

# Documentation interne – Restaurant Le Gourmet Urbain

## 1. Présentation générale du restaurant

Le restaurant **Le Gourmet Urbain** est un restaurant de cuisine contemporaine proposant des plats faits maison à partir d'ingrédients frais. Le restaurant accueille des clients sur place et propose également des commandes à emporter.

### Objectifs principaux :

- Garantir la sécurité alimentaire
- Assurer une expérience client cohérente
- Standardiser les procédures internes

## 2. Horaires & services

- Lundi – Vendredi : 11h30 – 22h00
- Samedi : 12h00 – 23h00
- Dimanche : fermé

### Dernière prise de commande :

- Cuisine : 21h30 (semaine), 22h30 (samedi)
- Bar : 30 minutes avant la fermeture

## 3. Menu & descriptions des plats

### 3.1 Burger Gourmet

**Description :** Burger composé d'un pain brioché, d'un steak de bœuf 180g, de fromage cheddar, de salade, de tomates et d'une sauce maison.

### Allergènes :

- Gluten
- Produits laitiers

### Substitutions autorisées :

- Pain sans gluten (sur demande)
- Steak végétarien

**Substitutions non autorisées :** Fromage vegan (non disponible)

### 3.2 Salade César

**Description :** Salade romaine, poulet grillé, croûtons, parmesan, sauce César.

### Allergènes :

- Œufs
- Produits laitiers
- Gluten

**Note importante :** La sauce César contient des œufs crus.

### 3.3 Pâtes aux champignons (végétarien)

**Description :** Pâtes fraîches, champignons sautés, crème, ail, persil.

**Allergènes :**

- Gluten
- Produits laitiers

## 4. Tableau des allergènes (résumé)

- Gluten : pains, pâtes, croûtons
- Œufs : sauce César, certaines sauces maison
- Produits laitiers : fromages, crème
- Fruits à coque : aucun plat du menu standard

■ En cas de doute, ne jamais improviser. Toujours vérifier la fiche du plat ou demander au responsable.

## 5. Procédures – Service en salle (Front of House)

### 5.1 Accueil des clients

- Saluer les clients dans les 30 secondes suivant leur arrivée
- Vérifier s'ils ont une réservation
- Proposer une table adaptée

### 5.2 Prise de commande

- Toujours demander si le client a des allergies
- Répéter la commande pour validation
- Mentionner les substitutions possibles

### 5.3 Gestion des plaintes

- Écouter sans interrompre
- S'excuser pour la gêne occasionnée
- Proposer une solution (remplacement du plat ou boisson offerte)
- Informer le manager si nécessaire

Le personnel ne peut pas offrir un remboursement complet sans validation du manager.

## 6. Procédures – Cuisine (Back of House)

### 6.1 Températures de cuisson

- Bœuf : minimum 63°C
- Poulet : minimum 74°C
- Plats chauds maintenus à  $\geq 60^{\circ}\text{C}$

### 6.2 Conservation des aliments

- Produits frais : 0–4°C
- Produits congelés : -18°C
- Restes cuisinés : maximum 48 heures au réfrigérateur

### 6.3 Hygiène

- Lavage des mains obligatoire toutes les 30 minutes
- Port de gants pour manipulation des aliments prêts à servir
- Nettoyage des surfaces toutes les 2 heures

## 7. Procédures – Ouverture & fermeture

### 7.1 Ouverture

- Allumer les équipements
- Vérifier les stocks
- Nettoyer les surfaces
- Préparer la caisse

### 7.2 Fermeture

- Nettoyer les plans de travail
- Éteindre les équipements
- Sortir les poubelles
- Verrouiller les portes

## 8. Politique de remboursement & gestes commerciaux

- Remplacement d'un plat autorisé sans validation
- Boisson offerte possible en cas d'erreur mineure
- Remboursement complet : manager uniquement

## 9. Procédure en cas de rupture de stock

- Informer le client avant la commande
- Proposer une alternative
- Ne jamais promettre un délai incertain

## 10. Onboarding – Nouveaux employés

- Lire cette documentation
- Être formé par un collègue senior
- Poser des questions en cas de doute

**Aucune initiative personnelle** ne doit être prise sur les sujets : allergènes, hygiène, remboursements.

## 11. Règles générales

- En cas d'incertitude, demander au manager
- Ne jamais donner une information non vérifiée
- La sécurité du client est prioritaire