



CONCOURS EXTERNE ET INTERNE  
D'AGENT DE MAÎTRISE TERRITORIAL  
SESSION 2020/2021

Épreuve d'admissibilité du 21 janvier 2021

**Spécialité « Restauration »**

Epreuve d'admissibilité :

Une épreuve écrite consistant en la résolution d'un **cas pratique** exposé dans un dossier portant sur les problèmes susceptibles d'être rencontrés par un agent de maîtrise territorial dans l'exercice de ses fonctions, au sein de la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.

Durée : deux heures

Coefficient 3

**À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :**

- Il vous est demandé de **composer sur les copies** qui vous sont fournies, avec un stylo à encre bleue ou noire (*bille, plume ou feutre*). Toute autre couleur utilisée pour écrire ou souligner sera considérée comme un signe distinctif, idem pour les surligneurs.
- Les brouillons (*toutes feuilles autres que les copies*) ne seront pas ramassés.
- Aucun signe distinctif (*nom, prénom, n° de convocation, signature, paraphe...*) ne doit apparaître, de même qu'aucune référence (*nom de collectivité, nom de personne, ...*) autres que celles figurant le cas échéant sur le sujet.
- **Le non-respect de ces règles peut entraîner l'annulation de votre copie par le jury.**
- Votre identité devra uniquement être reportée dans le coin cacheté des copies.
- Vous rabattez ensuite la partie noircie que vous collerez en humectant les bords.

*Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.*

*Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.*

Ce sujet comporte 10 pages (y compris celle-ci)

Vous venez d'être recruté au sein d'une collectivité en qualité d'agent de maîtrise sur le poste de chef de cuisine.

Le service restauration prépare 1000 repas par jour pour des lycéens.

Le gestionnaire de votre établissement vous présente votre planning et vous remet les clés, les badges et vos tenues de travail.

Il brosse avec vous l'historique des personnels ayant dirigé le service de restauration et fait état d'un turn over important ces dernières années.

Le gestionnaire souhaite la mise en place d'une démarche qualité au sein du service restauration.

A l'aide des documents en annexe (1, 2,3 et 4) :

- rédigez une note à votre gestionnaire sur les actions que vous proposez de mettre en place pour engager la démarche qualité en précisant les grands axes que vous souhaiteriez faire évoluer.
- vous présenterez dans un rétro-planning les points d'étapes que vous envisagez ainsi que les interlocuteurs sur qui vous pensez vous appuyer.



ESPACE ADHÉRENTS

PHILOSOPHIE &  
ENGAGEMENT

CHARTE QUALITÉ

RÉSEAU  
PROFESSIONNELRESSOURCES  
EN LIGNE

NOS ACTUALITÉS

[Accueil](#) > [Charte Qualité](#)

## Charte Qualité

Depuis quelques années, de nouvelles attentes citoyennes questionnent le rôle de la restauration territoriale : qualité nutritionnelle, approvisionnements bio et locaux, repas végétarien, suppression des plastiques, lutte contre le gaspillage alimentaire...

Attendues au tournant de la qualité de la prestation, les équipes municipales ont pris des engagements forts en matière de durabilité et de transition alimentaire. Comment garantir aux usagers le respect de ceux-ci ?

Le dispositif Charte Qualité valorise les démarches des collectivités qui défendent sur leur territoire une restauration bio, locale, durable. Il s'appuie sur des critères objectifs et mesurables :

- respect des normes sanitaires,
- suppression des plastiques,
- gestion maîtrisée,
- politique RH des agents,
- qualité des approvisionnements,
- cuisine « fait maison »,
- lutte contre le gaspillage,
- éducation au goût...

**PHILOSOPHIE & ENGAGEMENT**

Valeurs  
Réseau  
Professionnalisation  
Expertise  
Responsabilité  
Dates clés

**CHARTE QUALITÉ**

Défendre une restauration bio et locale  
Rejoindre un réseau exemplaire  
Evaluer votre politique restauration  
Collectivités signataires

**RÉSEAU PROFESSIONNEL**

RESSOURCES EN LIGNE

NOS ACTUALITÉS

ESPACE ADHÉRENTS

NOUS  
CONTACTER



La centralisation des opérations de production a impliqué la mise en place de lieux de livraison et de distribution des repas. Ce sont les offices ou les satellites qui sont dotés d'équipements spécifiques : fours de maintien ou de remise en température, friteuses, plaques de cuisson et matériels divers pour les produits qui supportent mal la fabrication à l'avance : steaks, frites ou pour les produits qui nécessitent une finalisation : présentation des entrées ou desserts.

### ***L'accueil des convives pendant le repas***

#### **• Objectif : vers un temps du repas pleinement épanouissant pour le convive**

Que représente le temps du repas ? Pour tous les convives, ce temps est important et rythme leur quotidien, il permet de satisfaire leurs besoins fondamentaux et spécifiques pour les aider à poursuivre la journée. C'est un temps de partage et de convivialité.

C'est également un temps éducatif, cette mission éducative assignée à la restauration scolaire est prônée dès 1951 avec la recommandation n°33 de la 14<sup>e</sup> conférence internationale de l'instruction publique de l'UNESCO, elle est réaffirmée dans le programme national nutrition santé initié en 2000.

Le restaurant scolaire est un lieu d'apprentissage des règles de vie en société, un lieu de développement de l'autonomie et de responsabilisation. C'est aussi un lieu d'éveil au goût, de découverte du patrimoine culinaire et de promotion des bonnes habitudes alimentaires.

Les facteurs de réussite du temps de restauration :

Il doit s'inscrire dans le cadre d'un partenariat entre tous les membres de la communauté éducative : enseignants, personnels de restauration et des centres de loisirs et diététicienne.

Cela implique un temps de réflexion en amont qui aboutit à la rédaction d'un projet éducatif propre à l'établissement. C'est d'ailleurs ce que préconise la circulaire interministérielle sur les contrats éducatifs locaux de juillet 1998 définissant la politique d'aménagement du temps de l'enfant.

Ce projet éducatif précise les valeurs éducatives, les règles de vie et les modalités de fonctionnement du service. Il guide l'action de tous ceux qui interviennent lors de ce moment du repas, il doit être porté à connaissance de tous les acteurs y compris les enfants et les parents d'élèves. Afin de promouvoir la qualité nutritionnelle, certaines collectivités développent des animations autour de l'alimentation, déclinées sous diverses formes : débats organisés avec les parents d'élèves, animations en classe, repas à thèmes, petits déjeuners pédagogiques, enquêtes avec l'aide des enseignants auprès des enfants afin de connaître leurs habitudes alimentaires, semaine du goût. Ces projets peuvent être financés pour partie par la CAF et la CPAM.

D'autres collectivités sont plus en retrait. Elles n'ont en effet pas les ressources humaines et financières pour s'atteler à de tels projets.

Les réalités de terrain

Le temps du repas n'est pas toujours un temps facile à gérer : les enfants sont parfois indisciplinés ou insolents, les effectifs dans les salles de restaurant sont lourds et les agents de service ont du mal à se faire respecter. Ces derniers ont des statuts variés, parfois précaires : agents titulaires et agents horaires, personnes avec des formations initiales dans le domaine de l'enfance (agents spécialisés des écoles maternelles) et personnes sans qualification.

Ils sont dans une position particulière : sous l'autorité hiérarchique du maire et en collaboration étroite avec l'Éducation nationale. Ils se sentent parfois isolés et livrés à eux-mêmes, entre l'Éducation nationale qui se désengage de ce moment repas et la collectivité dont les services sont éloignés géographiquement de l'école.

> **L'analyse de l'environnement**

Le cumul de tous ces facteurs peut rendre la situation difficile dans certains cas.

Dans ce contexte, certains agents éprouvent des difficultés à remplir les missions qui leur sont confiées : fonctions d'accueil, d'animation, d'éducation et de surveillance.

Afin d'aider les collectivités à mieux gérer le temps du repas, a été rédigée une norme relative à la restauration scolaire portant sur l'ensemble des éléments concourant à un temps de repas de qualité : organisation du moment repas -avant, pendant et après-, confort, accueil et cadre du restaurant, information des familles, aspects éducatifs.

L'idée est de repérer des indicateurs de qualité de ce temps du repas.

Ce travail est mené à l'initiative de l'ANDRM -Association nationale des directeurs de restauration municipale-, association professionnelle - et sous l'impulsion de l'AFNOR.

**Engagement dans la démarche qualité**

Le secteur de la restauration collective s'engage dans une démarche de qualité globale. Le mouvement a été progressif et a débuté avec l'arrêté du 29 septembre 1997 et la mise en place de la méthode HACCP.

Quelques collectivités ont dans la lancée engagé une démarche de certification de type ISO 9000 qui s'applique à l'organisation du service. Quelques collectivités en nombre limité ont obtenu la certification ISO 9002 pour leur service de restauration. - Petit-Quevilly(76), Pau (64), EPARC à Angers (49). Avec parfois, une certification qui couvre toutes les prestations, de la fabrication des repas jusqu'au service à table dans les restaurants.

La qualité ne se résume pas à l'hygiène, même si elle en reste une composante fondamentale. La qualité se décline autour d'autres composantes comme la qualité nutritionnelle, l'accueil du convive, l'éducation nutritionnelle.

En 1999, l'ANDRM a la première, réfléchi à une charte de qualité globale dans les services de restauration.

Une charte de qualité d'application volontaire, qui rassemble les valeurs communes à promouvoir et répond à toutes les problématiques soulevées par la restauration collective, a été rédigée. Chaque thème aborde ensuite les principes de base pour une restauration de qualité :

- La gestion des ressources humaines
- La sélection des denrées et la densité nutritionnelle ;
- L'hygiène et la sécurité alimentaire ;
- La gestion ;
- Le restaurant : lieu de vie et d'éducation ;
- Le service public ;
- La cuisine de village.

Les communes signataires de cette charte s'engagent à respecter les objectifs fixés, c'est une démarche de progrès, il s'agit d'un engagement politique de la collectivité. Onze villes ont signé la charte depuis sa création en 1999.

Par ailleurs, la circulaire du 28 juin 2001 relative à la composition des repas servis en restauration scolaire et à la sécurité des aliments, donne des pistes d'amélioration de la qualité.

Enfin, la norme relative à la restauration scolaire portant sur l'ensemble des éléments concourant à un temps de repas de qualité, est une référence pour l'optimisation du temps du repas.

La restauration collective est à la recherche d'outils et d'indicateurs pertinents lui permettant ainsi de mesurer sa performance et de fournir la preuve de la qualité du service rendu tant aux autorités sanitaires qu'aux usagers.

## **La politique d'approvisionnement**

L'achat de matières premières est une problématique importante de la restauration collective. On a parfois associé dans les années 80 à 90, « restauration collective » à prix de revient des matières premières les plus bas possibles, et donc le recours à des produits de médiocre qualité nutritionnelle.

Mais les diverses crises alimentaires ont freiné cette tendance et les collectivités recherchent aujourd'hui des produits avec un bon rapport qualité/prix.

La charte de la restauration municipale de l'ANDRM encourage cette pratique avec comme objectif la sélection de la qualité.

L'achat de denrées doit s'établir en conformité avec le nouveau code des marchés publics, entré en vigueur en janvier 2004 - décret n° 2004-15 et circulaire d'application du 7 janvier 2004 -. Le texte, découlant du droit communautaire, présente un relèvement des seuils et insiste sur le principe de mise en concurrence et de publicité dès le premier euro. Le produit sélectionné est le mieux-disant.

Un cahier des charges définit précisément les besoins de l'acheteur et la qualité des produits. Est récemment paru un guide pratique de l'achat et de la fourniture des denrées alimentaires qui devrait aider les acheteurs et les fournisseurs à mieux se comprendre.

- voir bibliographie -

### > Caractéristiques économiques des fournisseurs des matières premières

La taille des entreprises intervenant dans ce secteur en Europe ou en France est variable, d'une extrémité à une autre : depuis la grande entreprise parfois multinationale au commerçant local qui reste un prestataire régulier dans certaines communes.

La législation stipule que les denrées animales ou d'origine animale doivent provenir d'établissements agréés par les services vétérinaires. Le commerçant local doit alors se voir délivrer une dispense d'agrément. Si ses locaux ne sont pas conformes, cela peut parfois impliquer pour lui des investissements financiers lourds.

Autre point de la charte de l'ANDRM : Sélectionner et utiliser des produits de terroir, biologique, fermier ou label afin de favoriser le rapprochement avec l'agriculture locale et la traçabilité.

Effectivement, certaines collectivités souhaitent mener une politique d'achat encore plus qualitative et sélectionnent des produits alimentaires présentant des signes officiels de qualité : produits AOC, biologiques, label rouge,...- voir glossaire p. 65 -

Toutefois, les facteurs coût et approvisionnement sont bien évidemment des facteurs limitant leur plus grande utilisation.

À l'origine de ces achats, certes le souhait d'une restauration de qualité et également, la mise en avant d'une politique de développement local et durable.

## **La nécessaire optimisation de la gestion de la restauration municipale**

On le sait, la restauration collective est un secteur dont l'impact sur les finances communales s'avère important. Cette activité génère un déficit structurel puisqu'il s'agit d'un service à caractère social, les charges -c'est à dire tous les frais nécessaires au bon fonctionnement du service- étant supérieures aux recettes.

L'objectif du directeur de la restauration municipale est donc bien d'optimiser les moyens mis à sa disposition pour réduire au maximum acceptable ce déficit structurel. Il peut pour ce faire agir sur divers leviers : l'organisation des moyens humains, les choix techniques et la maîtrise de la production.

## Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

Accueil du portail > DGCCRF > Hygiène alimentaire - Le plan de maîtrise sanitaire : les prérequis et l'HACCP

### Hygiène alimentaire - Le plan de maîtrise sanitaire : les prérequis et l'HACCP



Le plan de maîtrise sanitaire, ou PMS, est un ensemble de mesures préventives et d'autocontrôle ayant pour but de maintenir l'hygiène alimentaire. C'est un outil permettant le contrôle de l'environnement de la chaîne de production alimentaire pour garantir la sécurité des produits.

Il repose sur :

- ▶ un programme de prérequis, qui sont les premières mesures d'hygiène à mettre en place pour maintenir l'hygiène alimentaire. Ces prérequis sont détaillés dans l'annexe I du [règlement CE n°852/2004](#) et l'annexe III du [règlement CE n°853/2004](#) (pour les denrées animales ou d'origine animale) ;
- ▶ des procédures fondées sur les principes de le Système d'analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise, en abrégé système HACCP (Hazard analysis critical control point) ;
- ▶ la communication et la traçabilité des produits.

[Tout ouvrir / Tout fermer](#)

#### Les prérequis à l'hygiène alimentaire

Ce site utilise des cookies et vous donne le contrôle sur ce que vous souhaitez activer



#### Les principes de l'HACCP

✓ OK, tout accepter

Personnaliser

Politique de confidentialité



[Tout ouvrir / Tout fermer](#)

### Tout savoir sur...

- ▶ [L'hygiène alimentaire en général](#)
- ▶ **Le plan de maîtrise sanitaire (PMS) : les prérequis et l'HACCP**
- ▶ [La gestion des alertes](#)
- ▶ Les guides de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH)

---

Partager la page   

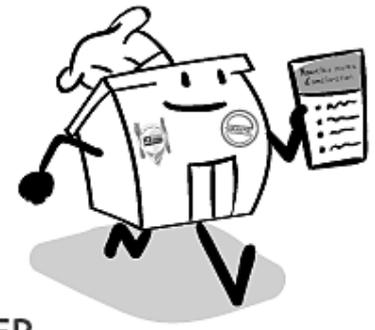
### Mentions légales & infos pratiques

- [Contact](#)
- [Plan du portail](#)
- [Mentions légales](#)
- [Politique de confidentialité](#)
- [Accessibilité : totalement conforme](#)
- [Évaluez le portail](#)
- [Répertoire des informations publiques](#)
- [Documents opposables](#)

Ce site utilise des cookies et vous donne le contrôle sur ce que vous souhaitez activer

OK, tout accepter    [Personnaliser](#)    [Politique de confidentialité](#)

# Tous les restaurants peuvent obtenir la garantie



## IL SUFFIT D'ENTRER DANS LA DÉMARCHE ET DE PROGRESSER D'ANNÉE EN ANNÉE.

**Progresser à budget constant, c'est possible** : en réduisant les pertes à la cuisson, en diversifiant les apports protidiques, en travaillant avec les acteurs du territoire, et surtout en réduisant le gaspillage, qui représente 28% de l'assiette, 0,58 €/repas, 150 g/jour/personne !

**Les circuits de distribution existent.** Une vingtaine de plateformes bio et locales dédiées à la restauration collective couvre aujourd'hui 70% des départements. Des interlocuteurs uniques, prêts à faciliter vos démarches n'attendent que vous. Parallèlement, les circuits

de distribution par les grossistes s'adaptent à la demande responsable de votre établissement.

**Le code des marchés publics a évolué !** Des critères portant sur la qualité, la fraîcheur, les circuits courts permettent de favoriser un approvisionnement responsable.

**Il est temps de redonner du sens au travail en cuisine.** Plats cuisinés sur place, pâtisseries maison ou salades lavées sur site, de nombreuses solutions permettent de baisser les coûts et de réinvestir l'assiette pour le bonheur des convives !

## VOS CONTACTS

Des collectifs territoriaux sont en cours de création pour faciliter la mise en relation des restaurants.

Contactez-les :

- **Bretagne (St-Brieuc)** : Réseau Cohérence / 02 96 58 01 94 / [contact@reseau-coherence.org](mailto:contact@reseau-coherence.org)
- **Charente-Maritime** : Association IODDE (CPIE Marennes-Oléron) / 05 46 47 61 85 / [contact@iodde.org](mailto:contact@iodde.org)
- **Côte d'Or (Dijon)** : Réseau Restau'Co / Luc Delahaye / 09 81 28 33 43 / [MRR@restauco.fr](mailto:MRR@restauco.fr)
- **Gironde** : Association Curuma (CPIE Médoc) / 05 56 09 65 57 / [patrick@curuma.org](mailto:patrick@curuma.org)

- **Midi-Pyrénées (Toulouse)** : Association 3PA / 05 61 08 11 30 / [contact@3pa.info](mailto:contact@3pa.info)
- **Rhône-Alpes (Lyon)** : Réseau Restau'Co / Marie-Cécile Rollin / 09 70 44 91 39 / [MRR@restauco.fr](mailto:MRR@restauco.fr)
- **Rhône-Alpes (Chambéry)** : Association Mountain Riders / Yohan Salmon / 04 20 30 28 98 / [yohan@mountain-riders.org](mailto:yohan@mountain-riders.org)

La Fondation Nicolas Hulot est le référent pour l'Île-de-France et pour toutes les régions où il n'existe pas encore de collectif.

- Patrice Raveneau / 01 41 22 10 70 / [mon-restau-responsable@fnh.org](mailto:mon-restau-responsable@fnh.org)

## UNE DÉMARCHE VALIDÉE PAR DE NOMBREUSES FÉDÉRATIONS ET ASSOCIATIONS NATIONALES



# Ils sont déjà engagés

## Le SIRESCO, cuisine centrale (Bobigny)

« Mon Restau Responsable® permet à chacun d'avancer à son rythme et de se doter d'objectifs réalisables. Nous avons déjà opéré des changements organisationnels en passant d'une direction hygiène-qualité à une direction développement durable et qualité. »

Eric Plée, PRÉSIDENT



## Le RIL, restaurant inter-administratif (Lyon)

« Par un process précis et grâce à sa démarche de progrès invitant à prendre régulièrement de nouveaux engagements, Mon Restau Responsable® permet de construire les projets de demain. »

Philippe Muscat, DIRECTEUR



## Le Lycée Janson de Sailly (Paris)

« En nous guidant dans la poursuite de nos efforts, Mon Restau Responsable® est une continuité logique de notre action. C'est également une opportunité supplémentaire de valoriser le travail des agents et les actions que nous avons mises en place grâce à la dynamique de participation des personnels et des élèves. »

Christophe Chaumon, TECHNICIEN TERRITORIAL



## La Caisse des Ecoles du 4<sup>ème</sup> arrondissement de Paris

« Nous avons opté pour cette démarche de progrès qui est intéressante à plusieurs niveaux : elle nous permet de valoriser les actions déjà mises en place, de communiquer sur la manière de travailler tout en respectant une démarche responsable, et surtout de fixer de nouveaux objectifs qui nous aideront à avancer toujours plus dans le sens des pratiques du développement durable, et vers plus de transparence vis-à-vis des consommateurs. »

Virginie Duchesne, DIRECTRICE



© FNH - SEPTEMBRE 2016 - IMPRIMÉ SUR PAPIER 100% RECYCLÉ

## LES PARTENAIRES

Réseau Restau'Co

Fondation Nicolas Hulot

**brake**  
goûtez la différence

**TF1**  
IF GROUPE



**fondation  
daniel & nina carasso**  
avec l'appui de la Fondation de France

**Triballat**  
NOYAL