

**SESSION 2024**

---

**CAPLP ET CAFEP  
CONCOURS EXTERNE**

Section  
**HÔTELLERIE – RESTAURATION**

Option  
**SERVICE ET COMMERCIALISATION**

**Épreuve écrite disciplinaire**

*L'épreuve consiste en l'exploitation d'une étude de cas mobilisant les compétences et connaissances du candidat en matière de culture professionnelle. Les dossiers documentaires de l'étude de cas et les mises en situation abordent les domaines :*

- de la technologie professionnelle ;*
- du management et de l'environnement économique, social et juridique des entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration.*

*Le sujet de l'épreuve est spécifique à l'option choisie.*

**Durée : 5 heures**

---

L'usage de la calculatrice est autorisé dans les strictes modalités relevant de la circulaire de la circulaire du 17 juin 2021 publiée au BOEN du 29 juillet 2021.

Il appartient au candidat de vérifier qu'il a reçu un sujet complet et correspondant à l'épreuve à laquelle il se présente.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

**NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.**

**Le fait de rendre une copie blanche est éliminatoire.**

**Tournez la page S.V.P.**

### INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie. Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

#### ► Concours externe du CAPLP de l'enseignement public :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFE	8520J	101	9311

#### ► Concours externe du CAFEP/CAPLP de l'enseignement privé :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFF	8520J	101	9311





## LE CONTEXTE :



« **The Babel Community** » situé à proximité du vieux port de Marseille, mise sur un tout nouveau concept de colocation : le « coliving » en oasis urbaine. Afin de partager le bonheur de la communauté Babel, des projets de « coliving » sont en cours d'implantation dans plusieurs villes de l'hexagone : Montpellier, Paris, Bordeaux, Lille et Grenoble.

Les logements « coliving » de « The Babel Community » sont des lieux refuges où les jeunes actifs vivent ensemble, collaborent et mutualisent leurs expériences et leur mode de vie. D'ailleurs, « The Babel Community » allie travail et hébergement dans ses projets de résidence « coliving ».



En effet, le but est de permettre aux habitants d'avoir un espace de travail à proximité immédiate de leur lieu de vie, ceci afin de réduire l'isolement et le stress tout en favorisant le réseautage et la réussite professionnelle.

Un lieu refuge pour se loger, travailler, faire du sport, faire la fête, et surtout se rencontrer. Tout est pensé pour l'épanouissement de ses occupants.



Notre restaurant « la Cantine », porte d'entrée de la résidence, est situé en plein centre-ville. Ouvert à tous, il propose des plats simples, gourmands, de saison, qui changent en fonction de l'humeur du chef. Du petit-déjeuner business au dernier cocktail de la nuit, l'esprit convivial et joyeux du lieu séduit aussi bien les résidents que les habitants du quartier. Un véritable principe de communauté émerge ainsi.

Cette résidence est composée de 80 appartements clés en main en « coliving ». Ces logements tout-en-un, centrés sur l'utilisateur, intègrent des espaces conviviaux et partagés : bar, restaurant, salle de sport, cinéclub, espace détente... pour se retrouver, en mutualisant les services.

Le « happiness manager » de la communauté Babel se charge des démarches administratives de chaque « coliver ». Un service de conciergerie est mis à disposition. Du stress en moins et du bonheur en plus !

Des événements sont organisés tous les jours pour favoriser les rencontres entre « colivers » et « coworkers ». Ensemble, ils coexistent et forment une communauté vibrante.

« The Babel Community », entreprise dynamique, noue de nombreux partenariats avec des grandes marques de parfums, d'automobiles, des magasins d'aménagement, des sociétés de vins et spiritueux, des enseignes de sport, des organismes de formation, etc.

Vous venez d'être embauché(e) en qualité de directeur(trice) adjoint(e) du « The Babel Community » de Marseille pour faire évoluer l'offre de cet établissement.

## **LES DOSSIERS À TRAITER :**

**Dossier 1 :** Valorisation des spécialités régionales de la Provence

**Dossier 2 :** Développement des offres de services du « coliving » et « coworking »

**Dossier 3 :** Mise en œuvre d'un « after-work »

**Dossier 4 :** Organisation d'une soirée événementielle

### Annexes

**Annexe 1 :** La carte de la semaine : Restaurant « la Cantine »

**Annexe 2 :** Le Grand Pastis : le Grand Repas 2022, tous ensemble le 20 octobre

**Annexe 3 :** La charte de la bouillabaisse

**Annexe 4 :** La motivation au travail : comprendre le concept

### Document à compléter et à rendre avec la copie

**Document 1** Schéma du « rooftop »

## **DOSSIER 1 : Valorisation des spécialités de la Provence**

Au sein de votre restaurant « la Cantine », vous souhaitez faire découvrir lors de déjeuners, les spécialités de la Provence à la clientèle diversifiée.

1.1 Renouveler les propositions de la carte « la Cantine » par « The Babel Community » en vous aidant du principe du « Grand Repas » pour la saison estivale (annexes 1 et 2).

1.2 Indiquer les mentions légales et obligatoires à faire figurer sur cette carte des mets.

Jeudi prochain, une soirée bouillabaisse sera organisée.

1.3. Proposer deux animations artistiques et culturelles autour de la bouillabaisse (annexe 3).

## **DOSSIER 2 : Développement des offres de services du « coliving » et « coworking »**

Les services hôteliers des espaces en « coliving » demandent une offre adaptée à l'esprit du lieu tout en respectant les normes environnementales.

2.1 Rédiger un message d'accueil à destination de la clientèle afin de la sensibiliser aux bonnes pratiques éco-responsables.

2.2 Énoncer six prestations du service de la conciergerie adaptées au concept et à l'art de vivre des « colivers » et « coworkers ». Justifier vos propositions.

2.3 Proposer, sous forme de tableau, une offre d'accueil VIP. Elle sera composée de trois spécialités et/ou produits marqueurs dont une boisson pour chacune des villes où le « The Babel Community » va s'implanter.

## **Dossier 3 : Mise en œuvre d'un « after-work »**

« The Babel Community » propose différents espaces de réunion. Tout est pensé pour que les « coworkers » puissent se détendre après une journée de travail. Vous adaptez votre offre en mettant en place des after-work, sur le rooftop de l'établissement tous les mardis soir. Pour ces soirées, vous organisez :

- une formation pour votre personnel sur les boissons apéritives anisées ;
- une animation avec un jeu concours pour promouvoir les vins de Provence présentés par vos partenaires (le gagnant sera récompensé par une visite culturelle et gourmande de la ville de Marseille en gyropode).

3.1 Compléter le document 1 afin de schématiser l'implantation du cocktail dînatoire pour la prochaine animation « after-work » où 50 personnes sont attendues.

3.2 Élaborer, à l'intention du personnel, une fiche produit des boissons apéritives anisées.

3.3 Concevoir les questions-réponses du jeu concours sur les vins de Provence sur quatre thématiques de votre choix. Expliciter son adaptabilité au format numérique de façon ludique.

#### **DOSSIER 4 : Organisation d'une soirée événementielle**

En tant que directeur/directrice adjoint(e), vous êtes en charge de la gestion financière et des ressources humaines du restaurant « la Cantine ». A ce titre, vous devez valider la rentabilité d'une soirée qui clôturera une réunion de travail des responsables de secteur (commercial, comptable, restauration, ...).

Cette soirée événementielle est prévue pour 250 couverts avec les « colivers », les « coworkers » et leurs invités. Les participants pourront choisir entre la formule plat / dessert à 20,00 € et le menu à 25,00 €. Vous estimez le taux de remplissage à 80 % et le pourcentage de charges variables à 30 % du chiffre d'affaires. Les  $\frac{3}{4}$  des participants choisiraient le menu. Les charges fixes sont évaluées à 3 100,00 €.

4.1 Calculer le seuil de rentabilité en euros et le résultat net par couvert de cette soirée.

4.2 Commenter les résultats obtenus.

4.3 Proposer trois solutions qui permettent d'accroître la rentabilité de cette soirée.

La soirée événementielle va engendrer un surcroît de travail. Le maître d'hôtel s'inquiète de son impact sur une baisse de motivation déjà existante de l'équipe composée, entre autres, d'élèves de terminale baccalauréat professionnel en période de formation en milieu professionnel et d'apprentis.

4.4 Créer une fiche outil à destination des responsables présentant quatre critères classés en deux items destinés à motiver leur équipe (annexe 4).

Afin de rester en conformité avec la législation, vous vous interrogez sur les différences de statuts, au sein de l'entreprise, entre un apprenti et un élève.

4.5 Comparer la situation de l'élève à celle de l'apprenti, au sein de l'entreprise, en structurant votre réponse dans un tableau comprenant les critères suivants : le statut, le document contractuel, le responsable et la rémunération.



la cantine  
BY THE BABEL COMMUNITY

---

*Carte du midi*

*Carte soumise à modifications  
selon l'humeur du Chef*

---

**ENTRÉES | 5€**

Falafel et tzatziki maison  
Tentacules d'encornets en persillade  
Houmous à l'ail noir

**PLATS | 14€**

Salade César, poulet croustillant, sauce aux anchois  
Le Burger de la Mort! (180g) + frites fraîches  
Burrata et tomates anciennes  
Filet de Loup, ratatouille, beurre blanc au citron et bisque de homard corsé  
Tigre qui pleure, riz vinaigré

**DESSERTS | 6€**

Mousse au chocolat TONKA  
Tarte au citron meringuée  
Salade de fruits

---

## **Annexe 2** : Le Grand Pastis : le Grand Repas 2022, tous ensemble le 20 octobre.

### Grandpastis

Le même jour, un même menu local, et de saison, est partagé par tous les citoyens d'un même territoire... Voilà le pitch du Grand Repas et cette année, il sera servi le 20 octobre prochain avec, dans les Bouches-du-Rhône, un menu imaginé par le chef 3 étoiles de l'Oustau de Baumanière, Glenn Viel. Cette 3e édition nationale du Grand Repas, lancé pour la première fois en 2019, se déploiera sur 22 départements hexagonaux, avec une volonté : faire mieux qu'en



2021 où 21 000 repas ont été servis dans les restaurants de restauration collective et les restaurants traditionnels des Bouches-du-Rhône. *« Cet événement affirme des valeurs fortes, expliquent les membres de l'association porteuse du projet. Il s'agit d'apprendre à bien se nourrir, à partager un moment de convivialité et, pour les jeunes, apprendre à manger bon et juste ».*

Comprendre : manger des produits *« issus d'une agriculture locale, de saison et bien moins nocifs pour l'environnement et notre santé car nous sommes ce que nous mangeons »* a martelé Michel Basaldela, chef du restaurant le Grand Puech, à Mimet, l'un des acteurs de ce Grand Repas. Lors d'une présentation de l'édition 2022 du Grand Repas, au lycée professionnel la Cadenelle (Marseille 12e arr.), ce 14 septembre, les organisateurs ont pris les jeunes en formation à témoin : *– Il a été prouvé qu'un étudiant qui partage ses repas avec ses potes réussit mieux ses études que celui qui mange seul ou les yeux rivés sur son téléphone ».*

### **Un menu équilibré et savoureux**

Outre ces principes premiers, le Grand Repas permet de valoriser tous les acteurs locaux de la restauration et de l'alimentation, des producteurs, distributeurs et les restaurateurs. Si des chefs étoilés par le Michelin s'engagent, d'autres, moins connus, mais tout aussi méritants, comme les chefs exerçant dans les cuisines de restauration collective ou les cuisiniers de restaurants traditionnels, répondent à l'appel. *« C'est également une jolie façon pour tous de se parler et de confronter leurs méthodes de travail tout en tenant compte des obligations de chacun »*, a argumenté le directeur du lycée La Cadenelle. Le 20 octobre, tous les lieux de restauration vibreront à l'unisson : cantines scolaires, Crous, restauration collective publique ou privée, restaurants traditionnels, associations caritatives, EHPAD, centres hospitaliers, restauration solidaire, etc.



Tous serviront le menu imaginé par Glenn Viel : Houmous de pois chiches, feta, basilic, huile d'olive et citron confit ; Dos de cabillaud beurre blanc et tronçons de poireaux rôtis ; Faisselle pomme, miel ; Riz au lait caramel beurre salé, riz soufflé. Et si vous aussi, chez vous, vous participiez au Grand repas ?

## Annexe 3 La Charte de LA BOUILLABAISSE<sup>1</sup>

### Préambule

Il n'est pas possible de normaliser la cuisine. En effet, il s'agit d'un art où le tour de main du Chef fait la réussite d'une recette. Cependant, la Bouillabaisse, spécialité marseillaise par excellence, comporte des ingrédients bien précis qu'il importe d'utiliser, si l'on veut respecter la tradition et ne pas tromper le client.



Cette charte a donc pour objet, tout en respectant l'art du professionnel, de préciser les éléments d'une Bouillabaisse de qualité, en vue de promouvoir ce plat régional auprès de la clientèle.

### Historique de la Bouillabaisse

À l'origine, il s'agissait d'un plat de pêcheurs. Ces derniers, en triant le poisson destiné à la vente, mettaient de côté certaines pièces qu'ils préparaient pour eux et leur famille.

C'est donc un plat simple et familial qui au fil des ans a été perfectionné et qui peut comporter maintenant un fond liant et même des crustacés.

### Le service

Le service de la Bouillabaisse marseillaise est laissé à l'appréciation du restaurateur, mais d'une façon générale, cette préparation est servie dans deux plats différents : l'un pour le poisson, l'autre pour le bouillon. Selon le goût du convive, les deux pourront être mélangés dans une assiette creuse ou bien servis à part.

Mais une règle obligatoire est le découpage du poisson devant les convives. On servira également la rouille accompagnée de croûtons.

### La recette

Ingrédients pour 8 personnes

- 4 vives
- 2 saint-pierre
- 4 gallinettes (rouget grondin)
- 1 lotte (baudroie)
- 2 chapons
- 1 fielas (congre)
- 2 kilos de petits poissons
- sel, poivre, oignons, ail, safran, huile d'olive, fenouil en branches et grains, persil, pommes de terre, tomates, et 2 verres de pastis.



<sup>1</sup> Source : <https://lemiramar.fr/la-bouillabaisse/>

## **Préparation**

Émincer les oignons, écraser l'ail et faire revenir le tout dans 3 cuillères à soupe d'huile d'olive.

Découper les 3 tomates en quartier.

Ajouter 1 cuillère à soupe de concentré de tomates, les morceaux de tomates, le fenouil sec et 2 doses de safran.

Ajouter les 2 kilos de petits poissons, mouiller à la hauteur avec de l'eau, rajouter 4 cm d'eau au niveau des poissons.

Saler, poivrer, et cuire pendant 20 minutes.

Mixer la soupe de poisson de roche, filtrer et la remettre à cuire 10 minutes.

1. Éplucher et trancher les rondelles de pommes de terre de 2 cm d'épaisseur, ajoutez-les dans la soupe de poisson.

2. Disposer tous les poissons suivant la grosseur (du plus gros au plus petit : galinettes, vives, saint-pierre, baudroie, congre, chapon, rascasse, daurade sebaste (facultatif : cigales de mer ou langouste), sur les pommes de terre dans le fond de la poissonnière.

3. Mouiller les poissons avec la soupe restante jusqu'à ce qu'ils soient bien recouverts. Rectifier l'assaisonnement. Ajouter le safran, démarrer à feu vif pendant les 5 premières minutes puis baisser le feu et cuire 30 mn.

4. Préparation de la rouille : monter la rouille avec 3 jaunes d'œuf comme pour un aioli. Ajouter le sel, l'ail haché, l'huile d'olive en filet et le safran.

5. Découper des croûtons de pain de 1 cm d'épaisseur, frotter les gousses d'ail et imbiber avec les 2 cuillères à soupe d'huile d'olive, enfourner à 220°. Poser une cuillère à soupe de rouille sur les croûtons. Servez la soupe dans des petites soupières et les décorer de croûtons.

6. Servir le poisson à part.

7. Secret du Chef : dans le bouillon avant de l'envoyer, verser 1 bonne dose de pastis et remuer au fouet.

8. Servir dans la soupière de présentation.

NB : Notre bouillabaisse est réalisée à partir d'eau minérale.

## **Annexe 4 : La Motivation au travail : comprendre le concept**

### La motivation au travail : définition et explications

La motivation au travail désigne ce qui encourage un employé à atteindre les objectifs qui lui sont fixés, à s'investir dans le projet du groupe. Il faut bien comprendre que la volonté personnelle du salarié ne suffit pas à optimiser cette fameuse motivation. Elle dépend de nombreux facteurs qui peuvent être d'ordre économique bien sûr, mais aussi sociaux et environnementaux.

### Quels sont les 3 types de motivation au travail ?

Le plus haut niveau de motivation est appelé **la motivation intrinsèque**. Celle-ci est autodéterminée, car le collaborateur retire de la satisfaction personnelle de son activité professionnelle. C'est la tâche à effectuer qui motive le salarié. On retrouve ce type de motivation dans les métiers passion : musique, cuisine gastronomique, recherche... Le bénéfice matériel qu'il obtient consécutivement à sa fonction importe finalement assez peu.

Ensuite, lorsqu'interviennent des facteurs indépendants de la personne, on parle de **motivation extrinsèque**. C'est ici le bénéfice de l'exercice des missions qui lui incombent qui sera la source de motivation du salarié. L'entreprise encourage ses employés par des incitations économiques et, éventuellement, d'autres types d'avantages.

Enfin, quand un salarié est incapable de percevoir un lien entre son travail et de quelconques résultats, il est question d'**amotivation**, c'est-à-dire d'une absence de motivation autodéterminée. Au fil du temps, ce type de personnel s'interroge sur le sens de son emploi. Ses performances tendent à la baisse et il risque de finir par démissionner.

### C'est quoi un facteur de motivation ?

Nous verrons ultérieurement que l'entreprise a une responsabilité importante dans la motivation de ses employés. Et pour les motiver, elle doit réfléchir aux facteurs de motivation, aux leviers qu'elle peut actionner pour éviter la perte d'envie de ses salariés et d'éventuels départs. Car le turn-over est difficile à gérer pour les entreprises. Cela a un coût financier, mais demande aussi beaucoup d'énergie au service RH pour recruter du personnel, lancer des actions de formation. Et bien sûr, il est toujours préférable d'avoir des salariés un minimum expérimentés et autonomes.

### Quelles sont les motivations au travail ?

#### La rémunération

Le salaire et autres rétributions représentent sans aucun doute le premier facteur de motivation, notamment dans un contexte inflationniste et de perte de pouvoir d'achat. La rémunération est un bon moyen de garder ses salariés et d'attirer de nouveaux talents. Il faut considérer dans cette catégorie le salaire, les éventuels 13e et 14e mois, les primes, l'intéressement, la participation ou encore les avantages économiques d'un CSE [...]

Source : <https://www.cadremploi.fr/editorial/conseils/conseils-carriere/motivation-au-travail-comprendre-le-concept-quels-sont-les-leviers-de-motivation-qui-est-responsable>, [consultée le 25 septembre 2023]



**NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE**

**Schéma du rooftop 56 m<sup>2</sup> (8 m x 7 m hors terrasse de circulation)**





