Code : **MS527265**

ATELIER ÉLECTRIQUE

Techniques pratiques et principes fondamentaux pour les installations et circuits électriques.



RDC

Domaine : Sciences et Techniques
Option : Électricité

3ème ANNÉE

Afrique

3cm



TABLE DES MATIÈRES

PRÉLIMINAIRES **1**

0.1. Objectifs généraux du cours 1
- a. Cadre pédagogique pour l'enseignant 1
- 0.1.1. Acquisition des savoir-faire techniques 1
- 0.1.2. Développement des compétences organisationnelles 1
- 0.1.3. Intégration du savoir-être professionnel 1

0.2. Approche pédagogique et méthodologique 2
- 0.2.1. Une pédagogie de la compétence 2
- 0.2.2. La méthode active et inductive 2
- 0.2.3. L'évaluation formative et sommative 2

0.3. Profil de sortie et compétences attendues 2
- 0.3.1. Polyvalence du profil professionnel 2
- 0.3.2. Compétences techniques et culinaires 3
- 0.3.3. Compétences en service et en accueil 3

0.4. Matériel didactique et références 3
- 0.4.1. Le présent manuel comme outil central 3
- 0.4.2. Équipements et supports pratiques 3
- 0.4.3. Sources et références complémentaires 4

PARTIE I : FONDAMENTAUX DE L'ENVIRONNEMENT CULINAIRE ET HYGIÈNE **5**

a. L'environnement culinaire : plus qu'une simple cuisine 5

b. L'hygiène : une science invisible mais vitale 5

c. Le rôle de l'hôtesse : le premier maillon de la confiance 5

d. La sécurité et les normes : le cadre légal du métier 5

CHAPITRE 1 : ORGANISATION FONCTIONNELLE DE LA RESTAURATION **6**

1.1. La brigade de cuisine et l'interface avec l'accueil 6
- a. Une équipe, pas un chaos 6
- A. La Brigade de Cuisine : une hiérarchie militaire 6

FIGURE 1 : RÉF. IMG (8950-3033-2128) **7**

Schéma de communication entre la cuisine et la salle du restaurant 7

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- B. L'Hôtesse d'Accueil : le pont entre deux mondes.....7

1.2. Les différents types de restauration en RDC.....9

- a. La restauration, un art aux mille visages.....9
- A. La restauration commerciale.....9

FIGURE 2 : RÉF. IMG (1483-3371-6350).....12

Un étal de "malewa" animé dans une rue de Kisangani.....12

- B. La restauration collective (ou sociale).....12

FIGURE 3 : RÉF. IMG (8330-1084-2847).....15

Une salle de restaurant d'hôtel élégante à Matadi.....15

- L'œil de l'hôtesse : observer pour comprendre.....15

1.3. L'aménagement des locaux et le principe de la marche en avant.....17

- a. L'ordre avant le goût.....17
- A. Définition et objectif de la marche en avant.....17
- B. Les deux circuits fondamentaux.....17

FIGURE 4 : RÉF. IMG (1804-6148-9890).....20

Schéma simplifié du principe de la marche en avant en cuisine.....20

- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....20

1.4. Vocabulaire professionnel de base en cuisine et service.....22

- a. Le dialecte des professionnels.....22
- A. Les termes essentiels de la brigade de cuisine.....22

FIGURE 5 : RÉF. IMG (9394-6004-9951).....25

La mise en place, secret d'une cuisine organisée et efficace.....25

- B. Le lexique du service en salle.....25

FIGURE 6 : RÉF. IMG (3034-6619-8554).....28

Le dressage d'une table formelle pour un événement à Kinshasa.....28

- Anecdote : La confusion du jeune commis à Bukavu.....28

CHAPITRE 2 : TECHNOLOGIE DU MATÉRIEL ET DES ÉQUIPEMENTS.....31

2.1. Le gros matériel de cuisson et de réfrigération.....31

- a. Introduction : Le cœur et le poumon de la cuisine.....31
- A. Les appareils de cuisson : Le cœur chaud de la cuisine.....31

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

FIGURE 7 : RÉF. IMG (4711-7613-6963) **33**

Schéma simplifié d'une cellule de refroidissement rapide et ses fonctions clés 33

- B. Les appareils de réfrigération : Le gardien du froid 33

2.2. Le petit matériel et la batterie de cuisine 35

- a. Le secret du bon outil 35
- A. La batterie de cuisine : les récipients de cuisson 36
- B. Le petit matériel : les instruments de précision 36

FIGURE 8 : RÉF. IMG (2756-1863-2417) **38**

Les couteaux essentiels de la cuisine professionnelle pour hôtesse 38

- b. Le matériel de mélange et de mesure 38
- L'anecdote de la mayonnaise ratée 38

2.3. Matériel de service, de distribution et maintenance préventive 40

- a. L'importance silencieuse du contenant 40
- A. Distinction entre matériel de service et de distribution 40
- B. Les piliers de la maintenance préventive 41

CHAPITRE 3 : HYGIÈNE ALIMENTAIRE ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL **44**

3.1. Microbiologie alimentaire et toxi-infections 44

- a. L'ennemi invisible 44
- A. Les micro-organismes : amis et ennemis 44
- B. Les conditions de multiplication bactérienne 44

FIGURE 9 : RÉF. IMG (2701-5762-9557) **47**

Schéma simplifié de la multiplication bactérienne selon la température 47

- C. La toxi-infection alimentaire collective (TIAC) 47

3.2. La méthode HACCP et les normes de l'OCC 49

- a. La naissance d'une méthode spatiale 49
- A. Définition et principes de l'HACCP 50

FIGURE 10 : RÉF. IMG (7906-0592-7299) **52**

Schéma simplifié des sept principes de la méthode HACCP 52

- B. Le rôle de l'Office Congolais de Contrôle (OCC) 52

FIGURE 11 : RÉF. IMG (6720-3122-8544) **54**

Un agent de l'OCC inspectant des produits alimentaires étiquetés 54

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- L'anecdote du Chef Kanku.....54

3.3. Hygiène du personnel et tenue professionnelle.....56
- a. La confiance invisible.....56
- A. L'Hygiène Corporelle : Le Premier Uniforme.....56

FIGURE 12 : RÉF. IMG (9262-0394-3860).....58

Anatomie d'une hôtesse d'accueil professionnelle et hygiénique.....58
- B. La Tenue Professionnelle : Une Armure Sanitaire.....58

3.4. Gestion des déchets et lutte contre les nuisibles.....60
- a. De la nature à la cuisine professionnelle.....60
- A. La gestion rigoureuse des déchets.....60

FIGURE 13 : RÉF. IMG (0304-6193-0228).....63

Le tri sélectif : une arme essentielle de l'hygiène en cuisine.....63
- B. La lutte préventive contre les nuisibles.....63

PARTIE II : TECHNOLOGIE CULINAIRE ET CONNAISSANCE DES PRODUITS.....66

a. Du marché à l'assiette : la base de tout.....66

b. La transformation : l'intelligence du geste.....66

c. La science cachée dans la marmite.....66

d. Du savoir-faire au savoir-dire : l'art de l'accueil.....66

CHAPITRE 4 : LES MODES DE CUISSON ET TRANSFORMATIONS PHYSICO-CHIMIQUES...67

4.1. Cuissons par concentration (Saisir, Griller, Rôtir).....67
- a. Le secret de la croûte dorée.....67
- A. Le principe de la concentration : la réaction de Maillard.....67
- B. Les trois techniques principales.....67

FIGURE 14 : RÉF. IMG (1246-0613-8881).....70

Réaction de Maillard sur une pièce de bœuf saisie à la poêle.....70
- Anecdote : Le fiasco du poisson braisé de Tonton Roger.....70

4.2. Cuissons par expansion (Pocher, Bouillir).....72
- a. L'arôme du bouillon.....72
- A. Le principe de l'expansion : un échange de saveurs.....72
- B. Les deux techniques clés de l'expansion.....72

FIGURE 15 : RÉF. IMG (5352-9942-7969) **75**

Différence visuelle entre pocher un poisson et bouillir des légumes racines 75

- C. Scénarios et exercices 75

4.3. Cuissons mixtes (Braiser, Ragoûts) 77

- a. L'alliance de la force et de la patience 77
- A. Le principe du braisage 77

FIGURE 16 : RÉF. IMG (1020-4082-4275) **79**

Pièce de boeuf braisée entière dans sa cocotte en fonte 79

- B. La technique du ragoût 79

FIGURE 17 : RÉF. IMG (9231-1302-3665) **82**

Un ragoût de chèvre servi dans un bol avec sa sauce 82

- Un dimanche à Matadi 82

4.4. Nouvelles techniques (Sous-vide, Basse température) 84

- a. Une révolution discrète dans la cuisine 84
- A. La cuisson sous-vide : La précision au service du goût 84

FIGURE 18 : RÉF. IMG (1100-1183-3687) **86**

Le matériel essentiel pour la cuisson sous-vide professionnelle 86

- B. La cuisson à basse température : Le temps comme allié 86

FIGURE 19 : RÉF. IMG (5101-6703-4678) **89**

Comparaison visuelle d'un poulet cuit classiquement et à basse température 89

- Scénarios et Exercices 89

CHAPITRE 5 : LES VÉGÉTAUX : LÉGUMES, FRUITS ET FÉCULENTS **92**

5.1. Légumes locaux : classification, saisonnalité et préparations 92

- a. Le voyage des saveurs 92
- A. Classification culinaire des légumes 92

FIGURE 20 : RÉF. IMG (5483-2443-9347) **94**

Les légumes-feuilles : le trésor vert des marchés congolais 94

- B. Saisonnalité et impact sur la qualité 94
- C. Techniques de préparation fondamentales 95

FIGURE 21 : RÉF. IMG (2369-5473-1161) **97**

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

La taille des légumes : précision et esthétique pour l'hôtesse d'accueil....97
- b. L'anecdote de Maman Philo du Kasaï....97

5.2. Les féculents de base (manioc, plantain, maïs) et leurs dérivés....99
- a. Une histoire de racines et de grains....99
- A. Le Manioc (Manihot esculenta)....99

FIGURE 22 : RÉF. IMG (5619-9848-4115)....101

Les dérivés du manioc : de la racine au produit fini....101
- B. La Banane Plantain (Musa paradisiaca)....101

FIGURE 23 : RÉF. IMG (1578-1852-7111)....104

Les étapes de maturité de la banane plantain et leurs usages....104
- C. Le Maïs (Zea mays)....104

5.3. Les fruits tropicaux et leur utilisation en restauration....106
- a. L'abondance comme richesse....106
- A. Identification et critères de qualité....106

FIGURE 24 : RÉF. IMG (2853-2170-0118)....109

Assortiment de fruits tropicaux du marché de Matadi....109
- B. Techniques de préparation et valorisation....109

CHAPITRE 6 : LES PRODUITS D'ORIGINE ANIMALE....112

6.1. Les viandes de boucherie (Bœuf, Porc, Chèvre)....112
- a. La viande, un symbole au cœur de la fête....112
- A. Classification et catégories de qualité....112
- B. Les principaux animaux et leurs spécificités....112

6.2. Les volailles et gibiers....115
- a. Le prestige du plat principal....115
- A. Classification et catégories des volailles....115

FIGURE 25 : RÉF. IMG (4806-2286-4212)....118

Panorama des volailles de basse-cour et leurs spécificités culinaires....118
- B. Le monde du gibier....118

FIGURE 26 : RÉF. IMG (4970-1036-8704)....120

Reconnaître le gibier à poil et à plume du Congo....120

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- C. Critères de fraîcheur et conservation.....120

6.3. Les produits de la pêche (Fleuve, Lacs, Mer).....122

- a. Les artères bleues de la RDC.....122
- A. La classification selon l'origine géographique.....122
- B. La classification selon la teneur en graisse.....123

FIGURE 27 : RÉF. IMG (1359-6639-2317).....125

Tableau comparatif des poissons emblématiques de la RDC.....125

- b. L'anecdote de l'hôtel de Lubumbashi.....125

6.4. Œufs et produits laitiers : technologie et utilisation.....127

- a. Introduction.....127
- A. L'Œuf : Structure et Propriétés Technologiques.....127

FIGURE 28 : RÉF. IMG (2458-9836-6510).....129

Anatomie d'un œuf et ses trois composants principaux.....129

- B. Les Produits Laitiers : De la Transformation à l'Assiette.....129

CHAPITRE 7 : FONDS, SAUCES ET SOUPES.....132

7.1. Les fonds de base, sauces mères et leurs dérivés.....132

- a. L'âme liquide de la cuisine.....132
- A. Les fonds : la fondation de tout.....132

FIGURE 29 : RÉF. IMG (4144-4557-6665).....134

Comparaison visuelle entre la préparation d'un fond brun et blanc.....134

- B. Les sauces mères et leurs dérivés.....134

7.2. Les sauces froides et émulsionnées.....137

- a. L'huile et le vinaigre, une séparation de biens.....137
- A. Le principe de l'émulsion.....137
- B. Émulsions stables et instables.....137

7.3. Les potages, crèmes et veloutés.....140

- a. De la soupe au velouté, une question de technique.....140
- A. Le potage : la base familiale.....140
- B. Le velouté : la liaison noble.....140
- C. La crème : la richesse ultime.....141

FIGURE 30 : RÉF. IMG (5686-9839-4899).....143

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Comparaison visuelle des textures : potage, crème et velouté en cuisine.....143
- Scénarios et exercices.....143

PARTIE III : INGÉNIERIE DU MENU ET SERVICE EN SALLE.....145

a. Le menu : bien plus qu'une simple liste.....145

b. L'architecture invisible des prix et des plats.....145

c. Le service en salle : la chorégraphie de l'accueil.....145

d. L'expérience client : la fusion du menu et du service.....145

CHAPITRE 8 : CONCEPTION ET PLANIFICATION DES MENUS.....146

8.1. Équilibre nutritionnel et diététique appliquée.....146
- a. La sagesse de la marmite.....146
- A. Les trois familles d'aliments : la base de tout menu.....146

FIGURE 31 : RÉF. IMG (9686-9067-2397).....148

L'assiette équilibrée : la règle des trois familles d'aliments.....148
- B. Application dans la planification d'un menu.....148

FIGURE 32 : RÉF. IMG (3147-3855-8802).....150

Exemple de menu équilibré pour une réception à Lubumbashi.....150
- b. L'anecdote de Maman Hélène à Matadi.....150

8.2. Structure du menu et règles d'élaboration.....152
- a. L'ordre des choses.....152
- A. La Structure Classique du Menu.....152

FIGURE 33 : RÉF. IMG (3537-5100-2580).....155

Structure visuelle d'un menu équilibré pour un événement à Lubumbashi.....155
- B. Les Règles d'Or de l'Élaboration.....155

8.3. Le « Menu Engineering » et la rentabilité.....158
- a. Introduction à la stratégie du menu.....158
- A. Les quatre catégories d'un menu.....158

FIGURE 34 : RÉF. IMG (9179-1677-8815).....160

Le schéma des quatre catégories du Menu Engineering.....160
- B. Les actions correctives à appliquer.....160

FIGURE 35 : RÉF. IMG (9670-4586-8888)....163

Exemple d'un menu optimisé après analyse....163

- b. Anecdote : Le génie de Tantine Hélène à Lubumbashi....163

8.4. Menus à thème et cuisine événementielle....165

- a. L'expérience avant l'assiette....165
- A. Le concept du menu à thème....166
- B. Les défis de la cuisine événementielle....166

FIGURE 36 : RÉF. IMG (9608-5537-7483)....168

Brigade de cuisine en action lors d'un grand banquet à Kinshasa....168

- Anecdote : Le mariage de Bukavu et le groupe électrogène récalcitrant....168

CHAPITRE 9 : ORGANISATION DES PRESTATIONS DE RESTAURATION....171

9.1. Le Petit-déjeuner : Continental, Américain, Buffet....171

- a. L'origine d'un repas essentiel....171
- A. Le Petit-déjeuner Continental : La simplicité européenne....171
- B. Le Petit-déjeuner Américain : La formule complète....171

FIGURE 37 : RÉF. IMG (0567-7500-8067)....174

Présentation d'un petit-déjeuner américain complet avec ses éléments chauds e....174

- C. La formule Buffet : L'abondance et le choix....174

9.2. Les Buffets : Froid, Chaud, Dînatoire....176

- a. Le baptême du feu à l'Hôtel du Fleuve....176
- A. Le Buffet Froid : La fraîcheur maîtrisée....176

FIGURE 38 : RÉF. IMG (6236-9153-1205)....179

Un buffet froid élégamment dressé pour une réception diplomatique à Goma....179

- B. Le Buffet Chaud : La science de la température....179

FIGURE 39 : RÉF. IMG (3602-3678-4510)....181

Ligne de réchauds professionnels maintenant les plats chauds pour un mariage....181

- C. Le Buffet Dînatoire : L'art de la miniature....181

9.3. Le service des Banquets et Séminaires....183

- a. L'art de recevoir en grand....183
- A. Distinguer les Types de Prestations....184

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

FIGURE 40 : RÉF. IMG (4006-2091-5545)....186

Table de banquet parfaitement dressée avant l'arrivée des invités....186

- B. Les Quatre Temps du Service de Groupe....186

9.4. Le Room Service et le traitement VIP....189

- a. L'invention du service en chambre....189
- A. Principes et organisation du Room Service....190
- B. Le traitement spécifique des clients VIP....191

FIGURE 41 : RÉF. IMG (4027-0061-6016)....193

Corbeille de fruits et mot de bienvenue pour un client VIP....193

- Anecdote : La Surprise du Chef pour le musicien de Bukavu....193

CHAPITRE 10 : BOISSONS, SOMMELLERIE ET BAR....196

10.1. Classification des boissons et législation....196

- a. Le voyage du mot "Sommelier"....196
- A. La grande famille des boissons....196
- B. Catégories détaillées et cadre légal....196
- Scénarios et Exercices....197

10.2. Initiation à l'oenologie et service des vins....199

- a. Du nectar des dieux au geste de l'hôtesse....199
- A. Les trois couleurs fondamentales du vin....199
- B. Les règles d'or du service....200

FIGURE 42 : RÉF. IMG (1886-3748-5065)....202

Les étapes clés pour ouvrir et servir une bouteille de vin....202

- b. L'anecdote de la réception à Matadi....202

10.3. La bière, les boissons chaudes et leur culture de service....204

- a. Introduction....204
- A. La Bière : Plus qu'une Boisson, un Rituel de Service....204

FIGURE 43 : RÉF. IMG (3547-7553-4737)....207

L'art de servir une bière blonde avec professionnalisme....207

- B. Les Boissons Chaudes : Précision et Élégance....207

10.4. Les spiritueux et l'initiation à la mixologie....209

- a. L'esprit de la distillation....209
- A. Les familles de spiritueux : Une classification simple....209

- B. La mixologie : L'art de l'assemblage.....210

FIGURE 44 : RÉF. IMG (3421-6320-2362).....212

Les outils essentiels du barman pour la mixologie.....212
- Une leçon de service à l'hôtel Karavia de Lubumbashi.....212

Annexe 1 : Glossaire terminologique bilingue (Français/Anglais).....214
- A. Techniques de Cuisson Fondamentales (Fundamental Cooking Techniques).....214
- B. Lexique des Préparations et Taillages (Preparation & Cutting Terms).....215
- C. Verbes d'Action Techniques (Technical Kitchen Verbs).....215
- D. Terminologie du Service en Salle (Front of House Terminology).....216

Annexe 2 : Cartes et géographie des produits de la RDC.....216
- A. Produits amylacés (Féculents).....216
- B. Produits maraîchers et fruitiers.....218
- C. Sources de protéines.....219
- D. Oléagineux, épices et produits spécifiques.....220

Annexe 3 : Fiches techniques de recettes de base et cocktails.....221
- A. Fondamentaux de Cuisine : Fonds, Liaisons et Sauces Mères.....221
- B. Fondamentaux du Bar : Cocktails et Service.....223

Annexe 4 : Modèles de menus et plans de table protocolaires.....224
- A. Principes de composition d'un menu protocolaire.....224
- B. Structure classique du menu de gala (Déroulé en 7 à 10 temps).....225
- C. Exemples de menus protocolaires par type d'événement.....226
- D. Règles fondamentales du placement protocolaire.....226
- E. Modèles de plans de table.....227
- F. Gestion des cas spécifiques.....227

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

PRÉLIMINAIRES

0.1. Objectifs généraux du cours

a. Cadre pédagogique pour l'enseignant

Ce programme est conçu pour équiper l'élève des compétences polyvalentes indispensables au métier d'hôtesse d'accueil avec une spécialisation culinaire. La finalité dépasse la simple exécution de recettes. Elle intègre la maîtrise des techniques, la culture du service et une posture professionnelle rigoureuse, en vue de la réussite à l'épreuve certificative et d'une insertion professionnelle efficace.

0.1.1. Acquisition des savoir-faire techniques

L'apprenant devra démontrer une maîtrise solide des techniques culinaires fondamentales. Cela inclut la connaissance des produits, la maîtrise des différentes méthodes de cuisson et la réalisation des préparations de base. L'évaluation portera sur la précision du geste, le respect des procédures et la qualité organoleptique constante des réalisations. Chaque séquence pratique renforce l'autonomie et la rapidité d'exécution.

0.1.2. Développement des compétences organisationnelles

Une attention particulière est accordée à l'organisation du poste de travail et au respect strict des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire. L'élève apprend à planifier son travail, à gérer les denrées de manière rationnelle et à maintenir son environnement en parfait état de propreté. Cette compétence garantit la sécurité du consommateur et l'efficacité opérationnelle en milieu professionnel.

0.1.3. Intégration du savoir-être professionnel

La dimension "accueil" est centrale. Le cours vise à développer des aptitudes relationnelles et une excellente présentation. L'apprenant doit savoir décrire un plat, conseiller un client et répondre à ses attentes avec courtoisie et professionnalisme. L'art de dresser une assiette et de la présenter est ainsi connecté à l'art de recevoir, formant une compétence globale et cohérente.

0.2. Approche pédagogique et méthodologique

0.2.1. Une pédagogie de la compétence

La finalité de cet enseignement est l'acquisition de compétences professionnelles directement mobilisables. Le parcours pédagogique privilégie la mise en situation concrète. Chaque notion théorique trouve sa justification immédiate dans une application pratique, alignée sur les exigences du secteur de l'accueil et de la restauration. L'objectif est de former des praticiennes autonomes, capables de mobiliser un savoir-faire technique et un savoir-être situationnel. Le manuel est donc structuré autour d'objectifs de performance clairs.

0.2.2. La méthode active et inductive

L'approche méthodologique recommandée est active. Un cas pratique, une problématique de service ou une recette constituent le point de départ de chaque leçon. L'élève est conduit à observer, analyser et questionner avant la formalisation des concepts techniques et des règles professionnelles. Cette démarche inductive part du concret pour construire la théorie. Elle favorise un ancrage mémoriel solide et développe la capacité de résolution de problèmes de l'apprenante. L'enseignant agit comme un guide, un facilitateur des apprentissages.

0.2.3. L'évaluation formative et sommative

L'évaluation se décline en deux modalités complémentaires et distinctes. L'évaluation formative intervient tout au long de l'apprentissage. Elle permet de diagnostiquer les difficultés, de réguler les savoirs et d'ajuster l'action pédagogique en temps réel. Elle n'a pas une visée certificative. L'évaluation sommative, quant à elle, mesure et valide l'atteinte des compétences terminales à la fin d'un module ou d'un chapitre. Elle se traduit souvent par une épreuve pratique intégrée, sanctionnant la maîtrise des gestes et des attitudes.

0.3. Profil de sortie et compétences attendues

0.3.1. Polyvalence du profil professionnel

Au terme de cette troisième année, l'apprenante dispose d'un profil professionnel polyvalent. Elle maîtrise les fondamentaux de l'art culinaire appliqués au contexte spécifique de l'accueil et de l'événementiel. Son champ de compétences couvre simultanément la préparation des mets en cuisine et la

gestion de la relation client en salle. Cette dualité constitue le socle de sa future employabilité dans le secteur hôtelier et de la restauration.

0.3.2. Compétences techniques et culinaires

Sur le plan technique, la finaliste exécute des fiches techniques de cuisine, des plus simples aux plus élaborées. Sa maîtrise inclut la sélection des denrées, la gestion des stocks de proximité et l'application rigoureuse des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP). L'apprenante identifie et valorise les produits du terroir des différentes provinces, de la chikwangue de l'Équateur au poisson fumé de la Tshopo. Elle est capable de réaliser des préparations culinaires de base pour des buffets, cocktails ou services à table.

0.3.3. Compétences en service et en accueil

Le volet "Hôtesse d'accueil" se traduit par des aptitudes précises en matière de service. L'apprenante assure la mise en place de la salle, l'accueil physique des clients et la prise de commandes. Sa communication orale est professionnelle, claire et adaptée à une clientèle variée. Elle maîtrise les techniques fondamentales du service à table et du débarrassage. Sa formation lui permet de gérer les situations courantes du service avec calme et diplomatie, garantissant une expérience client de qualité.

0.4. Matériel didactique et références

0.4.1. Le présent manuel comme outil central

La transmission des compétences en art culinaire et en accueil requiert une approche structurée. Ce manuel fournit le support fondamental de la démarche pédagogique. Sa conception modulaire favorise une progression logique, rigoureusement alignée sur les objectifs du programme national de l'EPST pour la filière. Chaque chapitre est pensé comme une unité d'enseignement autonome, facilitant la planification des leçons et des évaluations formatives.

0.4.2. Équipements et supports pratiques

Au-delà du support théorique, la mise en situation réelle est indispensable à l'acquisition des gestes techniques. L'enseignant mobilisera le matériel de cuisine et de service disponible au sein de l'établissement. Des planches à découper, une batterie de cuisine de base, la verrerie adaptée et le linge d'office sont des exemples concrets. L'utilisation de produits frais, typiques des

marchés du Kwilu ou de la Tshopo, ancre l'apprentissage dans la réalité socio-économique congolaise et valorise les ressources locales.

0.4.3. Sources et références complémentaires

Une préparation rigoureuse du cours s'appuie sur des sources diversifiées. Le programme officiel de l'option Hôtesse d'Accueil de l'EPST demeure la référence première pour les compétences à certifier. La consultation d'ouvrages classiques sur les techniques de service en salle ou sur la cuisine fondamentale est également encouragée. Les fiches techniques issues d'établissements hôteliers de référence, de Matadi à Goma, peuvent offrir des exemples pratiques d'application des standards professionnels.

Partie I : Fondamentaux de l'environnement culinaire et hygiène

a. L'environnement culinaire : plus qu'une simple cuisine

Une cuisine professionnelle est un univers organisé. Elle diffère grandement de la cuisine familiale où l'improvisation a sa place. Ici, chaque ustensile possède un emplacement défini et chaque surface est dédiée à une tâche spécifique. Cette rigueur garantit la sécurité, l'efficacité et la constance de la qualité, que l'on travaille dans un grand hôtel de Lubumbashi ou un restaurant à Mbandaka.

b. L'hygiène : une science invisible mais vitale

L'hygiène en restauration représente une discipline scientifique. Elle combat un ennemi invisible mais redoutable : les micro-organismes. Une bonne hygiène préserve la santé des clients et protège la réputation de l'établissement. Cela inclut le lavage systématique des mains, la désinfection des plans de travail et le respect absolu de la chaîne du froid pour les produits venant du Kasaï.

c. Le rôle de l'hôtesse : le premier maillon de la confiance

En tant qu'hôtesse d'accueil, votre présentation personnelle est le premier reflet de l'hygiène de l'établissement. Une tenue impeccable et une attitude soignée inspirent confiance au client avant même qu'il ne goûte au premier plat. Vous êtes l'ambassadrice de la propreté et du professionnalisme de la cuisine. Votre rôle est donc directement lié aux standards d'hygiène de toute l'équipe.

d. La sécurité et les normes : le cadre légal du métier

Au-delà de la propreté, la sécurité est fondamentale en cuisine. Prévenir les coupures, les brûlures et les glissades fait partie intégrante du savoir-faire. Des normes strictes encadrent la manipulation des denrées, depuis leur achat au marché de Bandalungwa jusqu'à leur service en salle. Connaître et appliquer ces règles protège le personnel, les clients et l'entreprise contre tout incident.

Chapitre 1 : Organisation fonctionnelle de la restauration

1.1. La brigade de cuisine et l'interface avec l'accueil

a. Une équipe, pas un chaos

Pendant qu'un grand match de football se joue, chaque joueur a un poste précis. L'attaquant marque, le défenseur protège, et le gardien garde les buts. Personne ne court partout sans objectif, sinon c'est la défaite assurée.

Une cuisine professionnelle fonctionne exactement de la même manière. C'est une équipe organisée, appelée la brigade. Chaque cuisinier a un rôle, comme un joueur sur le terrain. Le succès d'un plat et la satisfaction du client dépendent de cette coordination parfaite.

A. La Brigade de Cuisine : une hiérarchie militaire

Le terme "brigade" vient du vocabulaire militaire. Il désigne une structure très organisée et hiérarchisée. Chaque personne a un poste et des responsabilités claires. Cette organisation garantit la rapidité et l'efficacité.

Voici les postes principaux : - **Le Chef de Cuisine :** Le général. Il crée les menus, gère les commandes de matières premières, supervise toute l'équipe et est le responsable final de chaque plat qui sort. - **Le Sous-Chef :** Le second. Il remplace le chef en son absence et gère directement la production. - **Les Chefs de Partie :** Les spécialistes. Chacun dirige une section précise. - Le **Saucier** prépare les sauces, les jus et les plats en sauce. - Le **Garde-manger** s'occupe des préparations froides (salades, hors-d'œuvre). - Le **Pâtissier** est responsable de tous les desserts. - **Les Commis :** Les apprentis. Ils aident les chefs de partie et apprennent le métier en exécutant les tâches de base.

Figure 1 : Réf. IMG (8950-3033-2128)

Schéma de communication entre la cuisine et la salle du restaurant

a. Le flux d'information

Cette illustration montre les deux zones : la cuisine (le "back office") et la salle de restaurant (le "front office"). Des flèches indiquent le parcours d'une commande. L'hôtesse prend la commande du client (flèche 1), la transmet à la cuisine via un bon (flèche 2), la cuisine prépare le plat (flèche 3), et l'hôtesse le récupère au "passe-plat" pour le servir (flèche 4). La communication doit être fluide.

b. Le "Passe-Plat" : la frontière stratégique

Le passe-plat est le comptoir qui sépare la cuisine de la salle. C'est le point de transfert. Pour l'hôtesse, c'est une zone cruciale. C'est là qu'elle vérifie si le plat correspond bien à la commande avant de l'emporter. Un plat de *makemba* pour la table 5 ne doit pas partir pour la table 8.

c. Le Bon de Commande : le langage commun

Le bon de commande est le contrat écrit entre la salle et la cuisine. Il évite les malentendus. "Le client de la table 3 veut son *poisson salé* bien grillé, sans oignons." Une fois écrit, il n'y a plus de place pour l'erreur d'interprétation. C'est l'outil de travail principal de l'hôtesse.

B. L'Hôtesse d'Accueil : le pont entre deux mondes

Le rôle de l'hôtesse d'accueil est fondamental. Elle est l'ambassadrice du client auprès de la cuisine, et l'ambassadrice de la cuisine auprès du client.

Son travail est double. Premièrement, elle doit traduire les désirs du client en informations claires pour la brigade. Un bon de commande précis, lisible, sans abréviations étranges, est essentiel. Deuxièmement, elle gère les attentes du client. Si le Chef à Kisangani annonce que le *poulet à la mwambe* prendra 25 minutes, l'hôtesse doit en informer le client avec le sourire, et peut-être proposer une entrée rapide pour patienter. Elle est un filtre, un diplomate.

Anecdote : Le mariage gâché de Matadi

Lors d'un grand mariage au Kongo Central, l'ambiance était festive. L'hôtesse d'accueil, débordée par le nombre d'invités, a pris une commande verbalement. Un invité important, un notable de Boma, avait demandé un plat de chèvre grillée "sans une seule trace de piment". Dans la confusion, l'hôtesse a juste crié "une chèvre pour la table d'honneur !". Le commis en cuisine, habitué à tout épicer, a préparé le plat comme d'habitude. Quand le notable a goûté son plat, son visage est devenu tout rouge. La panique a gagné la table d'honneur, et l'incident a jeté un froid sur la fête. Une simple erreur de communication, l'absence d'un bon de commande écrit, a failli gâcher l'événement.

Exercice 1 : Le client pressé de Goma

Énoncé : Maman Hélène, une femme d'affaires, arrive dans votre restaurant à Goma. Elle vous informe qu'elle n'a que 30 minutes pour déjeuner. Elle souhaite commander un plat de *sombé na mbisi ya ko kawuka*, mais la cuisine vous informe que le temps de préparation est de 25 minutes. Que faites-vous ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Gérer l'attente avec honnêteté** Informer immédiatement et poliment Maman Hélène que son plat choisi prendra au moins 25 minutes, ce qui est très juste pour son emploi du temps.
2. **Étape 2 : Proposer une alternative rapide** Suggérer un plat délicieux mais plus rapide à préparer. Par exemple, une salade composée du garde-manger ou le plat du jour qui est déjà prêt à être "dressé".
3. **Étape 3 : Confirmer et agir** Si elle maintient son choix, confirmer la commande en précisant "CLIENT TRÈS PRESSÉ". Rédiger un bon de commande clair et le porter en cuisine en personne pour souligner l'urgence au sous-chef.

Exercice 2 : L'allergie oubliée à Mbuji-Mayi

Énoncé : Un groupe de touristes déjeune dans votre établissement à Mbuji-Mayi. Vous avez déjà transmis leur commande à la cuisine, qui inclut plusieurs assiettes de poulet à la sauce d'arachide. Un des clients court vers vous, paniqué. Il vient de se souvenir qu'il est mortellement allergique aux arachides. Que faites-vous ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Stopper le processus immédiatement** Ne pas paniquer. Se rendre en urgence à la cuisine. Demander au chef de partie concerné d'arrêter immédiatement la préparation du plat pour ce client spécifique.
2. **Étape 2 : Communiquer le danger** Expliquer clairement la situation au chef : "Allergie grave aux arachides pour la table 7, plat de Monsieur X". La sécurité du client est la priorité absolue.
3. **Étape 3 : Rectifier la commande et proposer une solution** Discuter avec le chef d'une alternative sûre (un plat sans arachide ni risque de contamination croisée). Modifier le bon de commande, puis retourner voir le client pour le rassurer et lui confirmer son nouveau plat.

1.2. Les différents types de restauration en RDC

a. La restauration, un art aux mille visages

Même si le mot "restaurant" fait souvent penser à un lieu chic de la Gombe à Kinshasa, la réalité congolaise est bien plus vaste et créative. Partout, de la "malewa" animée de Mbandaka au grand hôtel de Lubumbashi, des professionnels préparent et servent de la nourriture contre de l'argent. Cet acte simple est au cœur de l'économie locale.

Cette diversité de lieux et de services définit les différents types de restauration. Chaque formule répond à un besoin précis du client : manger vite entre deux rendez-vous, célébrer une grande occasion, ou simplement se nourrir au quotidien près de son lieu de travail. Comprendre ces catégories est essentiel pour une future hôtesse d'accueil.

A. La restauration commerciale

Sa finalité première est de réaliser un bénéfice financier. Elle s'adresse au grand public et prend plusieurs formes.

- **La restauration traditionnelle :** Le client s'assoit, choisit dans un menu et est servi à table. C'est le modèle du restaurant classique, que l'on trouve dans les hôtels de Goma ou dans les quartiers résidentiels de grandes villes. Le service, le décor et la qualité des plats y sont importants.

- **La restauration rapide :** Le service est accéléré et le choix est souvent limité. L'objectif est de manger vite et à un coût modéré. Cela va de la "maman frites" qui vend des omelettes-pains au coin de la rue à Kananga, aux enseignes modernes proposant des burgers ou du poulet frit.
- **La restauration à thème :** L'établissement se spécialise sur un concept précis. Il peut s'agir d'une cuisine (pizzeria, restaurant chinois), d'une ambiance (dîner-spectacle) ou d'un produit phare (bar à jus à Kolwezi).

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

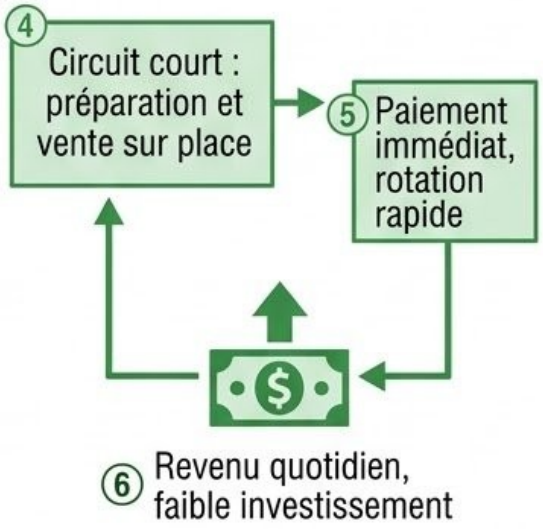
Figure 2 : Réf. IMG (1483-3371-6350)

Un étal de "malewa" animé dans une rue de Kisangani

a. Le cœur battant de la restauration populaire



b. Un modèle économique direct



c. L'hygiène, un défi permanent



Obligation professionnelle de propreté

Figure 2 : Réf. IMG (1483-3371-6350)

Un étal de "malewa" animé dans une rue de Kisangani

a. Le cœur battant de la restauration populaire

Cette image montre une scène typique de la restauration de rue, souvent appelée "malewa" ou "nganda". On y observe une organisation simple : des bancs pour les clients, de grandes marmites sur le feu, et une proximité directe entre la cuisinière et les consommateurs. C'est un lieu de vie et d'échanges, où le repas est rapide, économique et convivial. La nourriture proposée est généralement locale et consistante, comme le fufu, le riz, les haricots ou la viande en sauce.

b. Un modèle économique direct

Le circuit est court : la nourriture est préparée et vendue sur place. Le paiement est immédiat, la rotation des clients est rapide. Ce modèle demande un faible investissement de départ et permet de générer un revenu quotidien. Il est fondamental pour l'économie informelle de nombreuses villes congolaises.

c. L'hygiène, un défi permanent

Dans ce contexte ouvert, le respect des règles d'hygiène est un enjeu crucial pour la santé des clients. La future hôtesse d'accueil doit savoir que même dans un cadre informel, la propreté des ustensiles, la fraîcheur des ingrédients et la bonne cuisson des aliments sont des obligations professionnelles absolues.

B. La restauration collective (ou sociale)

Contrairement à la restauration commerciale, son but n'est pas le profit mais de nourrir une collectivité spécifique. Elle est souvent financée par une institution.

- **La restauration scolaire et universitaire :** Les cantines des écoles, internats et universités servent des repas aux élèves et étudiants.
- **La restauration d'entreprise :** De nombreuses grandes sociétés (minières au Katanga, brassicoles à Boma) proposent une cantine pour leurs employés. Le repas est un avantage social.

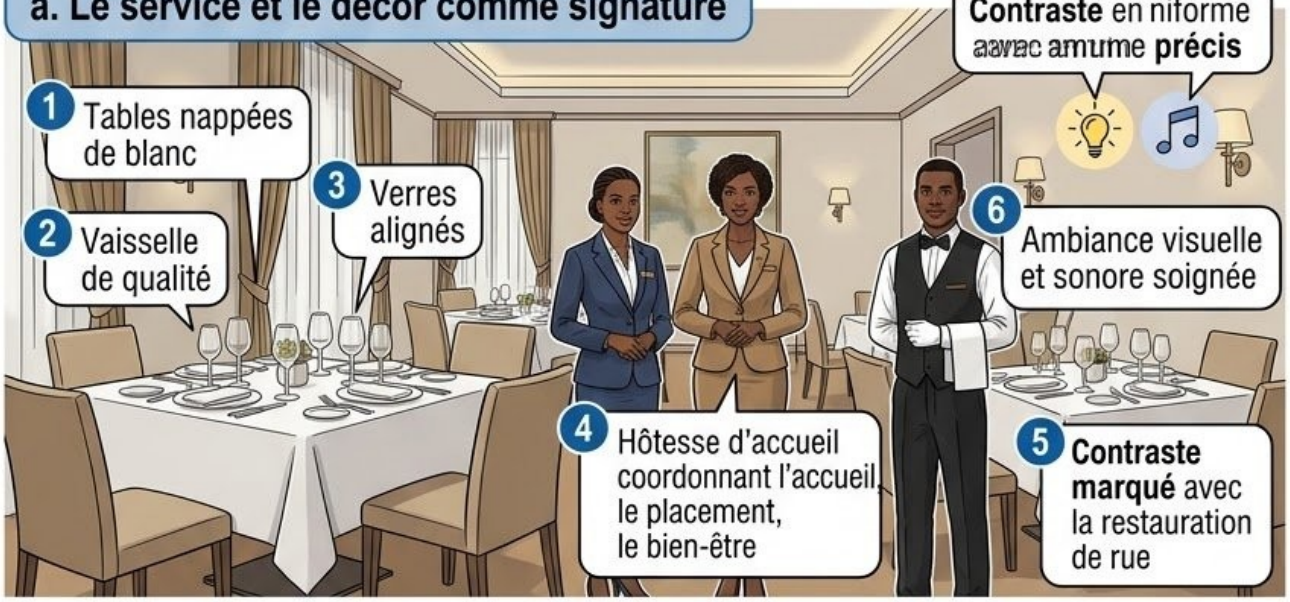
- **La restauration de santé et sociale :** Elle concerne les hôpitaux, les maisons de repos ou les orphelinats. Les menus sont souvent adaptés à l'état de santé des personnes (régimes sans sel, sans sucre, etc.).

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

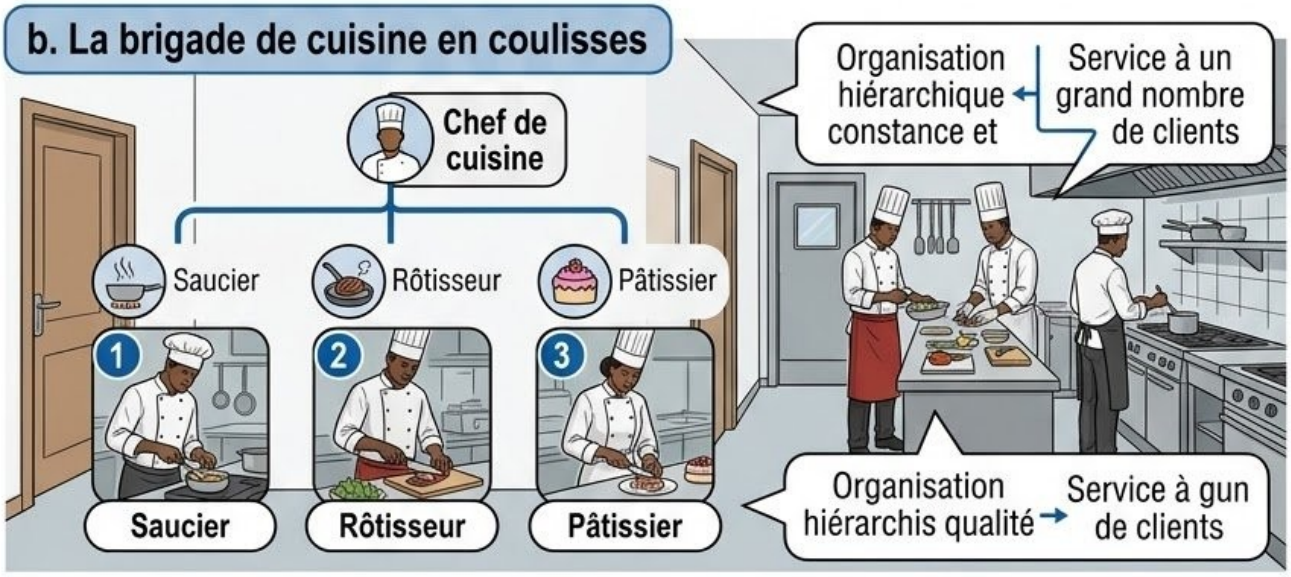
Figure 3 : Réf. IMG (8330-1084-2847)

Une salle de restaurant d'hôtel élégante à Matadi

a. Le service et le décor comme signature



b. La brigade de cuisine en coulisses



c. Une expérience client complète

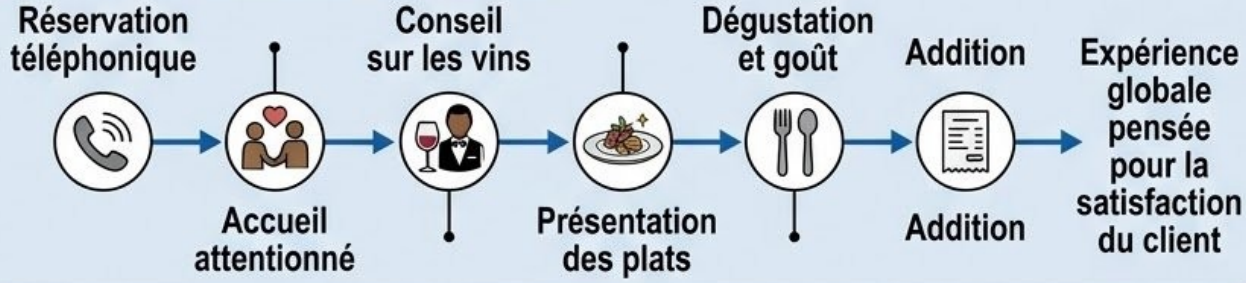


Figure 3 : Réf. IMG (8330-1084-2847)

Une salle de restaurant d'hôtel élégante à Matadi

a. Le service et le décor comme signature

Ici, le contraste avec la restauration de rue est frappant. L'environnement est soigné : nappes blanches, vaisselle de qualité, verres alignés. Le personnel, en uniforme, suit un protocole de service précis. L'hôtesse d'accueil joue un rôle central dans la coordination de l'accueil, du placement et du bien-être des clients. L'ambiance visuelle et sonore fait partie intégrante de l'expérience proposée au client.

b. La brigade de cuisine en coulisses

Derrière les portes de la salle se cache une cuisine structurée, appelée "brigade". Un chef de cuisine dirige des cuisiniers spécialisés (le saucier, le rôtisseur, le pâtissier…). Cette organisation hiérarchique garantit la constance et la qualité des plats servis à un grand nombre de clients.

c. Une expérience client complète

Dans la restauration traditionnelle haut de gamme, on ne vend pas seulement un plat, mais une expérience globale. De la réservation téléphonique à l'addition, chaque étape est pensée pour satisfaire le client. L'accueil, le conseil sur les vins, la présentation des plats sont aussi importants que le goût.

■ ■ ■

L'œil de l'hôtesse : observer pour comprendre

Carine est une jeune fille de Bandundu-ville. Chez elle, le meilleur endroit pour manger dehors est un "nganda" réputé pour son porc au four, servi sur des tables en plastique sous un grand manguier. En vacances chez son oncle à Lubumbashi, celui-ci l'emmène dans un restaurant italien pour son anniversaire. Carine est fascinée. Une dame élégante les accueille avec un grand sourire, consulte un livre, puis les accompagne à leur table. Un homme en chemise blanche leur présente une carte en cuir et leur parle des "plats du jour". Elle observe la différence entre le service rapide et familier du "nganda" et le rituel attentionné du restaurant italien. Elle comprend alors que le métier d'hôtesse change radicalement selon le type d'établissement.

Exercice 1 : Identifier le type de restauration

Énoncé : Monsieur Mobali travaille pour une ONG à Bunia, en Ituri. Son bureau propose un repas chaud à midi pour tous les employés, servi dans une salle dédiée. Le week-end, il aime emmener ses enfants manger des brochettes de chèvre et des bananes plantains chez un vendeur populaire près du marché central. Quel type de restauration correspond à chaque situation ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Analyser la situation du déjeuner au bureau** Le repas est servi à un groupe fermé (les employés), dans un cadre professionnel, et est fourni par l'employeur. Le but principal est un service, non un profit. Il s'agit de **restauration collective d'entreprise**.
2. **Étape 2 : Analyser la situation du week-end** Le vendeur du marché s'adresse à tout le monde. Son activité vise à gagner de l'argent. Le service est simple, direct et rapide. Il s'agit de **restauration commerciale rapide** (ou ambulante).

Exercice 2 : Le choix stratégique

Énoncé : Madame Hélène veut ouvrir un petit commerce de nourriture à Boma, dans le Kongo Central, près du port. Elle hésite entre deux concepts : 1) une cantine pour les nombreux dockers qui cherchent un repas consistant et pas cher à midi, et 2) un petit café-restaurant chic pour les expatriés et les hommes d'affaires de passage. Quelle catégorie de restauration correspond à chaque projet ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Analyser le projet de la cantine pour dockers** Ce projet cible une clientèle spécifique avec un besoin précis : manger rapidement et copieusement à bas prix. Il s'agit d'un projet de **restauration commerciale rapide**, optimisé pour une clientèle ouvrière.
2. **Étape 2 : Analyser le projet du café-restaurant chic** Ce projet mise sur le cadre, la qualité du service et une carte plus élaborée pour attirer une clientèle aisée. Il s'agit d'un projet de **restauration commerciale traditionnelle**.

1.3. L'aménagement des locaux et le principe de la marche en avant

a. L'ordre avant le goût

Lorsque la grand-mère de Mbandaka prépare son liboke, elle ne mélange jamais le poisson cru avec les légumes déjà lavés et prêts à cuire. Sur sa natte, chaque chose a sa place, du sale vers le propre. Sans le savoir, elle applique un principe fondamental de la restauration professionnelle.

Cette sagesse pratique est la base de l'hygiène en cuisine. Une organisation intelligente des lieux et des mouvements prévient les maladies et garantit la sécurité des aliments. C'est une règle non négociable pour toute hôtesse d'accueil travaillant dans un environnement de restauration.

A. Définition et objectif de la marche en avant

La marche en avant est un principe d'organisation des flux dans une cuisine professionnelle. Le parcours des aliments, du personnel et du matériel doit suivre une seule direction, sans retour en arrière. Tout avance, du secteur le plus contaminé au secteur le plus propre.

Son objectif principal est d'empêcher les contaminations croisées. Les microbes présents sur un produit brut ne doivent jamais entrer en contact avec un produit prêt à être consommé. Ce principe protège la santé du client et la réputation de l'établissement. La marche en avant s'applique à la fois dans l'espace (l'agencement des locaux) et dans le temps (l'organisation des tâches).

B. Les deux circuits fondamentaux

Une cuisine bien organisée distingue clairement deux circuits qui ne doivent jamais se croiser. La séparation physique est l'idéal. Quand ce n'est pas possible, l'organisation du travail dans le temps prend le relais.

- **Le circuit sale :** Il concerne tout ce qui entre et qui est potentiellement contaminé.
  - La réception et le stockage des marchandises brutes (cartons, légumes terreux).
  - La "plonge batterie" (lavage du gros matériel) et la plonge vaisselle.
  - Le local à poubelles.
  - Les vestiaires du personnel.