

Commis de restauration

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 Sylvie Hanitrinirina
Consultante et formatrice en hôtellerie-restauration, CFP Ampifiloha

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

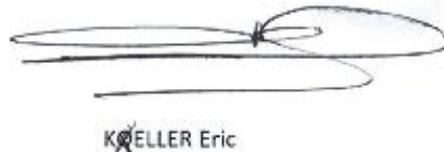
Pour le Ministère du Tourisme

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 Volob

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 serveur-barman, le groupe était composé de :

HANITRINIRINA SYLVIE (Collège de Formation Professionnelle, CFP, Ampefiloha)
ANDRIAMANDIMBINIAINA Mamy Nirina (Maitre d'Hotel Carlton HOTEL ,barman)
ZAFIMINO Tsiresy Narindra (Collaborateur DFMT/MINTOUR)
RAFANOMEZANTSOA Joelson (barman Hotel Colbert)
RAJAONAH Alain (SG CONFORTH, Directeur Atout Tourisme Madagascar)

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/spreadsheet/viewform?formkey=dE5mVkm1Q3J3S112UHZZMkptaUNKeGc6MQ

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 serveur-barman :

Mamisoa Yvonne
Serveur-barman
Sofitrans Zahamotel, Antananarivo

Rafanoharana Andriamora
Serveur-barman
Hôtel des Thermes, Antsirabe

Rajoelinarivo Andriavalona Lady Diana
Serveur-barman
Hôtel des roches rouges, Mahajanga

Rakotoarisoa Hanitriniaina Zackarie
Serveur-barman
Hôtel Arinofy, Fianarantsoa

M. Randriamiharison Aina
Serveur-Barman
Hôtel Ermitage, Mantasoa

M. Razarison Jean Désiré
Hôtel Darafify, Toamasina

Sambarika Rommel
Maître d'Hôtel
Le Zomatel, Fianarantsoa

Samsoudine Christian Djivah
Maître d'Hôtel
Jardin du Roi, Ranohira

Mme Mirimarrison Christiane
Serveur-barman
Le bateau ivre, Toamasina

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.

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

PREMIERE PARTIE – LE METIER

Section 1 – Données générales sur le métier

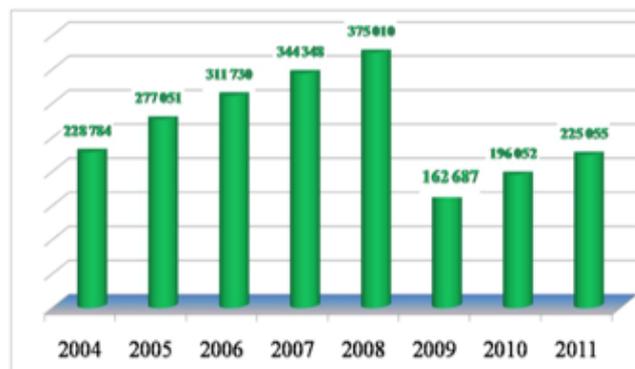
1.1 Présentation du métier

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

Un secteur porteur

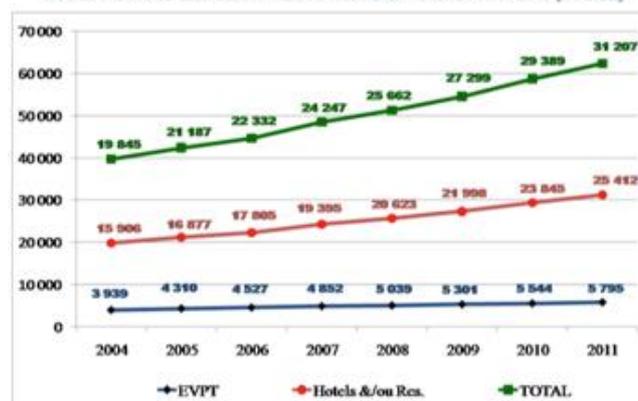
Le tourisme est considéré à Madagascar comme l'un des secteurs « porteurs » qui « permettent de valoriser les potentiels » du pays, à savoir un « patrimoine environnemental exceptionnel, constitué d'une faune et d'une flore endogènes spécifiques »². Avec l'agriculture, ce secteur est prioritaire et peut « 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 ARRIVÉES DES VISITEURS NON RÉSIDENTS AUX PROCEDES



Source : Ministère de Tourisme

EVOLUTION DES EMPLOIS DIRECTS GÉNÉRÉS PAR LE SECTEUR (CUMUL)



Source : Ministère de 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 serveur-barman

Le serveur-barman est un employé qualifié. Dans la plupart des établissements de Madagascar, les serveurs sont polyvalents et peuvent se voir confier des tâches de barman car la spécialisation de barman ne concerne que les plus grandes structures. Aussi, nous parlerons dans la suite de serveur-barman lorsque la distinction n'est pas nécessaire.

La fonction de serveur consiste à :

- Effectuer des travaux de nettoyage, des locaux, des équipements et des matériels de la salle de restaurant et du bar au début et à la fin de chaque service ;
- Exécuter les tâches préliminaires du service en salle ;
- Assurer l'accueil du client, la prise de la commande, le lien avec la cuisine, le service et le débarrassage des tables, sous la supervision d'un responsable dans la plupart des cas

La fonction de barman consiste à :

- Gérer les stocks des boissons
- Veiller à la propreté du bar et des ustensiles
- Assurer l'accueil du client, la prise de commande de boissons, leur préparation et le débarrassage des tables / du comptoir
- Tenir et animer du bar

⁵ Enquête Périodique auprès des ménages, BIT, 2005

⁶ Source : Enquête nationale BIT/PNUD, 2011

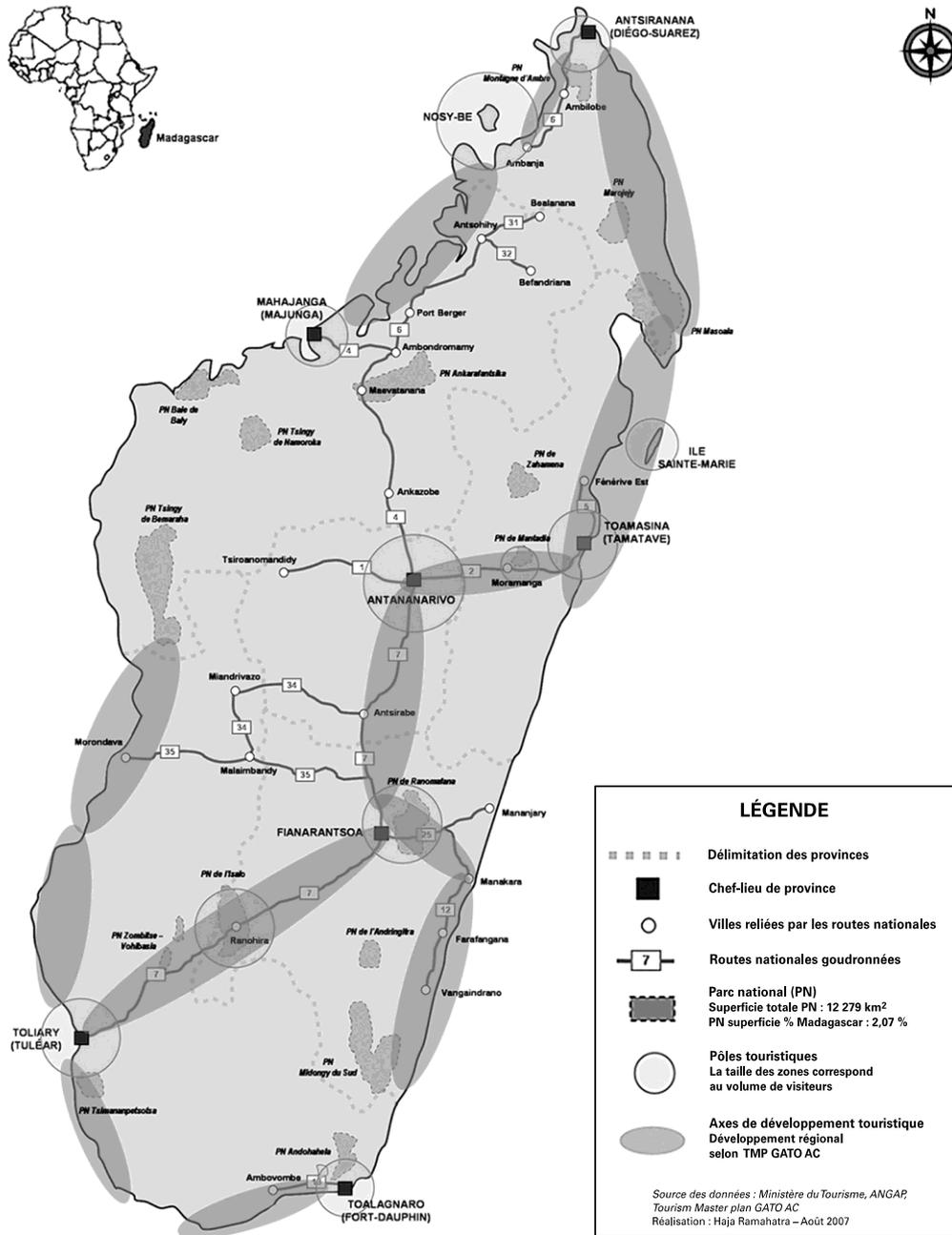
Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

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 80 000 à 150 000 MGA – et même parfois plus – en fonction des établissements. Le salaire peut atteindre 200 000 MGA pour les plus expérimentés, dans les établissements hauts de gamme. Les serveurs-barmans 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. Les serveurs-barmans peuvent aussi recevoir des pourboires.

Critères de sélection des employeurs pour les candidats

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

- La maîtrise du français de base, parlé et écrit
- La tenue et la présentation, notamment au niveau de la dentition
- La qualité de l'accueil : souriant et chaleureux
- L'absence d'handicap physique
- Le lieu de vie proche de l'établissement. En effet, cela facilite les questions de logement qui représentent un coût important pour l'employeur ou le salarié ;

Cependant, la question a été posée aux restaurateurs des compétences complémentaires pouvant être attendues d'une personne formée pendant deux ans comme serveur-barman. Ils sont :

- Une très bonne maîtrise du français et une maîtrise de l'anglais de base
- De bonnes notions de cuisine afin de pouvoir informer le client sur le menu

Actuellement, nombre de candidats sont refusés à l'embauche car surdiplômés et trop chers. En outre, on notera qu'il peut exister une certaine discrimination en fonction de la région d'origine à l'embauche.

1.3 Conditions de travail

Lieu de travail

Le serveur-barman travaille en salle et/ou au bar. Il est en interaction avec la cuisine ou parfois, les chambres. Son environnement se caractérise par :

- une salle parfois fermée
- un local où la circulation (avec port d'objets fragiles) est parfois difficile
- un contact avec des matériaux mouillés ou réfrigérés ou chauds voire brûlants
- un travail les dimanches et les jours fériés

Risques et maladies professionnelles

La station debout prolongée et les horaires contraignants peuvent engendrer de la fatigue et sont des facteurs d'accident. Les risques de chute et de brûlure sont non négligeables.

Contacts sociaux

Le serveur-barman est en contact avec le client et les membres de l'équipe de restauration.

1.4 Exigences du métier

Physiques, intellectuelles et comportementales

D'une manière générale, les niveaux d'exigence 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 :

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

- Bonne vision, diction et audition
- Hygiène et présentation soignée
- Agilité et dextérité

Exigences intellectuelles :

- Avoir l'esprit commercial
- Le barman doit avoir un certain charisme pour animer son bar et discuter avec le client
- Avoir une bonne mémoire (connaître par cœur la carte, savoir reconnaître les clients, connaître les recettes de cocktails de base)

Exigences comportementales :

- Patience
- Sourire, sens de l'accueil
- Sobriété

Contre-indications (allergie, handicap)

Allergie, handicap physique lourd et problème de coordination.

1.5 Responsabilités de la personne

Le serveur-barman a une responsabilité sur la gestion du matériel. Mais sa responsabilité décisionnelle est très basse. Il peut être responsable financièrement de la casse de vaisselle. Le barman est responsable de la tenue et la propreté de son bar et du stock de boissons.

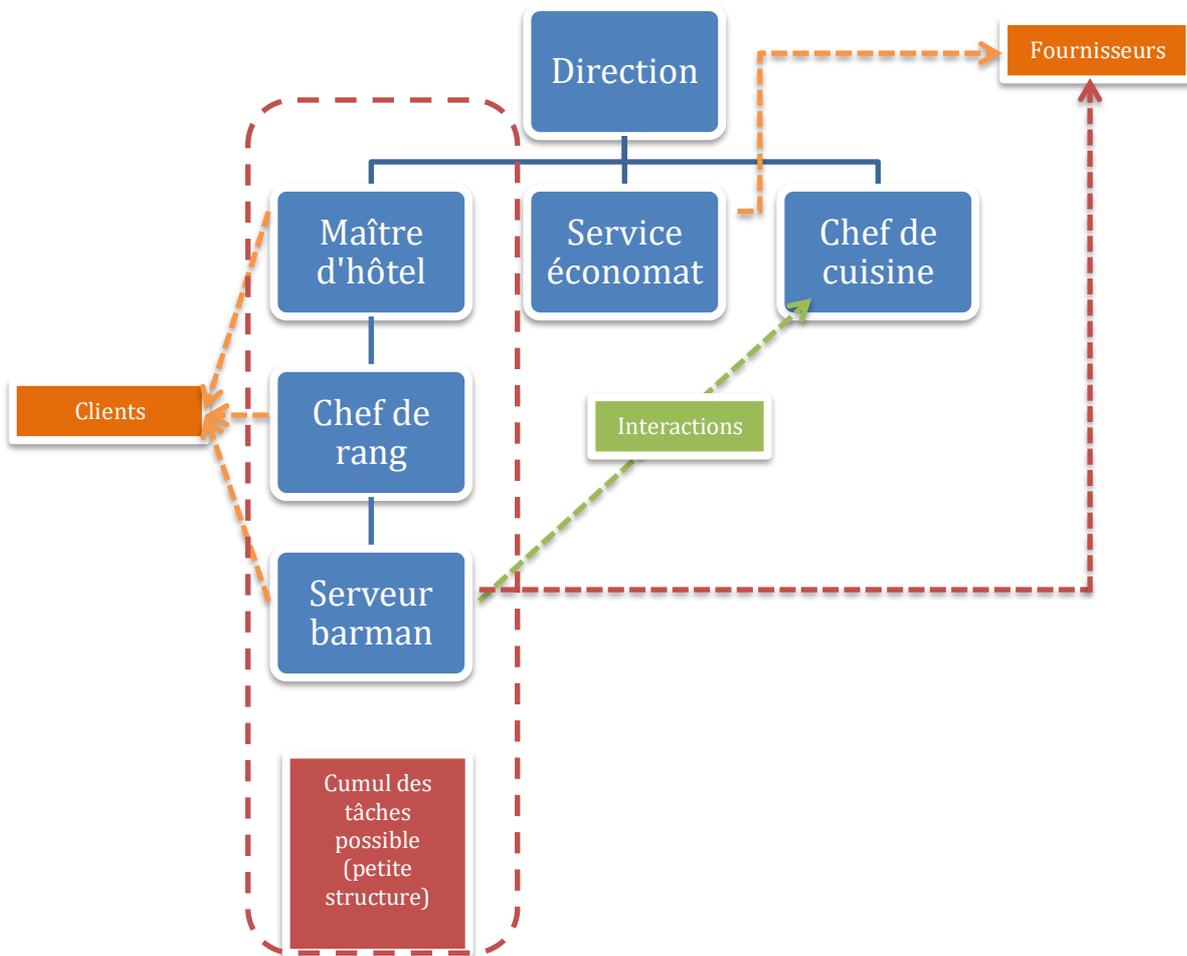
1.6 Interactions opérationnelles

Le serveur-barman est placé sous la responsabilité d'un chef de rang puis du maître d'hôtel dans les grandes structures. Il interagit aussi avec le chef de cuisine.

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

Schéma des interactions opérationnelles du serveur-barman

Ce schéma ne détaille que 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 la langue nationale et officielle. Il connaît des variantes régionales qui ne posent pas de problèmes d'intercompréhension majeurs.

Le français est la 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.

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

La pratique de la langue française dans le métier de serveur

Le lien qui s'établit entre le serveur d'un restaurant et les clients qu'il sert et qu'il souhaite satisfaire, place le professionnel dans une situation privilégiée mais parfois délicate à gérer. Une bonne communication est donc le seul moyen de répondre efficacement à la demande du client.

La mission du serveur est d'autant plus délicate qu'il doit être capable de faire le lien entre son espace (la salle) et celui d'autres professionnels (comme la cuisine). Un problème de communication entre les équipes, et le client peut en être victime. Pouvoir utiliser une langue commune avec le client (malgache, français ou anglais généralement) et s'adapter à la langue de communication de ses partenaires de travail, c'est l'une des garanties d'atteindre l'objectif de l'établissement, le contentement du client.

Par ailleurs, les métiers de la Restauration à Madagascar fait souvent appel à un lexique assez complet de vocabulaire technique emprunté à la langue française (menus, recettes, étiquettes de denrées ou de vins, appellations des gestes techniques). L'apprentissage de la langue donnera donc un avantage certain au serveur dans la bonne compréhension de son art.

1.8 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.

Le serveur-barman peut devenir maître d'hôtel au bout de quelques années seulement s'il montre sa motivation et des capacités de gestion, d'organisation et de management.

1.9 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 tuteurs 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).

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:

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.

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 du métier

2.1 Tâches et 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 le mobilier	1.1 Ouvrir l'établissement (s'il y a lieu)	1.2 – Se préparer (hygiène corporelle, tenue professionnelle) et préparer son matériel	1.3 Aérer et nettoyer les locaux	1.4 Nettoyer le mobilier	1.5 Nettoyer le sol (sec et/ou humide)			
2. Nettoyer le matériel et les équipements	2.1 Nettoyer le gros matériel	2.2 Apprêter la vaisselle, les couverts, la verrerie (rafraîchir, essuyer, contrôler ...)	2.3 Nettoyer les supports des cartes, le petit matériel de restauration et de bar	2.4 Entreposer le matériel propre en vue du service				
3. Effectuer la mise en place de la salle et du bar	3.1 Prendre les informations de la cuisine (plats, menus, réservations) et briefing	3.2 Mettre en place les tables (carcasse pour service à la carte, banquet, buffet...)	3.3 Enlever les nappes et les déposer à la buanderie (s'il y a lieu) ; réquisitionner le linge propre à la lingerie	3.4 Dresser la table selon les thèmes (à la carte, banquet, buffet...)	3.5 Mettre en place les boissons (pour le bar)	3.6 Assurer la décoration florale	3.7 Mettre en place les appareils et le display (pour le bar)	
4. Accueillir le client	4.1 Accueillir les clients devant la porte ou à l'entrée de la salle	4.2 Installer le client à la table	4.3 Répondre aux différentes demandes du client au cours du repas	4.4 A la fin du repas, prendre congé du client				
5. Prendre les commandes	5.1 Présenter les supports de vente (menus, cartes, ...)	5.2 Prendre les commandes d'apéritifs	5.3 Suggérer et conseiller	5.4 Prendre la commande des mets	5.5 Transmettre les commandes (annonce)	5.6 Informer la cuisine (fréquentation, demandes spécifiques...)		

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

TÂCHES	OPERATIONS							
6. Préparer et effectuer le service des boissons (bar...)	6.1 Présenter les supports de vente (carte des boissons ...)	6.2 Conseiller et/ou prendre la commande	6.3 Préparer les boissons froides et chaudes (respecter les doses, les recettes)	6.4 Effectuer le service des boissons	6.5 Desservir la table (verrerie usagée)	6.6 Laver et ranger les verres		
7. Effectuer le service des mets	7.1 Ajuster la mise en place	7.2 Enlever les plats de la cuisine	7.3 Servir les mets et assurer la suite du service	7.4 Desservir la table	7.5 Vérifier la satisfaction du client	7.6 Préparer la nouvelle mise en place (s'il y a lieu)		
8. Effectuer le service des vins	8.1 S'informer sur les vins disponibles	8.2 Présenter la carte et décrire les qualités des vins (dans les petites structures)	8.3 Prendre la commande	8.4 Apprêter le vin pour le service (seau, panier...)	8.5 Ajuster les verres aux vins commandés	8.6 Essuyer et déboucher la bouteille devant le client	8.7 Faire goûter le vin à celui qui a commandé	8.8 Effectuer le service des vins et assurer le suivi
9. Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement	9.1 Préparer l'addition	9.2 Annoncer au client les moyens de paiement acceptés	9.3 Présenter l'addition	9.4 Traiter l'addition (opérations de caisse...)				
10. Gérer les stocks de boissons	10.1 Prendre en compte les articles vendus	10.2 Déterminer les quantités à réapprovisionner (bons...) - sous le contrôle du supérieur	10.3 Réquisitionner les boissons dans son service ou à l'économat	10.4 Participer à l'inventaire				

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 du mobilier	15 %	2	2
2. Nettoyer le matériel et les équipements	10 %	1	2
3. Effectuer la mise en place de la salle et du bar	15 %	3	3
4. Accueillir le client	5 %	3	2
5. Prendre les commandes	5 %	3	3
6. Préparer et effectuer le service des boissons (bar)	10 %	3	2
7. Effectuer le service des mets	15 %	4	4
8. Effectuer le service des vins	5 %	3	2
9. Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement	5 %	2	1
10. Gérer les stocks de boissons	15 %	3	2
	100 %		

2.3 Processus de travail

Le processus de travail, soit les principales étapes d'exécution des tâches, dégagées dans le cadre de l'élaboration du référentiel du métier de serveur-barman est le suivant :

METIER :	
PROCESSUS DE REALISATION	
1 ^{ère} étape	Organiser le travail
2 ^{ème} étape	Effectuer le travail
3 ^{ème} étape	Rendre compte du travail effectué

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

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 le mobilier	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">- Travail individuel ou en équipe et en autonomie- Les procédures sont données à l'oral par le maître d'hôtel dans les plus grandes structures- Les consignes particulières renvoient à la lecture des notices et à des précisions techniques- Matériel : balai, lave-pont, raclette, torchons, éponges, tampon à récurer, serpillères, détergents sol et vaisselle, eau de javel, multi-métaux pour les linteaux, Canard WC, lave-bouteille, torchon non pelucheux ; évier- Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses), utilisation potentiellement dangereuse des échelles pour les lustres et les linteaux, de produits ménagers- Interactions avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs dans les plus grandes structures	<ul style="list-style-type: none">- Santé et sécurité : porter des gants, se laver les mains après la tâche- Autonomie : application des procédures prévues pour l'entretien des locaux ; degré d'initiative pour vérifier la propreté des locaux- Quantité : le délai d'exécution est pris en compte, pas de seuil de tolérance du maître d'hôtel sur l'application des procédures- Qualité : degré de propreté des locaux et des matériels- Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, respect, soin, rigueur, respect des normes d'hygiène (principe de la marche en avant), économie dans l'utilisation des produits d'entretien

TÂCHE 2 – Nettoyer le matériel et les équipements	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">- Travail individuel ou en équipe et en autonomie- Les procédures sont données à l'oral par le maître d'hôtel dans les plus grandes structures- Les consignes particulières renvoient à la lecture des notices et à des précisions techniques- Matériel : éponges, tampon à récurer, serpillères, détergents, lave-bouteille, torchon non pelucheux ; évier ; console- Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses), utilisation potentiellement dangereuse de produits ménagers, de verres fissurés, ébréchés- Interactions avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs dans les plus grandes structures	<ul style="list-style-type: none">- Santé et sécurité : porter des gants, se laver les mains après la tâche, précautions dans la manipulation des verres- Autonomie : application des procédures prévues pour l'entretien des locaux ; degré d'initiative pour vérifier la propreté des locaux- Quantité : le délai d'exécution est pris en compte, pas de seuil de tolérance du maître d'hôtel sur l'application des procédures- Qualité : degré de propreté des locaux et des matériels, spécifications pour l'entretien des matériaux fragiles- Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, respect, soin, rigueur, économie respect des normes d'hygiène

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

TÂCHE 3 – Effectuer la mise en place de la salle et du bar	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">- Travail en équipe et supervisé (par un maître d'hôtel, un chef de rang dans les plus grandes structures)- Les procédures sont données à l'oral par le supérieur- Matériel : nappes, couverts, serviettes, verres, bougeoirs, porte-couteaux, vase, sel-poivre- Consignes particulières : liées au nombre des clients avec tables pour les groupes, les banquets, à l'étiquette- Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses), avec des risques liés à la manipulation d'un mobilier lourd et parfois défectueux- Interactions avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs	<ul style="list-style-type: none">- Santé et sécurité : respect des normes d'hygiène et de sécurité- Autonomie : application de procédures avec un degré de responsabilité qui dépend de la taille de l'établissement. Les situations peuvent être complexes (VIP)- Quantité : délai d'exécution, spécifications selon les thèmes- Qualité : degré de propreté (verres et vases sans traces), couvert complet, nappes bien disposées (pas de plis)- Attitudes et habitudes particulières à la tâche : respect, soin, rigueur, respect des règles d'hygiène (marche en avant)- Spécificité technique de la tâche : techniques de plisages pour les serviettes- Respect de l'harmonie des couleurs

TÂCHE 4 – Accueillir les clients	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">- Travail individuel et en autonomie- Consignes particulières : en fonction de la situation (réservation, animations particulières)- Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses), risque de maladie en extérieur- Interactions avec les clients, avec le maître d'hôtel (rarement) et avec du personnel d'appoint pour les clients VIP- Application des règles de savoir vivre et de l'accueil (en malgache ou en français)	<ul style="list-style-type: none">- Santé et sécurité : application des règles d'hygiène, port d'un uniforme dans de nombreux établissements- Autonomie : haut degré de responsabilité et d'initiative dans les établissements où le serveur est chargé de cette tâche- Quantité : délai d'exécution, seuil de tolérance du maître d'hôtel sur l'application des procédures- Qualité : niveau de communication, règles de politesse et de présence- Attitudes et habitudes particulières à la tâche : respect, rigueur, politesse

TÂCHE 5 – Prendre les commandes	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">- Travail individuel et autonome- Matériel : stylo, bons de carnet, menus- Consignes particulières : demandes de clients (compositions de plats, allergies, services rapides, modes de cuisson, ...), rédaction des commandes, respect des règles de présence- Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses)- Interactions avec les clients, avec le maître d'hôtel (rarement) et avec les autres serveurs- Connaissance des types de bons utilisés en salle	<ul style="list-style-type: none">- Autonomie : application des procédures dans des situations parfois complexes ; soin apporté à la tenue dans les petites structures- Quantité : délai d'exécution, seuil de tolérance du maître d'hôtel sur l'application des procédures- Qualité : degré de précision, niveau de communication, règles de politesse et de présence- Attitudes et habitudes particulières à la tâche : respect, rigueur, politesse- Spécificité technique de la tâche : attention portée aux consignes spécifiques des clients, utilisation de techniques spécifiques

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

TÂCHE 6 – Préparer et effectuer le service des boissons	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel et autonome (préparations parfois goûtées par le maître d'hôtel) - Les serveurs-barmans suivent des recettes et utilisent éventuellement des manuels de fabricants - Matériel : jus, boissons, verres, shaker, blender, boissons, glaçons, broyeurs de glaçons, frigo - Consignes particulières : demandes des clients, garnitures des cocktails - Condition environnementales : intérieur ; risques de coupures, de chute de cageots - Interactions avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs, éventuellement avec le client 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : procédures d'hygiène (contacts avec les aliments), selon la préparation des boissons - Autonomie : application des procédures (recettes), initiative pour la décoration - Quantité : une certaine rapidité dans la préparation des cocktails (10 minutes au maximum), dosages selon la commande du client - Qualité : qualité du goût, respect de la recette, décoration du cocktail - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, respect, rigueur, économie, soin dans la décoration, sobriété - Spécificité technique de la tâche : utilisation du shaker et du blender, utilisation d'ustensiles spécifiques

TÂCHE 7 – Effectuer le service des mets	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel (sauf pour les groupes) et supervisé par le maître d'hôtel - Références utilisées : carte des menus et des plats - Matériel : plats, plateaux, serviettes, service à café ou à thé, service au guéridon dans certains établissements - Consignes particulières : selon les règles du service, demandes des clients - Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses) ; risques de brûlures et de coupures, de chute - Interactions avec les clients, le maître d'hôtel et avec les autres serveurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : procédures d'hygiène (contacts avec les aliments), propreté des mains, port de l'uniforme dans certains établissements - Autonomie : application des procédures (recettes), initiative - Quantité : rendement (rapidité du service), avec un seuil de tolérance du maître d'hôtel - Qualité : écoute active du client, disponibilité, qualité de l'observation, application des règles de politesse et de bienséance - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : habileté particulière dans le transport des plats, observation, organisation, respect, rigueur

TÂCHE 8 – Effectuer le service des vins	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel et autonome - Références utilisées : cartes des vins, étiquettes - Matériel : bouteilles, cubi, seau à champagne, couteau de limonadier, litéau, cahier - Consignes particulières : service du vin (étiquette vers le haut, bien essuyer le goulot, ...) ; demander au client l'autorisation de remplir le verre - Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses) - Interactions avec les clients, avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : hygiène générale, vigilance dans l'utilisation des bouteilles - Autonomie : application des procédures, l'initiative relève du maître d'hôtel - Quantité : rapidité du service - Qualité : qualité du service, respect des normes de service, manipulation du couteau limonadier – tire-bouchon - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : rigueur, politesse - Spécificité technique de la tâche : respect du volume dans le verre, des consignes du client (frappé, etc.), maîtrise des techniques de service des vins, connaissance des origines des vins

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

TÂCHE 9 – Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">- Travail en équipe et autonome- Références utilisées : procédures données à l'oral par le maître d'hôtel- Matériel : facture, boîte, stylo, calculatrice (s'il y a lieu), bon de commande, cachet de l'hôtel- Consignes particulières : demandes des clients- Condition environnementales : intérieur- Interactions avec le client, avec le maître d'hôtel et avec la réception / caisse	<ul style="list-style-type: none">- Autonomie : application des procédures- Quantité : délai d'exécution, respect des attentes du client, pas de seuil de tolérance du maître d'hôtel- Qualité : présentation de la facture, degré de précision (vérification de la note)- Attitudes et habitudes particulières à la tâche : rigueur, mémorisation des numéros de table pour les additions

TÂCHE 10 – Gérer le stock des boissons	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">- Travail en équipe et supervisé par l'économat- Références utilisées : procédures données à l'oral par le maître d'hôtel, fiches de stocks, cahier d'erreurs- Matériel : bouteilles, formulaire, stylos- Consignes particulières : horaires à respecter pour les sorties des stocks, vérification de la date de péremption des boissons- Condition environnementales : risques liés à la manipulation des bouteilles, travail à l'intérieur- Interactions avec l'économat, avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs	<ul style="list-style-type: none">- Autonomie : application des procédures supervisée par l'économat- Quantité : délai d'exécution, seuil de tolérance du maître d'hôtel, pas de sorties sans bons, respect du stock minimal et maximal- Qualité : précision, absence d'erreurs- Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, rigueur, économie- Spécificité technique : l'économat est le seul habilité à sortir les objets demandés du magasin

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

Section 3 – Connaissances, habiletés et attitudes

3.1 Connaissances

- Mathématiques appliquées (pour les dosages, pour la maîtrise des opérations élémentaires) : tâches 3, 7 et 8
- Biologie appliquée pour le contrôle de la qualité : tâches 1, 4, 8
- Psychologie : tâches 3, 5 et 7
- Culture générale régionale : tâches 3, 5 et 6
- Art culinaire et art de la table : tâches 2 et 4

3.2 Habiletés

- cognitives : mémorisation (tâches 3, 4, 7) ; résolution de problèmes pour la plupart des tâches dans les petites structures
- psychomotrices : les principales habiletés psychomotrices sont mobilisées et sont essentielles (manipulation d'outils, de bouteilles, assemblage d'objets, manœuvre spécialisées, dextérité, coordination, qualité des réflexes, etc.) dans la plupart des tâches (1, 2, 4, 5, 6, 8)
- perceptives : des odeurs, des sons et de la vue (attention en salle), du goût ... dans la plupart des tâches
- de communication : travail d'équipe, en malgache dans l'équipe et en français et en anglais (si possible) avec de nombreux clients ; accueil en malgache et/ou en français ; doit aussi savoir transmettre des demandes écrites au patron

3.3 Attitudes

- Sur le plan personnel : gérer le stress, savoir contrôler ses sentiments, gestion des conflits
- Sur le plan interpersonnel : qualité de la communication, écoute active, respect des autres
- Sur le plan professionnel : respect des règles d'hygiène, qualité des relations humaines

Section 4 – Evolution envisagée de l'environnement de travail

A Madagascar, le métier de serveur-barman 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 : PROFIL DE QUALIFICATION

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

1^{er} domaine de compétences : Entretien et aménagement des espaces de restauration

Compétence 1.1 : Se préparer en vue du service

Compétence 1.2 : Entretien des équipements et des espaces

Compétence 1.3 : Entretien du matériel en vue de la mise en place

Compétence 1.4 : Assurer l'aménagement, le dressage et la décoration des espaces

Compétence 1.5 : Réaliser les préparations d'office et de matériel

Compétence 1.6 : Gérer les approvisionnements

2^{ème} domaine de compétences : Prise en charge du *Vahiny*

Compétence 2.1 : Accueillir le *Vahiny*

Compétence 2.2 : Conseiller le *Vahiny*

Compétence 2.3 : Transmettre les commandes

Compétence 2.4 : Réaliser les opérations de facturation et d'encaissement

3^{ème} domaine de compétences : Service du *Vahiny*

Compétence 3.1 : Assurer la préparation et le service des boissons du bar et des cocktails

Compétence 3.2 : Assurer la préparation et le service des boissons du restaurant

Compétence 3.3 : Assurer le service des vins

Compétence 3.4 : Assurer le service des mets simple (mode à l'assiette)

Compétence 3.5 : Assurer le service des mets élaboré (mode à l'anglaise, à la française)

Compétence 3.6 : Assurer le service des mets simple (mode buffet)

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.