ce sont :

- Une connaissance solide des méthodes de conservation des produits et notamment des produits congelés
- La connaissance des termes techniques du métier
- Des notions de base d'utilisation et d'entretien des machines électriques

Certaines spécialisations sont parfois appréciées par les employeurs d'hôtel haut de gamme. Parmi elles figurent la boulangerie, la pâtisserie et la boucherie.

Actuellement, nombre de candidats sont refusés à l'embauche car surdiplômés et trop chers.

On notera qu'il peut exister une certaine discrimination en fonction de la région d'origine à l'embauche. Certains établissements sont réticents à employer des femmes en cuisine pour des raisons de résistance physique.

1.3 Conditions de travail

Lieu de travail

Les commis de cuisine travaillent dans des cuisines. Leur environnement se caractérise par :

- Un espace restreint qui exige une position convenable ainsi qu'une bonne capacité à s'organiser
- Du bruit, des odeurs et de fortes variations de température
- Des locaux à ventilation forcée, éclairés artificiellement.
- Travail les dimanches et les jours fériés

Risques et maladies professionnelles

La station debout prolongée, l'évolution dans des espaces exigus et les horaires contraignant peuvent engendrer de la fatigue et sont des facteurs d'accidents. L'utilisation du matériel décrit ci-dessus peut provoquer des coupures ou brûlures surtout au niveau des mains.

Le contact régulier avec des denrées alimentaires peut provoquer des risques de maladie ou d'infection si des règles d'hygiène strictes ne sont pas appliquées.

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Contacts sociaux

Le commis de cuisine n'est jamais en contact avec le client sauf en de très rares occasions. Un client peut en effet demander à voir toute l'équipe pour les féliciter.

Dans des petites structures, il peut avoir à faire avec les fournisseurs ou même devoir s'occuper lui-même de l'approvisionnement. Il doit donc être capable de négocier avec ces derniers.

1.4 Exigences du métier

Physiques, intellectuelles et comportementales

D'une manière générale, les niveaux d'exigences dans les métiers de l'hôtellerie-restauration ne correspondent pas toujours aux habitudes et au niveau de vie moyen du pays. Il faut donc enseigner au personnel à comprendre et à appliquer les exigences de qualité du secteur.

Exigences physiques :

- Bonne condition physique, endurance, concentration et dextérité
- Un bon seuil de tolérance au stress, aux températures variées et aux heures de repas irrégulières

Exigences intellectuelles :

- Maîtrise des exigences d'hygiène et de sécurité relatives à la manipulation de denrées alimentaires et d'équipement spécifiques
- Maîtrise des bases de la restauration, des techniques de préparation et de présentation des plats

Exigences comportementales :

- Sobriété
- Capacité à travailler en équipe
- Souplesse

Contre-indications (allergie, handicap)

Allergie, handicap physique lourd.

Certains *fady* (interdits culturels) peuvent être gênants. Il est cependant à noter que des cérémonies permettent de lever ces interdits.

1.5 Responsabilités de la personne

Le commis de cuisine a un niveau de responsabilité matériel et décisionnel très bas. Il peut être responsable du petit outillage qu'il utilise avec des sanctions financières en cas de casse. Cependant, la différence entre le prix du matériel et les salaires rend très complexe une responsabilisation financière.

La qualité des plats est la responsabilité du chef commis de cuisine. Le commis est néanmoins tenu pour responsable en cas d'erreur de sa part dans la préparation des plats.

Dans les petites structures, il peut avoir une responsabilité décisionnelle sur la confection et l'achat de certains plats.

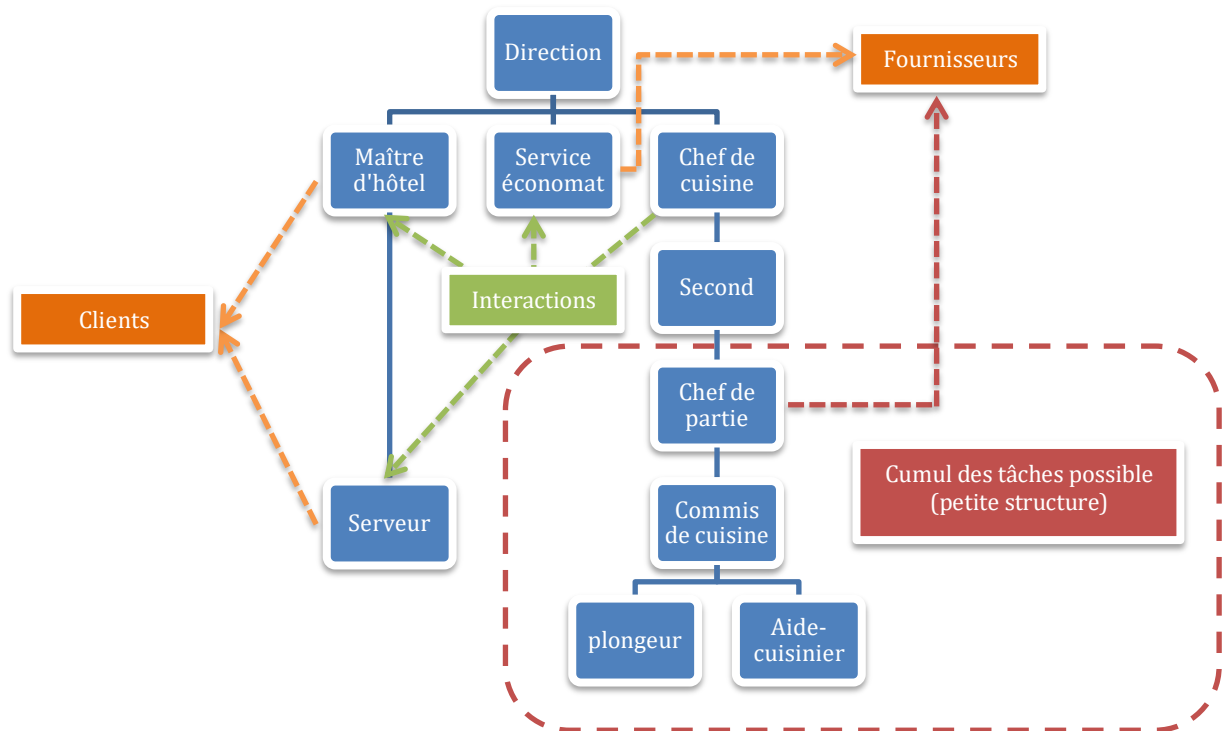
En cas d'accident grave, la majorité des établissements du milieu formel possède une assurance.

1.6 Interactions opérationnelles

Le commis de cuisine interagit en premier lieu avec ses autres collègues commis de cuisine. Il est placé sous la responsabilité d'un chef de partie puis d'un second et du chef de cuisine. Il interagit aussi avec du personnel semi-spécialisé tel que le plongeur ou l'aide-commis de cuisine. Ce dernier s'occupera des tâches opérationnelles en amont telles que l'épluchage, la préparation de certaines denrées, le tirage de filet, poisson ou viande, etc.

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

*Schéma des interactions opérationnelles du commis de cuisine
Ce schéma ne détaille la partie service et reste non exhaustif pour le reste de la structure*



1.7 Situation sociolinguistique

La situation sociolinguistique à Madagascar

Le malgache est langue nationale et officielle. Il connaît des variantes régionales qui ne posent pas de problèmes d'intercompréhension majeurs.

Le français est langue officielle et a été choisi par l'Etat comme la langue d'enseignement. Toutefois, moins du quart des Malgaches est véritablement francophone. Malgré cela, la langue française joue un rôle non négligeable d'insertion professionnelle. En effet, parler français reste dans de nombreux domaines, le critère principal de recrutement.

Les langues dans le domaine de l'hôtellerie-restauration

Un hôtel-restaurant, quel qu'il soit, a pour fonction d'accueillir une clientèle. Les situations de communication sont donc stratégiques dans ce milieu professionnel. Plus les établissements sont hauts de gamme, plus les exigences en langues étrangères sont élevées. En outre, le lieu d'implantation de l'établissement peut déterminer les langues étrangères parlées.

La pratique de la langue française dans le métier de commis de cuisine.

Le commis de cuisine n'a pas pour vocation de converser avec la clientèle de l'établissement dans lequel il travaille. La pratique d'une langue autre que le malgache ne lui est donc pas indispensable.

Sur son lieu de travail cependant (en cuisine), on s'aperçoit qu'un grand nombre de situations le confronte à la langue française, que ce soit à l'écrit ou à l'oral. Par exemple, il doit pouvoir lire le menu proposé par le chef). Ainsi, maîtriser des outils linguistiques spécifiques à son domaine professionnel lui est finalement indispensable pour réaliser ses tâches quotidiennes.

1.7 Possibilités de promotion

De manière générale, il n'y a pas de cadre réglementaire : une décision de promotion se fera donc sur des critères internes. Cependant, il peut exister un certain blocage culturel à la promotion interne, ce qui nécessite parfois le changement d'établissement.

Un commis de cuisine peut être recruté comme commis de cuisine dans des hôtels-restaurants d'entrée de gamme. Il peut aussi devenir commis de cuisine (ou chef de partie) par promotion interne. Après avoir multiplié les expériences, il pourra postuler à un poste de chef-commis de cuisine dans un autre établissement.

1.8 La situation de la formation à Madagascar

La formation initiale

A Madagascar, la plupart des travailleurs dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie-restauration n'ont pas reçu de formation initiale⁷. L'offre de formation initiale, concentrée dans la province d'Antananarivo (49%), est très limitée⁸ et se positionne essentiellement dans l'enseignement supérieur (49%), avec des coûts moyens de formation très élevés⁹, notamment due à la prédominance des établissements privés (83%).

Si leur nombre a augmenté, les représentants du secteur privé ont souligné l'inadéquation des compétences développées dans ces centres avec les qualifications requises par le marché du travail. Les dispositifs de formation ne répondent donc pas aux besoins d'un secteur qui poursuit son expansion¹⁰ et dont le besoin de compétences se situe essentiellement dans celles des métiers de base.

A l'occasion des Assises de la formation (31 mai – 1^{er} juin 2013), l'inadéquation entre formation et emplois dans ce secteur a été expliquée par l'absence de curricula de formation, par le manque d'expérience professionnelle des formateurs et par la faiblesse des plateaux techniques de formation qui ne répondent ni aux normes pédagogiques, ni aux normes techniques. Le contact avec la clientèle, qui est un temps essentiel d'une formation initiale, se limite le plus souvent à des stages qui ne sont pas suffisamment encadrés (les maîtres d'apprentissage n'étant pas formés), dans des lieux de travail qui ne sont pas représentatifs des besoins de l'ensemble du secteur (essentiellement des grands hôtels).

⁷ *Madagascar Tourism Sector Review, Unlocking the tourism potential of an unpolished gem*, Banque Mondiale, juillet 2013,

⁸ *Indicateurs de la Formation Professionnelle (IFP) – Analamanga*, OMEF, 2008 : le tourisme / hôtellerie-restauration ne représente que 2,74 % de l'offre régionale de formation

⁹ *Idem*: le coût moyen d'une formation était en décembre 2007 de 638.125 Ariary pour le privé et de 700.000 Ariary pour le public. Les coûts sont portés pour l'essentiel par les apprenants.

¹⁰ « **TVET does not ensure the availability of more advanced skills needed for the expansion of activity sectors with a growth potential.** Sectors with a growth potential, including agro-industry, ICT, mining and tourism are poorly served. » *Technical and Vocational Education and Training in Madagascar*, note de la Banque Mondiale, 2014

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

En 2014, 47 établissements dispensant des formations touristiques ont été répertoriés dans tout Madagascar. Le niveau de qualité proposé par ces formations est très hétérogène.

Répartition géographique des centres de formation à Madagascar:

Ville	Nombre
Antananarivo	22
Antsiranana	6
Toamasina	6
Toliara	6
Mahajanga	4
Fianarantsoa	1

La formation continue

La formation continue des travailleurs du secteur est essentiellement informelle et assurée par l'encadrement de l'établissement qui n'a souvent qu'une expérience très limitée du secteur. L'offre de formation continue, très limitée et irrégulière, s'appuie sur un « pool » de formateurs privés, estimé à une cinquantaine. Des formations de courte durée ont été organisées sur les lieux de travail mais le dispositif mis en place, dépendant de l'appui technique et financier de bailleurs, n'est pas pérenne. Il existe par ailleurs une offre proposée par des Chambres de Commerce et d'Industrie (Mahajanga, Toliara, Antsirabe, Antananarivo, Nosy Be, Fort Dauphin) et par l'INTH.

Section 2 – Analyse des tâches et des opérations

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et opérations est présenté aux pages suivantes. Les tâches sont des actions qui permettent d'illustrer des produits ou des résultats de travail. Les opérations renseignent, pour leur part, sur les étapes de réalisation des tâches et sont reliées aux méthodes, techniques ou habitudes de travail.

Dans le tableau, les tâches figurent sur l'axe vertical à la gauche et sont numérotées de 1 à (x). Les opérations associées à chacune se trouvent à l'horizontale, avec une numérotation de deuxième niveau (1.1, 1.2, 1.3....).

TÂCHES	OPERATIONS							
1. Entretien des locaux et des équipements	1.1 Ouvrir la cuisine, les locaux (s'il y a lieu)	1.2 – Se préparer (hygiène corporelle, tenue professionnelle) et préparer son matériel	1.3 Nettoyer les surfaces (murs, sols) et les plans de travail	1.4 Nettoyer les équipements, les petits matériels	1.5 Vérifier et ranger les espaces de stockage (dont frigos), les DLC/DLUO, éliminer les produits à risque	1.6 Vérifier et nettoyer les poubelles	1.7 Mettre en place le matériel et maintenir en ordre les postes de travail	1.8 Fermer la cuisine (débranchements de sécurité)
2. Préparer le petit déjeuner	2.1 Confectionner le petit déjeuner malagasy	2.2 Confectionner / réchauffer les viennoiseries	2.3 Confectionner les plats à base d'œufs	2.4 Préparer les assiettes de charcuterie	2.5 Confectionner les salades de fruits			
3. Assurer les approvisionnements (s'il y a lieu)	3.1 Prendre connaissance des consignes	3.2 Se rendre sur les lieux d'approvisionnement	3.3 Acheter les produits en vérifiant leur qualité et en respectant le budget	3.4 Contrôler les achats selon la liste	3.5 Rapporter les achats sur le lieu de travail	3.6 Rendre compte des achats et des dépenses	3.7 Stocker les produits	
4. Effectuer les mises en place préliminaires	4.1 Trier les matières d'œuvre	4.2 Préparer la viande de boucherie (débiter, parer)	4.3 Préparer les volailles (habiller, parer)	4.4 Préparer les poissons et fruits de mer (habiller, parer)	4.5 Préparer les légumes (laver et décontaminer, éplucher, parer)	4.6 Portionner, conditionner, stocker	4.7 Signaler les mises en place détériorées	4.8 Signaler la casse du matériel
5. Réaliser les sauces de base	5.1 Confectionner les fonds de base	5.2 Préparer les éléments de liaison	5.3 Terminer les fonds de base	5.4 Elaborer les sauces				
6. Réaliser les cuissons simples	6.1 Réaliser les cuissons des plats protidiques (viandes, œufs, poissons)	6.2 Réaliser la cuisson des garnitures (légumes, féculents)	6.3 Réaliser les plats du personnel	6.4 Réaliser les plats du jour				
7. Réaliser les bases pâtisseries pour les desserts	7.1 Confectionner les pâtes de base et réaliser les cuissons	7.2 Confectionner les crèmes de base	7.3 Nettoyer, parer et tailler les fruits	7.4 Préparer les éléments de décoration	7.5 Conditionner, stocker			
8. Assurer le service	8.1 Participer au briefing du chef	8.2 Préparer les éléments de chaque assiette	8.3 Assembler les éléments de l'assiette	8.4 Faire valider les préparations avant l'envoi	8.5 Ranger les postes de travail en fin de service			

2.2 Informations complémentaires au sujet des tâches

Les spécialistes ont été amenés à se prononcer sur la fréquence d'exécution, la complexité et l'importance relative de chacune des tâches. Le tableau suivant présente l'information recueillie à cet égard. Les spécialistes se sont prononcés sur ces questions et les chiffres indiqués constituent des moyennes de leurs estimations.

TÂCHES	Fréquence d'exécution	Complexité	Importance relative
1. Entretien des locaux et des équipements	20 %	4	4
2. Assurer les approvisionnements	10 %	3	2
3. Préparer le petit déjeuner	10 %	2	2
4. Effectuer les mises en place préliminaires	25 %	4	4
5. Réaliser les sauces de base	5 %	3	2
6. Réaliser les cuissons simples	10 %	3	3
7. Réaliser les bases pâtisseries pour les desserts	10 %	3	3
8. Assurer le service	10 %	2	3
	100 %		

2.3 Processus de travail

Le processus de travail, soit les principales étapes d'exécution des tâches, dégagé dans le cadre de l'élaboration du référentiel du métier de commis de cuisine est le suivant :

METIER :	
PROCESSUS DE REALISATION	
1 ^{ère} étape	Organiser le travail
2 ^{ème} étape	Réaliser le travail
3 ^{ème} étape	Contrôler le travail
4 ^{ème} étape	Communiquer avec l'équipe

Section 3 – Conditions de réalisation et critères de performance

Les spécialistes ont décrit, pour chacune des tâches, les conditions de réalisation et les critères de performance les plus significatifs. L'information recueillie à cet égard est présentée dans les tableaux de cette section.

Les conditions de réalisation des tâches réfèrent à des aspects tels les caractéristiques de l'environnement de travail, le lieu de travail, le degré d'autonomie entourant l'exécution de la tâche, l'équipement et les ouvrages de référence. Quant aux critères de performance, ils sont en fait des points de repère permettant de constater si la tâche est exécutée de façon satisfaisante.

TÂCHE 1 – Entretien des locaux et des équipements	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail en équipe et supervisé Références : consignes du chef (à l'écrit ou à l'oral), documents techniques éventuellement Matériel utilisé : crème à récurer, savon noir, eau de Javel, Jex Four, Serpillère, éponge, balais, raclette, paille de fer, Kärcher, torchon, lave-vitre, tampon de nettoyage, insecticide, désodorisant, vinaigre, tête de loup, balais à serpillère, seau Consignes particulières : en fonction du planning de nettoyage Conditions environnementales : à l'intérieur de la cuisine ; risque de chute, de glissement et d'intoxication avec l'utilisation de produits de nettoyage Interactions : avec les autres membres de l'équipe</p>	<p>Santé et sécurité : respect des règles d'hygiène et de salubrité, de santé et de sécurité ; respect des opérations et des étapes de travail ; port d'uniforme et de vêtements protecteurs Autonomie : planification efficace du travail Quantité : efficacité des gestes Qualité : bonne manipulation des outils et des produits, exécution appropriée des techniques d'entretien Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Organisation, économie, respect de l'environnement (tri, compost)</p>

TÂCHE 2 – Assurer les approvisionnements	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et autonome Références : liste de course du chef de cuisine Matériel utilisé : paniers Conditions environnementales : à l'extérieur ; risques liés aux déplacements, au transport des marchandises Interactions : éventuellement, avec un porteur qui accompagne.</p>	<p>Santé et sécurité : contrôle des qualités organoleptiques, respect des règles d'hygiène et de salubrité, de santé et de sécurité ; respect des opérations et des étapes de travail ; port d'uniforme et de vêtements protecteurs Autonomie : planification efficace du travail Quantité : respect des quantités et du budget, respect des horaires Qualité : bonne manipulation des outils et des produits, exécution appropriée des techniques d'entretien Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Organisation, économie, respect de l'environnement (tri, compost)</p>

TÂCHE 3 – Préparer le petit-déjeuner	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail en équipe et autonome le plus souvent</p> <p>Références : note de service, éventuellement recettes</p> <p>Matériel utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - farine, œufs, riz, brèdes, huile, filet de viande, sucre, saucisse, beurre, lait, charcuterie, fruits, fromage, confiture, sel, légumes, levures, fruits secs - four, réfrigérateurs, congélateurs, petits matériels, réchaud, batteuse, mixeur, fatapère - échelle <p>Consignes particulières : en fonction des bons de commande</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur de la cuisine ; risque de coupure ou de brûlure</p> <p>Interactions : avec les autres membres de l'équipe</p>	<p>Santé et sécurité : contrôle des qualités organoleptiques, respect des règles d'hygiène et de salubrité, de santé et de sécurité ; respect des opérations et des étapes de travail ; port d'uniforme et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : planification efficace du travail</p> <p>Quantité : respect des quantités, respect des horaires</p> <p>Qualité : bonne manipulation des outils et des produits, exécution appropriée des techniques d'entretien, contrôle de la qualité des plats préparés pour le petit-déjeuner, de la propreté des couverts et des plats de service</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Organisation, économie, respect de l'environnement (tri, compost)</p>

TÂCHE 4 – Effectuer les mises en place préliminaires	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail en équipe et autonome le plus souvent</p> <p>Références : note de service, éventuellement recettes, manuels des fabricants, étiquetage des barquettes</p> <p>Matériel utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - viande de boucherie, fruits de mer, volailles, légumes, riz - petits matériels et outils - papier film, sac de congélation, boîte, barquette, papier aluminium - balance, doseur - réfrigérateur, congélateur <p>Conditions environnementales : à l'intérieur de la cuisine ; risque important de coupure</p> <p>Interactions : avec les autres membres de l'équipe</p>	<p>Santé et sécurité : contrôle des qualités organoleptiques, respect des règles d'hygiène et de salubrité, de santé et de sécurité ; respect des opérations et des étapes de travail ; port d'uniforme et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : planification efficace du travail dans le respect des procédures</p> <p>Quantité : respect du temps imparti à la tâche</p> <p>Qualité : détermination juste de la méthode de conservation, choix logique du contenant de conservation, inscription claire et lisible de la date et de la nature de l'aliment</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Organisation, économie, respect de l'environnement (tri, compost), rigueur</p>

TÂCHE 5 – Réaliser les sauces de base	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et supervisé</p> <p>Matériel utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - os, parure, carcasse, tête (poisson) - carotte, oignon - bouquet garni - céleri, poireau, girofle - farine, beurre, fécule - petits matériels - piano, « fatapera », combustible - vinaigre, œuf, huile, moutarde, sel, poivre, sucre <p>Conditions environnementales : à l'intérieur de la cuisine ; risque important de coupure et de brûlure</p> <p>Interactions : avec les autres membres de l'équipe et le chef de cuisine ou de partie</p>	<p>Santé et sécurité : contrôle des qualités organoleptiques, respect des règles d'hygiène et de salubrité, de santé et de sécurité ; respect des opérations et des étapes de travail ; port d'uniforme et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : planification efficace du travail dans le respect des procédures</p> <p>Quantité : respect du temps imparti à la tâche</p> <p>Qualité : bonne manipulation des outils et des produits, exécution appropriée des techniques culinaires d'élaboration des sauces, contrôle de la qualité des sauces, des plats de service</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Organisation, économie, respect de l'environnement (tri, compost), rigueur</p>

TÂCHE 6 – Réaliser les cuissons simples	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail en équipe et supervisé</p> <p>Références : note de service, éventuellement recettes, manuels des fabricants</p> <p>Matériel utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - viande de boucherie, légumes, volailles, fruits de mer - huile, eau, bouillon, sel, divers épices - petits matériels - four de différents types, piano <p>Consignes particulières : bons de commande</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur de la cuisine ; risque important de brûlure</p> <p>Interactions : avec les autres membres de l'équipe et le chef de cuisine ou de partie</p>	<p>Santé et sécurité : contrôle des qualités organoleptiques, respect des règles d'hygiène et de salubrité, de santé et de sécurité ; respect des opérations et des étapes de travail ; port d'uniforme et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : planification efficace du travail dans le respect des procédures</p> <p>Quantité : respect du temps imparti à la tâche</p> <p>Qualité : bonne manipulation des outils et des produits, contrôle du niveau de cuisson, adapté au produit</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Organisation, économie, rigueur</p>

TÂCHE 7 – Réaliser les bases pâtisseries pour les desserts	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail en équipe et supervisé</p> <p>Références : éventuellement, des documents techniques</p> <p>Matériel utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fruits, farine, œufs, beurre, levure, lait - chocolat - petits matériels - fours de différents types, réchaud - robot, réfrigérateur, congélateur - cellule de refroidissement rapide <p>Conditions environnementales : à l'intérieur de la cuisine ; risque de coupure et de brûlure</p> <p>Interactions : avec les autres membres de l'équipe et le chef de cuisine ou de partie</p>	<p>Santé et sécurité : contrôle des qualités organoleptiques, respect des règles d'hygiène et de salubrité, de santé et de sécurité ; respect des opérations et des étapes de travail ; port d'uniforme et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : respect des consignes fixées par le superviseur</p> <p>Quantité : respect du temps imparti à la tâche</p> <p>Qualité : bonne manipulation des outils et des produits, exécution appropriée des techniques culinaires de mise en place des desserts, contrôle de la qualité, des assiettes et des plats de service</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Organisation, économie, respect de l'environnement (tri, compost), rigueur</p>

TÂCHE 8 – Assurer le service	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail en équipe et supervisé.</p> <p>Autonomie dans le signalement des mises en place détériorées et de la casse de matériel</p> <p>Références : consignes du chef de cuisine ou de partie, bons de commandes</p> <p>Matériel utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparations - couverts et plats de service - petits matériels - piano, « fatapera », combustible <p>Conditions environnementales : à l'intérieur de la cuisine ; risque chute ou de glissade, de coupure et de brûlure</p> <p>Interactions : avec les autres membres de l'équipe et le chef de cuisine ou de partie</p>	<p>Santé et sécurité : contrôle des qualités organoleptiques, respect des règles d'hygiène et de salubrité, de santé et de sécurité ; respect des opérations et des étapes de travail ; port d'uniforme et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : respect des consignes fixées par le superviseur</p> <p>Quantité : respect du temps imparti à la tâche</p> <p>Qualité : bonne manipulation des outils et des produits, exécution appropriée des techniques culinaires d'élaboration des mets, contrôle de la qualité des mets, des assiettes et des plats de service</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Organisation, économie, respect de l'environnement (tri, compost)</p>

Section 3 – Connaissances, habiletés et attitudes

3.1 Connaissances

- Mathématiques appliquées (opérations, proportionnalité)
- Chimie appliquée (oxydation, réactions à la chaleur, effets des mélanges selon les propriétés des ingrédients)
- Biologie (qualités organoleptiques)
- Connaissance de la géographie et en environnement de l'espace proche
- Connaissances culinaires de base (préparations, cuissons, ...), connaissances lexicales en technique culinaire
- Notions en allergies alimentaires
- Notions en équilibre nutritionnel

3.2 Habiletés

- cognitives : planification
- psychomotrices : manipulation d'outils, d'appareils, dextérité et coordination des mouvements dans les préparations et le service, qualité des réflexes
- perceptives : les cinq sens sont sollicités dans toutes les tâches
- de communication : « mélange de malgache et de français » pour le travail en équipe, communication en malgache, en français voire en anglais pour communiquer selon la langue utilisée par les gérants.

3.3 Attitudes

- Sur le plan personnel : gestion du stress très importante en cuisine, contrôle des émotions
- Sur le plan interpersonnel : communication avec les autres membres de l'équipe, respect des autres, respect des relations hiérarchiques dans la communication
- Sur le plan professionnel : éthique professionnelle (sobriété, règles d'hygiène), goût des relations humaines
-

Section 4 – Evolution envisagée de l'environnement de travail

A Madagascar, le métier de commis de cuisine devrait suivre une double évolution dans les prochaines années :

- renforcement de la qualité des établissements du secteur formel avec la mise en œuvre d'une politique de mise aux normes visant les normes internationales ;
- développement d'établissements dans le cadre de la promotion du tourisme durable.

Cela nécessite :

- de positionner le référentiel à proximité des normes internationales
- d'anticiper un environnement de travail correspondant à ces normes
- d'intégrer des environnements très divers dans la certification des qualifications par la validation des acquis de la formation et par la validation des acquis de l'expérience

DEUXIEME PARTIE – LE PROFIL DE QUALIFICATION

Le profil de qualification des commis de cuisine se compose des compétences opérationnelles professionnelles nécessaires dans les contenus des domaines de compétences opérationnelles suivantes :

1^{er} domaine de compétences : Préparation du poste de travail

Compétence 1.1 : Se préparer en vue du service

Compétence 1.2 : Préparer le poste de travail

Compétence 1.3 : Participer aux approvisionnements

2^{ème} domaine de compétences : Préparations culinaires

Compétence 2.1 : Préparer les produits alimentaires

Compétence 2.2 : Réaliser un menu à trois plats

Compétence 2.3 : Participer au service

3^{ème} domaine de compétences : Opérations de fin de service

Compétence 3.1 : Effectuer les opérations de fin de service

Compétence 3.2 : Effectuer l'entretien des matériels et des surfaces

Compétence 3.3 : Effectuer les opérations de fin de service

Remarques pour les dispositifs de formation :

- Le service du petit déjeuner est une situation qui n'a pas été intégrée dans les domaines ci-dessus. Elle ne fait pas encore partie de compétences attendues par les professionnels, mais pourra toutefois être développée par les dispositifs de formation.
- Des compétences générales pourront être développées par les dispositifs de formation afin de renforcer les compétences ci-dessus et permettre la progression professionnelle de la personne formée.
- Leur caractéristique opérationnelle permet leur acquisition en mode résidentiel comme en apprentissage.