

**RÉPUBLIQUE DU SÉNÉGAL**

*Un Peuple – un But – une Foi*



**MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE ET DE L'ARTISANAT**

# **RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL (AST)**

**BARMAN**

**Niveau CAP**

**Septembre 2019**

## PREFACE

## EQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de situations de travail (AST) s'est effectuée sous la conduite de l'équipe suivante :

### Animation de l'atelier :

- Madame Habsatou DIA WONE, Méthodologue, MEFPA ;
- Monsieur Amsatou Samba NDIAYE, Méthodologue, MEFPA

### Participants à l'atelier

PRENOMS ET NOM	STRUCTURE	FONCTION	CONTACT
Abdoul Khadre BEYE	ENFHT	Professionnel	76 309 29 58 <a href="mailto:akhadrebeye@yahoo.fr">akhadrebeye@yahoo.fr</a>
Massogui MBAYE	Téranga	Professionnel	77 640 63 97 <a href="mailto:massogui@hotmail.com">massogui@hotmail.com</a>
Djibril SAMBOU	Mandarin/Hôtel indépendance	Professionnel	77 534 51 95
Gilbert DIEDHIOU	E.H.Sainte Martes	Directeur des études Professionnel	77 544 10 09
Limalé SOW	IFHO	Professionnel	77 566 32 08 <a href="mailto:sowelimane@hotmail.com">sowelimane@hotmail.com</a>
Alassane NDIAYE	Méridien Président	Professionnel	77 561 46 81 <a href="mailto:sourcesotiba@gmail.com">sourcesotiba@gmail.com</a>
Youssou SARR	ENFHT	Formateur	<a href="mailto:oussouysarr@gmail.com">oussouysarr@gmail.com</a> 77 686 14 09

### EQUIPE DE SUPERVISION :

- Monsieur Abdou FALL, Directeur de la formation professionnelle et technique (DFPT)/MEFPA ;
- Khady Abdallahi Faïz NDOYE, Chef Division Pédagogie, DFPT, MEFPA ;
- Madame Astou Gaye NDIAYE, RSE Cluster Tourisme ;
- Ndèye Anta NDIAYE, Cluster Tourisme

## **EQUIPE DE VALIDATION**

Les structures suivantes ont participé à l'atelier de validation de l'AST :

- IGEF
- DFPT / MEFPA
- Cluster Tourisme
- Hôtel Sofitel Téranga
- Hôtel Indépendance
- ENFHT
- IFHO
- EHSM
- CFP Nioro

## REMERCIEMENTS

Le Ministère de l'Emploi, de la Formation professionnelle et de l'Artisanat (MEFPA) remercie tous les spécialistes du métier qui ont participé à l'élaboration du présent rapport d'AST. La qualité de leur participation et leur précieuse collaboration contribueront à l'écriture d'un programme de formation répondant davantage aux besoins du milieu, dans le cadre de l'apprentissage.

L'équipe de production témoigne également sa reconnaissance au président du conseil d'administration du CLUSTER du tourisme ainsi qu'à ses collaborateurs qui n'ont ménagé aucun effort pour faciliter le bon déroulement de l'atelier.

## SIGLES ET ABREVIATIONS

- **APC :** Approche Par Compétences
- **AST :** Analyse de situations de travail
- **CAP :** Certificat d'Aptitude professionnelle
- **CDD :** Contrat à Durée Déterminée
- **CFP :** Centre de Formation professionnelle
- **DFPT :** Direction de la Formation professionnelle et technique
- **EHSM** Ecole Hôtelière Sainte Marthe
- **ENFHT :** Ecole Nationale de Formation Hôtelière et Touristique
- **HCR :** Hôtels-Cafés-Restaurants
- **HSSE :** Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement
- **IFHO :** Institut de Formation en Hôtellerie
- **IGEF :** Inspection générale de l'Education et de la Formation
- **MEFPA :** Ministère de l'Emploi, de la Formation professionnelle et de l'Artisanat
- **NTIC :** Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
- **OIF :** Organisation Internationale de la Francophonie
- **RSE :** Responsable Suivi-évaluation

# Table des matières

**RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATIONS DE TRAVAIL DU METIER :Erreur ! Signet non défini.**

**BARMAN.....Erreur ! Signet non défini.**

**PREFACE..... 2**

**EQUIPE DE PRODUCTION..... 3**

**EQUIPE DE SUPERVISION ..... 3**

**EQUIPE DE VALIDATION..... 4**

**REMERCIEMENTS ..... 5**

**SIGLES ET ABREVIATIONS ..... 6**

**TABLE DES MATIERES ..... 7**

**INTRODUCTION ..... 10**

**I. DESCRIPTION GENERALE DU METIER ..... 12**

**1.1 Titre du métier ..... 12**

**1. 2 Définition du métier.....12**

**1.3 Limites de l'analyse :..... 12**

**1.4 Principales caractéristiques du métier : ..... 12**

1.4.1 Champ professionnel : ..... 12

1.4.2 Types d'activités :..... 12

1.4.3 Titre de la fonction :..... 12

1.4.4 Type de services :..... 12

**1.5 Contexte et conditions d'exercice du métier ..... 13**

1.5.1 Types d'entreprises :..... 13

1.5.2 Domaines d'intervention :..... 13

1.5.3 Lieux d'exercice : ..... 13

1.5.4 Responsabilités :..... 13

1.5.5 Types d'équipements de matériaux et de produits: ..... 13

**1.6 Conditions de travail et de rémunération ..... 15**

1.6.1 Horaires : ..... 15

1.6.2 Modalité d'évaluation du rendement :..... 15

1.6.3 Rémunération : .....	15
1.6.4 Qualité, sécurité, hygiène, santé et environnement : .....	16
1.6.5 Facteurs de stress : .....	16
1.6.6 Place des femmes et des personnes handicapées dans le métier : .....	16
<b>1.7 Situation de l'emploi dans le bassin économique national et/ou sous régional.</b>	<b>16</b>
<b>II. ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPERATIONS</b> .....	<b>16</b>
2.1 Tableau des tâches et des opérations : .....	16
TÂCHE 1 : GERER UN BAR .....	17
TÂCHE 2: FAIRE LA MISE EN PLACE D'UN BAR .....	18
TACHE 3 : REALISER UN COCKTAIL .....	18
TACHE 4 : FAIRE LE SERVICE AU BAR .....	19
2.2 Processus de travail : .....	20
<b>III. CONDITIONS DE REALISATION ET CRITERES DE PERFORMANCE POUR</b>	
<b>CHAQUE TÂCHE</b> .....	<b>20</b>
TÂCHE 1 : GERER UN BAR .....	20
TÂCHE 2: FAIRE LA MISE EN PLACE D'UN BAR .....	21
TACHE 3 : REALISER UN COCKTAIL .....	22
TACHE 4 : FAIRE LE SERVICE AU BAR .....	24
<b>IV. POURCENTAGE DU TEMPS DE TRAVAIL CONSACRE A CHAQUE TÂCHE ET</b>	
<b>INDICES DE COMPLEXITE ET D'IMPORTANCE DES TÂCHES</b> .....	<b>25</b>
4.1 Importance des tâches : .....	26
4.2 Fréquence d'exécution des tâches : .....	26
4.3 Complexité des tâches : .....	26
4.4 Temps consacré : .....	26
<b>V. CONNAISSANCES, HABILETES ET COMPORTEMENTS SOCIO-AFFECTIFS</b> .....	<b>26</b>
5.1 Connaissances : .....	26
5.2 Habiletés : .....	26
5.2.1 Habiletés cognitives : .....	26
5.2.2 Habiletés psychomotrices : .....	27



5.2.3 Habiletés et comportement sociaux affectifs : .....	27
5.2.4 Habiletés perceptives :.....	27
<b>6 SUGGESTIONS RELATIVES A L'ORGANISATION DE LA FORMATION .....</b>	<b>27</b>
<b>6.1 : Selection des candidates et des candidats .....</b>	<b>27</b>
<b>6.2 Organisation matérielle de la formation .....</b>	<b>27</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE : .....</b>	<b>28</b>

## INTRODUCTION

L'activité touristique vise à tirer parti des potentialités environnementales, patrimoniales et culturelles dans notre territoire. Elle a des impacts socio-économiques plus ou moins profonds au Sénégal. Pour mettre en valeur ces effets multiples et systémiques, la démarche proposée s'appuie de façon privilégiée sur des situations conceptualisées, qui permettent de mettre en valeur les interactions et de montrer que le tourisme est une construction sociale qui évolue.

Le secteur de l'hôtellerie sénégalais, en perpétuel mouvement avec les exigences croissantes de la qualité des services, doit nécessairement être pris en charge par une main d'œuvre qualifiée et adaptée.

Cette ambition s'inscrit directement dans la mission du Ministère de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et de l'Artisanat (MEFPA) qui doit offrir une formation professionnelle de qualité, facilitant l'accès à un emploi décent à tout citoyen, pour une participation responsable et engagée au développement économique et social du Sénégal.

En s'inscrivant dans cette continuité, le CLUSTER du tourisme a sollicité la Direction de la Formation professionnelle et technique du MEFPA pour l'écriture de programmes selon l'Approche Par Compétences (APC) en vue de répondre aux exigences des nouveaux curricula.

L'approche par compétences est un processus d'ingénierie systémique qui consiste essentiellement à définir des compétences et à les formuler en objectifs d'apprentissage dans le cadre d'un programme de formation. Dans le domaine de la formation professionnelle, ces compétences sont inhérentes à l'exercice d'une profession, d'un emploi ou d'un métier.

Conformément à la démarche APC, la réalisation de la majorité des documents de référence (rapport d'AST, référentiel métier-compétences, référentiel de certification, référentiel de formation et documents d'accompagnement) est confiée à une équipe de spécialistes composée d'experts en méthodologie, de spécialistes du métier et de formateurs expérimentés.

Le présent rapport d'AST se situe dans un processus comportant les étapes suivantes :

1. les études préliminaires qui sont réalisées dans l'optique de disposer d'une base de données sur les métiers en termes de demandes de formation, de contexte d'évolution, etc.
2. la réalisation de l'AST faisant l'objet d'un rapport exhaustif sur le métier.
3. l'élaboration des programmes de formation composés du :
  - référentiel métier- compétences
  - référentiel de certification ;
  - référentiel de formation.
4. l'élaboration de supports aux programmes notamment le guide d'organisation matérielle et pédagogique.

L'Analyse de situations de travail (AST) est réalisée selon une démarche comprenant les étapes suivantes :

- la collecte des données sur le métier
- le traitement et l'analyse des données
- la rédaction du rapport
- la validation du rapport

L'atelier de l'AST du « **Barman** » s'est tenu dans les locaux du CLUSTER du tourisme du mardi 03 au vendredi 06 septembre 2019 suite à la demande formulée par ladite structure au Ministère de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et de l'Artisanat (MEFPA) pour un accompagnement dans le cadre de l'écriture de programmes de formation selon l'Approche Par Compétences.

Le présent rapport a été validé le jeudi 12 septembre 2019.

## **I. DESCRIPTION GENERALE DU METIER**

### **1.1 Titre du métier :**

La dénomination stabilisée du métier par les professionnels est : **Barman**.

### **1.2 Définition du métier :**

Le Barman est un professionnel chargé de la gestion du bar.

Il est responsable de l'entretien du bar, de la mise en place, et du service des boissons destinées à la clientèle du bar.

### **1.3 Limites de l'analyse :**

Le Barman confectionne les fiches techniques et les cartes du bar, réalise les cocktails, rédige les bons de commandes de l'économat et s'occupe des réservations des clients.

Bien que responsable de l'hygiène globale du bar et de ses annexes, il n'est pas chargé de l'entretien des toilettes. Il ne produit pas les amuse-bouche servis au bar.

### **1.4 Principales caractéristiques du métier :**

Le Barman doit être un professionnel endurant, vigilant, disponible et de bonne moralité. Il doit aussi avoir le sens du dialogue et de l'écoute. Le Barman doit être cultivé.

#### **1.4.1 Champ professionnel :**

Le Barman exerce son métier dans le domaine des prestations de service plus précisément dans les métiers des hôtels-café-restaurants(HCR).

#### **1.4.2 Types d'activités :**

Les différents types d'activités du Barman sont : approvisionner le bar, vérifier les stocks, entretenir le bar, prendre la commande du client, préparer les cocktails, servir le client et débarrasser.

#### **1.4.3 Titre de la fonction :**

Le titre de la fonction est : **Barman**

#### **1.4.4 Types de services :**

Les différents services que le Barman propose sont spécifiquement du domaine du service du bar.

Le Barman intervient précisément dans la gestion du personnel du bar, la comptabilité du bar, l'inventaire des produits, l'élaboration des fiches techniques et des cartes, le nettoyage du bar, l'entretien du petit matériel d'exploitation, la vérification de la disposition des bouteilles au niveau des étagères, l'approvisionnement en denrées et boissons au niveau de l'économat, la réalisation des cocktails, la préparation des produits nécessaires à la réalisation des cocktails, le dressage des amuse-bouche, la disposition des cartes de boissons et le service.

## **1.5 Contexte et conditions d'exercice du métier**

### **1.5.1 Types d'entreprises :**

Le Barman peut travailler dans une structure de prestation de services dans le domaine de la restauration.

### **1.5.2 Domaines d'intervention :**

Il intervient dans le domaine de la restauration.

### **1.5.3 Lieux d'exercice :**

Le Barman peut travailler dans les hôtels, les restaurants, les cafés, les brasseries, les restauroutes etc. Il peut également travailler dans un bar indépendant ou s'établir à son propre compte.

### **1.5.4 Responsabilités (place au sein de l'entreprise) :**

Le Barman travaille sous la supervision du chef barman ou du responsable de la restauration qui est son supérieur hiérarchique.

Avec une certaine expérience et bénéficiant de renforcement de capacités, il pourra devenir chef barman, ou responsable de la restauration.

### **1.5.5 Types d'équipements, de matériel et de produits :**

Le Barman travaille avec les équipements, le matériel et les produits suivants :

**Mobilier :** comptoir, tabourets, fauteuils, banquettes bourrées, tables basses de salon, petites tables rondes, tables carrées, tables ovales, chaises, guéridons, piano.

**Appareils et machines :** machine à glaçons ou pondeuse, machines à café, moulins à café, presse-agrumes, distributeurs à jus de fruits, fontaines,

réfrigérateurs ou autres systèmes de réfrigération intégrés au comptoir, refroidisseurs à boisson, lave- verres, mixeurs, centrifugeuses...

**Petit matériel d'exploitation** : tabliers, essuie-verres, théières, cafetières, pots à lait, tasses et sous-tasses à café, tasses et sous-tasses à thé, cuillères à café, sucriers,shakers, passoirs, verres à mélange, cuillères à mélange ou diablotin, planchettes à découper les fruits, couteaux d'office, seaux à glace, seaux à champagne, stands, porte-seau à champagne, bouchons à champagne,cuillères à glaçons,pinces à glace, sous-verres, dessous de carafes, stireur, râpes à muscade, moulins à poivre, chalumeaux(pailles), limonadiers, tire-bouchons, piques, porte-pailles, plateaux de service, gamme de doseurs, bec verseur ,sondes, petits mortiers, pilons, cendriers, briquets, allumettes, stylos, crayons, marqueurs...

**Matériel d'entretien** : chiffons secs et propres, éponges, serpillères, balais, pelles, raclettes, lavettes, gants, masques, carrés verts, détergents, cire d'abeille, désodorisants, détartrants, désinfectants...

**Verrerie** : chopes à bière, verres à bière, verres à cocktails, verres à whisky, verres à long drink ou tumbler, gobelets, verres à jus de fruits, verres à short drink, verres à porto, verres à madère, verres à grog ou mugg, porte verres à grog, verres à téquila, verres à dégustation, verres à liqueur, verres à vin blanc, verres à vin rosé, verres à irish-coffee, verre à saké (en bambou), verre mao ta (porcelaine), verres à vin rouge, coupes à champagne, verres à champagne, pichets, décanteurs...

**Ingrédients** : jaunes d'œufs, blancs d'œufs, lait, crème fraîche (liquide ou épaisse) crème Chantilly, jus de citron, sucre en poudre, sucre de cassonade, sucre cristal, sucre glace, sirop de sucre de canne, café, miel, muscade, sel, sel de céleri, poivre, piment de Cayenne, tabasco, ketchup, Worcestershire-sauce, angustura, fruits, légumes, épices, amuse-bouche...

**Boissons** : boissons alcoolisées, boissons non alcoolisées, eaux minérales (Gazeuses ou non gazeuses), liqueurs, eaux de vie, spiritueux, cafés, laits, chocolats, infusions ...

## **1.6 Conditions de travail et de rémunération**

### **1.6.1 Horaires :**

Le travail du Barman est organisé en brigades. Le Barman travaille huit heures par jour, d'affilée ou en coupure.

La législation du travail prévoit un jour de repos. Mais certains établissements offrent une journée et demie à deux jours de repos.

### **1.5.2 Modalités d'évaluation du rendement :**

Le Barman est évalué par le chef barman ou le responsable de la restauration selon les critères suivants

Critères d'évaluation : (de 1 à 4)

- ✓ compétence technique,
- ✓ comportement envers : clients, collègues, supérieur hiérarchique.
- ✓ amabilité
- ✓ esprit d'équipe
- ✓ esprit d'initiative
- ✓ volume de travail
- ✓ propreté et ordre
- ✓ ponctualité
- ✓ fiabilité
- ✓ qualité du travail
- ✓ tenue vestimentaire
- ✓ appréciation générale du supérieur hiérarchique

Prospectus d'évaluation sur 12 points

L'évaluation est faite deux fois par année et en fin de contrat pour les agents bénéficiant de CDD.

### **1.5.3 Rémunération :**

Le Barman débutant est engagé comme 3<sup>ème</sup> commis à partir de la cinquième catégorie de la convention collective. Le salaire de base est de 65 017 F CFA mais les avantages sociaux peuvent le porter jusqu'à 200 000 F CFA. Il y a un prélèvement de la sécurité sociale et de la retraite sur le salaire.

#### **1.5.4 Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement :**

Le respect des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire est fondamental chez le Barman. Il doit se soumettre à une visite et contre visite médicale tous les six mois.

Le Barman court des risques liés à l'exercice du métier, notamment la glissade, les blessures par tessons de bouteilles ou de verre, les maladies liées à l'alcool, les troubles liés à la station debout prolongée, les pneumonies, les maladies infectieuses, l'agression physique ou verbale, etc.

Les activités du Barman peuvent engendrer des effets sur l'environnement notamment les déchets solides comme les tessons de bouteilles, les gros emballages, les objets jetables, les restes d'aliments...

#### **1.5.5 Facteurs de stress :**

Les professionnels ont évoqué comme facteurs de stress :

- ✓ le client difficile
- ✓ la note non payée
- ✓ le manque de motivation
- ✓ l'incompatibilité d'humeur avec les collègues, la hiérarchie
- ✓ le rythme soutenu de travail pendant les périodes d'affluence

#### **1.6 Place des femmes et des personnes handicapées dans le métier :**

Le métier de Barman peut être exercé aussi bien par les hommes que par les femmes. Cependant il y a plus d'hommes que de femmes dans le métier. Actuellement, la tendance est de recourir aux femmes pour leurs compétences commerciales.

Les exigences du métier Barman ne permettent pas aux personnes handicapées d'exercer cette profession.

#### **1.7 Situation de l'emploi dans le bassin économique national et/ou sous régional**

Une forte augmentation des chaînes d'hôtels, tant au niveau national qu'au niveau de la sous-région, a été notée ces dernières années. Au moins cinq chaînes d'hôtels ont été créées depuis les années 2000.

Toutefois, dans la plus part des cas, les Barmen débutants ne disposent que de Contrat à durée déterminée (CDD).



## II. ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPERATIONS

### 2.1 Tableau des tâches et des opérations :

TÂCHE 1 : **Gérer le bar**

TACHE 2 : **Faire la mise en place d'un bar**

TACHE 3 : **Réaliser un cocktail**

TACHE 4 : **Faire le service au bar**

#### TÂCHE 1 : GERER UN BAR

OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS
1.1. Gérer le personnel	1.1.1 Planifier les congés 1.1.2 Planifier les shifts 1.1.3 Répartir les tâches 1.1.4 Faire le briefing 1.1.5 Former le personnel 1.1.6 Evaluer le personnel
1.2. Faire la comptabilité du bar	1.2.1 Etablir la fiche de contrôle journalier 1.2.2 Ouvrir la caisse 1.2.3 Encaisser les ventes 1.2.4 Fermer la caisse
1.3. Concevoir les documents techniques	1.3.1 Etablir les fiches techniques de fabrication des cocktails de niveau 1 1.3.2 Etablir les fiches techniques de fabrication des cocktails de niveau 2 1.3.3 Confectionner la carte des boissons

#### TACHE 2 : FAIRE LA MISE EN PLACE D'UN BAR

OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS
2.1. Faire l'inventaire	2.1.1. Compter les boissons 2.1.2. Compter les autres produits 2.1.3. Remplir la fiche de stock
2.2. Approvisionner le bar	2.2.1. Établir le bon de commande 2.2.2. Récupérer la commande 2.2.3. Répartir les produits
2.3. Préparer le petit matériel de travail	2.3.1. Ranger les verres 2.3.2. Préparer le KIT de travail

	2.3.3. Disposer les cartes du bar
2.4. Préparer les ingrédients	2.4.1. Choisir les ingrédients 2.4.2. Faire les découpes 2.4.3. Disposer les ingrédients 2.4.4. Conserver les ingrédients

### TACHE 3 : REALISER UN COCKTAIL

OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS
3.1. Choisir les produits	3.1.1. Choisir les boissons 3.1.2. Choisir les ingrédients 3.1.3. Choisir les éléments de décoration du cocktail
3.2. Choisir le matériel	3.2.1. Choisir le verre 3.2.2. Choisir le petit matériel de réalisation
3.3. Préparer un cocktail	3.3.1. Mettre les ingrédients 3.3.2. Faire les dosages 3.3.3. Mélanger les boissons 3.3.4. Décorer le cocktail

### TACHE 4 : FAIRE LE SERVICE AU BAR

OPERATIONS	SOUS-OPERATION
4.1. Accueillir le client	4.1.1. Saluer le client 4.1.2. Accompagner le client 4.1.3. Installer le client
4.2. Prendre la commande du client	4.2.1. Offrir des amuse-bouche 4.2.2. Présenter la carte au client 4.2.3. Noter la commande du client
4.3. Servir le client	4.3.1. Réaliser la commande du client 4.3.2. Remettre la commande au client 4.3.3. Assister le client 4.3.4. Remettre la note au client 4.3.5. Encaisser le client 4.3.6. Remettre la facture au client 4.3.7. Raccompagner le client

## 2.2. Processus de travail

Le processus de travail du métier de **Barman** est :

1. Organiser le travail
2. Exécuter le travail
3. Vérifier le travail
4. Nettoyer et ranger le matériel

### III. CONDITIONS DE REALISATION ET CRITERES DE PERFORMANCE POUR CHAQUE TÂCHE

#### TÂCHE 1 : Gérer un bar

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Degré d'autonomie :</b> Travaille seul</li><li>➤ <b>Documents utilisés :</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Documents comptables</li><li>• Formulaires</li><li>• Liste du personnel</li><li>• Fiches d'évaluation</li></ul></li><li>➤ <b>Matériel – Équipement - Produits :</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateur</li><li>• Caisse enregistreuse</li><li>• Imprimante</li><li>• Logiciel de gestion</li><li>• Terminal de paiement</li><li>• Machine à calculer</li><li>• Stylo</li><li>• Agrafeuse</li><li>• Bloc-notes</li><li>• Connexion internet</li><li>• Téléphone de service (RPE)</li></ul></li><li>➤ <b>Conditions environnementales :</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Local du bar</li></ul></li><li>➤ <b>Risques liés à la santé et à la sécurité :</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminations</li><li>• Blessures</li><li>• Atteintes oculaires</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Quant au produit ou au résultat :</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Respect des ratios</li><li>• Respect de la qualité des produits</li></ul></li><li>➤ <b>Quant à l'application des connaissances et des habiletés :</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Respect des normes de production</li><li>• Respect des règles de comptabilité</li><li>• Respect des techniques de communication</li><li>• Respect des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et d'environnement</li></ul></li><li>➤ <b>Quant aux perceptions :</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Bonne concentration</li><li>• Vigilance</li><li>• Sens de l'observation</li><li>• Bonne capacité d'écoute</li></ul></li><li>➤ <b>Quant aux attitudes :</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Leadership</li><li>• Disponibilité</li><li>• Efficacité</li><li>• Dynamisme</li><li>• Sociabilité</li><li>• Sérénité</li><li>• Equité</li></ul></li></ul>

<p>➤ <b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrainte de respect des délais</li> <li>• Exigences du supérieur hiérarchique</li> <li>• Client exigeant</li> <li>• Personnel difficile</li> </ul>	
--	--

## **TÂCHE 2 : Faire la mise en place d'un bar**

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>➤ <b>Degré d'autonomie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille seul ou en équipe</li> </ul> <p>➤ <b>Documents utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de salle</li> <li>• Fiche de stock</li> <li>• Bon de commande</li> </ul> <p>➤ <b>Matériel – Équipement - Produits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verres de service</li> <li>• Shaker</li> <li>• Passoire</li> <li>• Passoire julep</li> <li>• Verres à mélange</li> <li>• Verres à boston</li> <li>• Cuillère à mélange ou diablotin</li> <li>• Gamme de doseurs</li> <li>• Planchette à découper</li> <li>• Couteau d'office</li> <li>• Presse-citron manuel</li> <li>• Râpe à muscade</li> <li>• Seau à glace</li> <li>• Pince à glace</li> <li>• Cuillère à glaçons</li> <li>• Seau à champagne</li> <li>• Stands</li> <li>• Porte-seau à champagne</li> <li>• Limonadier</li> <li>• Tire-bouchon</li> <li>• Plateaux de service</li> <li>• Sous - verres</li> <li>• Chalumeaux</li> <li>• Stireur</li> <li>• Sondes</li> <li>• Porte - pailles</li> <li>• Piques</li> <li>• Bouchons à champagne</li> <li>• Pylons</li> <li>• Petits mortiers</li> <li>• Cendriers</li> <li>• Boissons</li> </ul>	<p>➤ <b>Quant au produit ou au résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des normes de mise en place</li> <li>• Respect du plan de salle</li> </ul> <p>➤ <b>Quant à l'application des connaissances et des habiletés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application de techniques de mise en place</li> <li>• Application des outils de gestion de stock</li> <li>• Respect des techniques de conservation des ingrédients</li> <li>• Respect des techniques de découpe</li> <li>• Respect des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et d'environnement</li> </ul> <p>➤ <b>Quant aux perceptions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sens de l'observation</li> <li>• Vigilance</li> <li>• Bonne concentration</li> </ul> <p>➤ <b>Quant aux attitudes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité</li> <li>• Efficacité</li> <li>• Bonne gestion du temps</li> <li>• Bonne capacité d'anticipation</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fruits</li> <li>• Légumes</li> <li>• Miel</li> <li>• Crème fraîche liquide</li> <li>• Crème fraîche épaisse</li> <li>• Lait</li> <li>• Sirop de sucre de canne</li> <li>• Sucre cristal</li> <li>• Sucre de cassonade</li> <li>• Sucre glace</li> <li>• Crème chantilly</li> <li>• Epices</li> <li>• Café</li> </ul> <p>➤ <b>Conditions environnementales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Local du bar</li> <li>• Réserve</li> </ul> <p>➤ <b>Risques liés à la santé et à la sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidents tels que chutes, blessures, brûlures</li> </ul> <p>➤ <b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des délais de mise en place</li> <li>• Exigences du supérieur hiérarchique</li> </ul>	
--	--

### **TÂCHE 3 : Réaliser un cocktail**

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>➤ <b>Degré d'autonomie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille seul ou en équipe</li> </ul> <p>• <b>Documents utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiches techniques de fabrication</li> <li>• Bon de commande du client</li> </ul> <p>➤ <b>Matériel – Équipement - Produits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabliers</li> <li>• Verres de service</li> <li>• Shakers</li> <li>• Passoires</li> <li>• Passoires julep</li> <li>• Verres à mélange</li> <li>• Verres à boston</li> <li>• Cuillères à mélange ou diablotin</li> <li>• Gamme de doseurs</li> <li>• Planchettes à découper</li> <li>• Couteaux d'office</li> </ul>	<p>➤ <b>Quant au produit ou au résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité de la commande du client</li> <li>• Respect de la couleur du cocktail</li> <li>• Respect de l'homogénéité du cocktail</li> <li>• Respect de la forme du verre</li> <li>• Respect du type de décoration</li> </ul> <p>➤ <b>Quant à l'application des connaissances et des habiletés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de la fiche technique de fabrication</li> <li>• Application correcte des gestes professionnels</li> <li>• Respect du temps d'exécution</li> <li>• Respect des instructions</li> <li>• Respect des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et d'environnement</li> </ul> <p>➤ <b>Quant aux perceptions :</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presse-agrumes</li> <li>• Râpes à muscade</li> <li>• Pincettes à glace</li> <li>• Limonadiers</li> <li>• Chalumeaux</li> <li>• Stireurs</li> <li>• Sondes</li> <li>• Pailles</li> <li>• Piques</li> <li>• Bouchons à champagne</li> <li>• Pilon</li> <li>• Petits mortiers</li> <li>• Boissons</li> <li>• Fruits</li> <li>• Légumes</li> <li>• Miel</li> <li>• Crème fraîche liquide</li> <li>• Crème fraîche épaisse</li> <li>• Lait</li> <li>• Sirop de sucre de canne</li> <li>• Sucre cristal</li> <li>• Sucre de cassonade</li> <li>• Sucre glace</li> <li>• Crème chantilly</li> <li>• Epices</li> <li>• Café</li> </ul> <p>➤ <b>Conditions environnementales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptoir : table du barman</li> </ul> <p>➤ <b>Risques liés à la santé et à la sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidents tels que chutes, coupures, brûlures</li> </ul> <p>➤ <b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrainte de respect du temps d'exécution</li> <li>• Exigences du client</li> <li>• Présence du supérieur hiérarchique</li> <li>• Exigences du supérieur hiérarchique</li> <li>• Travail sous pression</li> <li>• Affluence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne concentration</li> <li>• Sens de l'observation</li> <li>• Bonne capacité d'écoute</li> </ul> <p>➤ <b>Quant aux attitudes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité</li> <li>• Rapidité</li> <li>• Vivacité</li> <li>• Dextérité</li> </ul>
--	--

## TÂCHE 4 : Faire le service au bar

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Degré d'autonomie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille seul</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Documents utilisés :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carnets de commande</li> <li>• Listes de réservation</li> <li>• Bloc-notes</li> <li>• Bloc vendeur</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Matériel – Équipement - Produits :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenue de travail</li> <li>• Briquets</li> <li>• Allumettes</li> <li>• Tire-bouchons</li> <li>• Essuie-verres</li> <li>• Tabliers</li> <li>• Stylos</li> <li>• Crayons</li> <li>• Marqueurs</li> <li>• Verres de service</li> <li>• Plateaux de service</li> <li>• Pincés à glace</li> <li>• Limonadiers</li> <li>• Stireurs</li> <li>• Pailles</li> <li>• Piques</li> <li>• Cendriers</li> <li>• Boissons</li> <li>• Cocktails</li> <li>• Amuse-bouche</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Conditions environnementales :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Local du bar : comptoir et espace client</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Risques liés à la santé et à la sécurité :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidents tels que chutes, blessures</li> <li>• Courbatures</li> <li>• Douleurs musculaires</li> <li>• Pieds enflés</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Facteurs de stress :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrainte de respect du temps d'exécution</li> <li>• Exigences du client</li> <li>• Présence du supérieur hiérarchique</li> <li>• Exigences du supérieur hiérarchique</li> <li>• Travail sous pression</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Quant au produit ou au résultat :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des exigences du client</li> <li>• Respect du temps d'exécution</li> <li>• Prise en charge correcte du client</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quant à l'application des connaissances et des habiletés :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de la procédure de service</li> <li>• Respect des techniques de service</li> <li>• Respect des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et d'environnement</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quant aux perceptions :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne concentration</li> <li>• Sens de l'observation</li> <li>• Bonne capacité d'écoute</li> <li>• Attentif</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quant aux attitudes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité</li> <li>• Rapidité</li> <li>• Vivacité</li> <li>• Dextérité</li> </ul> </li> </ul>

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affluence</li> <li>• Rupture de stock</li> </ul> |  |
|---|--|

#### IV. POURCENTAGE DU TEMPS DE TRAVAIL CONSACRE A CHAQUE TÂCHE ET INDICES DE COMPLEXITE ET D'IMPORTANCE DES TÂCHES

Cette étape du rapport permet d'évaluer l'importance de chacune des tâches par rapport aux autres. Les formateurs pourront ainsi estimer le nombre d'heures appropriées qu'ils devront consacrer à l'atteinte des compétences d'une tâche particulière.

Les résultats des tableaux qui suivent sont pondérés en tenant compte de la légende suivante :

##### 4.1 Importance des tâches :

- **Code 1** : Tâche à niveau d'importance **très élevé**, dont les conséquences sont **majeures**.
- **Code 2** : Tâche à niveau d'importance **moyen**, dont les conséquences sont **relatives**.
- **Code 3** : Tâche à niveau d'importance **faible**, dont les conséquences sont **mineures**.

##### 4.2 Fréquence d'exécution des tâches :

- **Code 1** : Tâche **très fréquente**, exécutée **régulièrement**.
- **Code 2** : Tâche de fréquence **moyenne**, exécutée **assez souvent**.
- **Code 3** : Tâche **peu fréquente**, exécutée **rarement ou occasionnellement**.

##### 4.3 Complexité des tâches :

- **Code 1** : Tâche **complexe**, à niveau de difficulté **élevé**.
- **Code 2** : Tâche **moyennement complexe**, à niveau de difficulté **moyen**.
- **Code 3** : Tâche **peu complexe**, à niveau de difficulté **minimal**.

##### 4.4 Temps consacré :

Le total doit être de 100 %



<b>TÂCHES</b>	<b>Fréquence 1 à 3</b>	<b>Temps consacré %</b>	<b>Degré de difficulté 1 à 3</b>	<b>Effets sur les résultats 1 à 3</b>
<b>TÂCHE 1 : GERER UN BAR</b>	1	20%	1	1
<b>TÂCHE 2 : FAIRE LA MISE EN PLACE D'UN BAR</b>	1	10%	2	2
<b>TÂCHE 3 : REALISER UN COCKTAIL</b>	2	10%	1	1
<b>TÂCHE 4 : FAIRE LE SERVICE AU BAR</b>	1	60%	1	1
<b>TOTAL</b>		100		

## **V. CONNAISSANCES, HABILETES ET COMPORTEMENTS SOCIO-AFFECTIFS**

Les connaissances, habilités et comportements socio-affectifs indispensables à l'exercice du métier sont transférables, c'est-à-dire qu'ils sont applicables à une variété de situations complexes, non identiques. Ces habiletés et comportements ne sont pas limités à une seule tâche ou une seule opération ; ils doivent influencer plusieurs d'entre elles.

Les participants de l'atelier ont cherché à identifier les connaissances, habiletés et comportements socio-affectifs que requiert le métier de Barman.

### **5.1. Connaissances**

- Les normes de production
- Les règles de comptabilité
- Les produits et matériel d'entretien
- Les outils de travail
- Les techniques d'entretien
- Les normes de qualité
- Les règles d'HSSE
- La connaissance d'au moins deux langues étrangères
- Les techniques de communication
- Les NTIC
- Technologie de bar
- Les notions marketing

## **5.2. Habiletés**

### **5.2.1. Habiletés cognitives :**

- Application de techniques de réalisation de cocktails
- Application de techniques de mise en place
- Application de techniques de conservation des aliments
- Application de techniques de découpe
- Application de techniques de service

### **5.2.2. Habiletés psychomotrices :**

Manipulation d'appareils et de machines

### **5.2.3. Habiletés et comportements socio-affectifs :**

- Amabilité
- Honnêteté
- Discrétion
- Disponibilité

### **5.2.4. Habiletés perceptives**

- Concentration
- Observation
- Ecoute
- Vigilance

## **6. SUGGESTIONS RELATIVES A LA FORMATION**

Cette étape constitue un moment important où les professionnels se sont prononcés sur la formation dispensée pendant l'implantation des programmes.

Les spécialistes de la profession ont fait des suggestions concernant l'organisation de la formation.

### **6.1 Sélection des candidates et des candidats :**

Niveau quatrième secondaire et tests de sélection

### **6.2 Organisation matérielle de la formation :**

Le centre de formation professionnelle(CFP) qui abrite la formation de Barman doit se doter du matériel répondant aux exigences du métier. Les professionnels suggèrent la formation par alternance avec des séjours en entreprise tout le long du cursus.

La formation est sanctionnée par un Certificat d'Aptitude professionnelle (CAP).

## **BIBLIOGRAPHIE :**

- Ministère de la Formation professionnelle de l'apprentissage et de l'artisanat.  
Conception et mise en œuvre des programmes selon l'APC. Guide  
méthodologique, mai 2014
- , guide OIF, Serge Côté, janvier 2012

