



SESSION 2025

**CAPET et CAFEP**  
Concours externe

Section

**HÔTELLERIE – RESTAURATION**

Option

**Sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration**

**Épreuve écrite disciplinaire**

*L'épreuve consiste dans le traitement d'un cas relatif à une organisation relevant du secteur de l'hôtellerie et de la restauration.*

*À partir d'un contexte donné, l'épreuve comporte deux parties :*

- la première partie consiste à traiter une série de problématiques relevant des domaines de l'économie et de la gestion hôtelière (management, marketing des services, économie touristique, gestion des ressources humaines, gestion de l'unité de production de services) ;*
- la seconde partie consiste à répondre à une série de questions relevant des domaines de la production de services en STS (restauration, hébergement) ou en STC (cuisine, ingénierie), en fonction de l'option choisie.*

**Durée : 5 heures**

L'usage de la calculatrice est autorisé dans les conditions relevant de la nouvelle circulaire du 17 juin 2021 BOEN du 29 juillet 2021.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

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 tête de votre copie. Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

**CAPET EXTERNE – HÔTELLERIE RESTAURATION**  
Option  
**Sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration**

► Concours externe du CAPET de l'enseignement public :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EDE	8520E	101	9311





## « LES CHARMILLES »

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet. L'énoncé est composé de deux parties indépendantes comprenant chacune plusieurs dossiers. Pour une meilleure compréhension du cas, il est conseillé de les traiter dans l'ordre de présentation.

<b>Partie 1– Économie et gestion hôtelière</b>		Page
<b>Dossier 1</b>	Performance économique actuelle de l'établissement	3
<b>Dossier 2</b>	Étude du projet de création d'une verrière bioclimatique en terrasse	3

<b>Partie 2 – Sciences et technologies des services</b>		Page
<b>Dossier 3</b>	Organisation du travail au restaurant	4
<b>Dossier 4</b>	Digitalisation du service en salle	4
<b>Dossier 5</b>	Évolution de l'offre petit déjeuner	4

<b>Dossier documentaire</b>		Page
<b>Document 1</b>	Fiche signalétique de l'établissement	5
<b>Document 2</b>	Le site d'Amnéville-lès-thermes	7
<b>Document 3</b>	Connaître votre clientèle étrangère pour mieux l'accueillir	8
<b>Document 4</b>	Les cures thermales vont mieux mais demeurent en difficulté	9
<b>Document 5</b>	Données commerciales 2024 et 2023	10
<b>Document 6</b>	Tableaux de gestion 2024 et 2023	11
<b>Document 7</b>	Bilan au 31 décembre 2024	12
<b>Document 8</b>	Ratios d'analyse financière	13
<b>Document 9</b>	Prévisions d'investissements et d'exploitation pour le projet de la verrière	13
<b>Document 10</b>	Petit déjeuner à l'hôtel : le buffet plébiscité	14

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

## « LES CHARMILLES »

Comme diraient certains professionnels de la transaction de fonds de commerce, une affaire se trouve « par annonce, par agence ou par hasard ». Pour Paul et Marie KRAUSER, ce fut par hasard que s'était présentée l'opportunité, il y a 7 ans, de reprendre l'hôtel-restaurant « Les Charmilles » à Amnéville-lès-Thermes, petite commune thermale de Moselle, située entre Metz et Thionville à proximité de l'autoroute A31.

La cure thermale d'Amnéville bénéficie d'une eau de source puisée à 900 m de profondeur et jaillissant à 41°C. Cette eau ferrugineuse apporte des bienfaits analgésiques et anti-inflammatoires et soigne plus particulièrement la rhumatologie et les affections respiratoires.

L'établissement situé à proximité du centre thermal St Eloy, est installé dans une bâtisse historique qui a nécessité une remise aux normes coûteuse.

« Les Charmilles » se compose d'un hôtel 3 étoiles de vingt-cinq chambres et d'un restaurant traditionnel « La Source » d'une capacité de cinquante couverts par service. Sur l'avant de l'établissement, se trouve la place des thermes et sur l'arrière, côté sud, se situe une piscine extérieure chauffée et couverte réservée aux clients de l'hôtel.

Le concept de l'établissement s'appuie essentiellement sur le tourisme de santé. En effet, les clients curistes peuvent profiter pleinement du site thermal St Eloy situé à proximité de l'établissement, implanté dans le bois de Coulange et en activité depuis 1975, mais aussi des autres activités de loisirs (zoo, casino, salle de spectacles, ...), de sports (Parc Aventure, golf, piste de ski indoor, ...) et de détente (piscines, patinoire, promenades, ...).

Côté équipe, on compte dix salariés en CDI et 5 CDD d'avril à septembre, période de haute fréquentation. Au sein du restaurant, l'effectif se compose d'un maître d'hôtel, un serveur polyvalent qui le remplace lors de ses repos et de deux serveurs.

En 2020, le Covid-19 a, bien sûr, bousculé et fragilisé cet équilibre. En 2020, « Les Charmilles » avait ainsi accusé une baisse des recettes d'exploitation de 60,7 % et un fonds de roulement en chute de 21 451 €.

Depuis la crise du COVID, les curistes ne sont pas de retour, ce qui nuit à la rentabilité de l'établissement. Malgré ce contexte de crise, Paul KRAUSER dit avoir confiance en l'avenir et parie sur un développement de l'activité de restauration. Il souhaite davantage orienter son activité vers la clientèle locale et capter la clientèle étrangère provenant des pays frontaliers, en particulier les touristes belges, luxembourgeois, allemands et aussi attirer des clients néerlandais de passage sur l'A31.

Pour dynamiser cette activité de restauration, l'établissement souhaite se doter d'une verrière bioclimatique en extérieur et proposer une offre de restauration mieux adaptée à la clientèle ciblée. Marie et Paul KRAUSER souhaitent également modifier l'offre de petits déjeuners.

Vous êtes chargé(e) de les conseiller en traitant cinq dossiers organisés en deux parties.

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 2 sur 14

## Partie 1 – ÉCONOMIE ET GESTION HOTELIERE

### Dossier 1 – Performance économique actuelle de l'établissement

Sept ans après la reprise de l'établissement, l'hôtel-restaurant « Les Charmilles » est confronté à une situation post-covid difficile. La clientèle curiste n'est pas revenue à sa fréquentation habituelle. De plus, des dépenses d'entretien imprévues et des investissements ont été nécessaires (rénovation de la cage d'ascenseur et mise aux normes du système de sécurité incendie). Le cabinet comptable « FIGECO Expertise » a remis à Marie et Paul KRAUSER les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2024. Les propriétaires souhaitent analyser la performance actuelle avant de prendre des décisions stratégiques.

**1.1.** Analyser, dans un développement structuré, la performance économique de l'établissement.

Pour pallier le problème d'effectif inhérent à l'activité de l'entreprise, Marie et Paul ont quelquefois recours à des CDD d'usage et embauchent du personnel « en extra ».

**1.2.** Après avoir rappelé les inconvénients d'un turn-over important, suggérer différentes actions individuelles et collectives, qui permettraient de fidéliser et de motiver le personnel. Argumenter vos propositions.

### Dossier 2 – Étude du projet de création d'une verrière bioclimatique en terrasse

Pour dynamiser l'activité de restauration, l'établissement envisage la construction d'une verrière bioclimatique abritant une terrasse. Cet investissement serait financé à concurrence de 30 % par des fonds propres et le reste par emprunt bancaire.

**2.1.** Déterminer si la structure financière de l'établissement permet d'envisager le projet.

**2.2.** Calculer le seuil de rentabilité du projet.

**2.3.** Préciser les facteurs de succès de ce projet de verrière et les risques encourus. Conclure sur cet investissement prévisionnel.

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 3 sur 14

## Partie 2 – SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE SERVICES

### Dossier 3 – Organisation du travail au restaurant

La création de la terrasse va accroître la capacité d'accueil du restaurant. Le retour progressif des curistes et de la clientèle étrangère limitrophe permet d'espérer une augmentation de 50 % du nombre de couverts servis.

- 3.1. Proposer la brigade de restaurant permettant de répondre à ces nouveaux objectifs.
- 3.2. Afin de limiter le turn-over, construire un planning-type mensuel du personnel de salle visant à limiter les horaires de coupure.

### Dossier 4 – Digitalisation du service en salle

Marie et Paul KRAUSER pensent que le restaurant pourrait être modernisé.

- 4.1. Proposer et décrire des outils de digitalisation utilisables au sein du restaurant "La Source".
- 4.2. Exposer les limites de la digitalisation en restaurant.

### Dossier 5 – Évolution de l'offre petit déjeuner

Les petits déjeuners en chambre ne représentent que 7 % des petits déjeuners servis. Marie et Paul KRAUSER envisagent de ne plus proposer ce service à la clientèle au profit d'une offre de petit déjeuner en salle plus ciblée et plus attractive.

- 5.1. Procéder à une analyse comparative entre une offre petit déjeuner en chambre et celle d'un petit déjeuner servi en salle pour un hôtel 3 étoiles. Donner votre avis sur le choix de la direction
- 5.2. Proposer une offre de petit déjeuner en salle en adéquation avec les attentes de la nouvelle clientèle visée. Préciser les prestations servies, l'organisation du service et les facteurs d'ambiance que vous souhaitez mettre en place.

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 4 sur 14



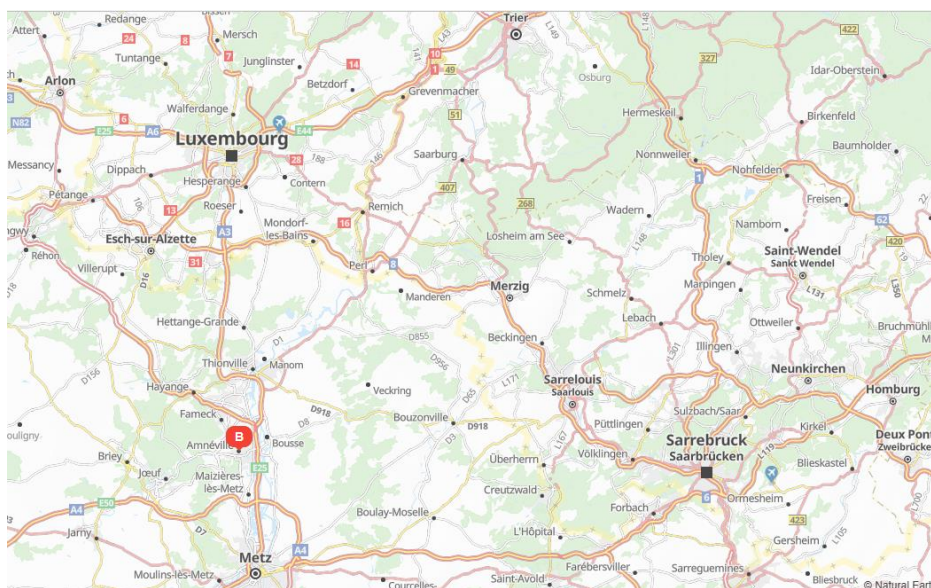
## Document 1 - Fiche signalétique de l'établissement

### Localisation

Niché en plein cœur du parc d'Amnéville, l'hôtel « Les Charmilles » est situé à Amnéville en Moselle, au carrefour des trois frontières (Belgique, Luxembourg et Allemagne) et à proximité des grands axes européens de circulation autoroutière :

- L'axe nord-sud Bruxelles-Luxembourg-Metz-Nancy-Dijon (autoroute A31), qui relie directement la mer du Nord à la Méditerranée, traversant la Lorraine en longeant le sillon mosellan ;
- L'axe est-ouest Paris-Reims-Metz-Sarrebruck-Francfort-sur-le-Main (Autoroute A4), qui rapproche Metz de Paris et des grandes métropoles allemandes.

L'aéroport de Metz-Nancy-Lorraine est implanté à 40 km de l'établissement et celui du Luxembourg à 45 km.



Source de la capture d'écran : [www.viamichelin.fr](http://www.viamichelin.fr)

L'établissement se trouve sur la place des thermes et à quelques pas des centres de balnéothérapie « La Villa Pompéi » et « Thermapolis », à proximité du casino, du golf, de la piscine olympique, de la patinoire, de la plus longue piste de ski intérieure au monde et de l'une des plus grandes salles de concert de France.

### L'ÉTABLISSEMENT

#### L'hébergement :

Les 25 chambres sont équipées de la climatisation, d'une connexion Wi-Fi gratuite, d'une télévision et d'une salle de bains privative. Toutes les chambres disposent d'un plateau de courtoisie avec café et thé. L'établissement comprend 5 chambres pour personnes à mobilité réduite disponibles sur demande. L'hôtel possède une réception ouverte 24h/24.

#### Les tarifs 2024 (prix public TTC)

Chambre 1 ou 2 personnes, avec terrasse ou balcon	79,00 euros
Chambre 3 personnes, avec terrasse	91,00 euros
Chambre 4 personnes, avec terrasse	102,00 euros
Petit déjeuner adulte	12,50 euros
Petit déjeuner enfant	8,00 euros
Parking extérieur	Gratuit

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 5 sur 14

### La restauration :

Attenant à l'hôtel, la salle du restaurant « La Source » permet de servir 50 couverts sur deux services et accueille aussi bien les autochtones que les curistes et occasionnellement les vacanciers de passage sur l'autoroute A31. Le chef propose une gastronomie régionale, contemporaine et gourmande, élaborée à partir de produits locaux et de qualité, dans un décor moderne et confortable. Renouvelée suivant les arrivages du marché, la cuisine du chef se veut à la fois raffinée et accessible à tous. Une belle carte des vins vient compléter des produits travaillés avec passion. Le restaurant est ouvert le dimanche midi et du lundi au samedi le midi et le soir. Le menu est affiché à des prix allant de 14 à 29 €.

Un petit déjeuner continental est servi tous les matins dans la salle à manger ou en chambre.

### Autres services :

Personnel présent 24/24 h ; Accès WIFI gratuit dans tout l'hôtel ; Parking souterrain payant de 15 places ; Piscine couverte et chauffée destinée aux clients de l'hôtel uniquement.

### Ancienneté du personnel :

Comme beaucoup de leurs confrères, Marie et Paul KRAUSER rencontrent des difficultés au niveau de la gestion des ressources humaines car ils doivent faire preuve d'imagination pour attirer et conserver leur personnel. Ce constat est accentué localement par la concurrence des établissements luxembourgeois ou belges, où les salaires sont plus importants que dans l'Hexagone.

#### **Extrait des données sociales de l'établissement – Année 2024**

Taux de CDI	Taux d'ancienneté du personnel à moins d'un an	Taux d'ancienneté du personnel entre un et quatre ans	Taux d'arrêt maladie	Taux d'accident du travail
67 %	40 %	30 %	1,0 %	0,1 %
		<i>Normes professionnelles</i>	1,5 %	0,5 %

### Analyse de la clientèle :

La fréquentation de l'hôtel est répartie de la manière suivante :

- Tourisme thermal : les plus fortes fréquentations sont durant les mois d'hiver ;
- Tourisme de loisirs et de passage : les mois les plus fréquentés sont d'avril à octobre.

En ce qui concerne les nuitées, l'établissement note une fréquentation de la clientèle curiste insuffisante, qui n'est pas revenue à son niveau normal depuis la crise sanitaire Covid-19.

A contrario, la fréquentation du restaurant progresse régulièrement depuis la crise sanitaire et se décompose en 2024 de la façon suivante :

- Clientèle locale : 33 %
- Clientèle curistes : 35 %
- Clientèle étrangère : 32 % de la clientèle totale (dont 30 % d'allemands, 33 % de luxembourgeois, 15 % de belges, 18 % de néerlandais et 4 % d'autres nationalités)

Les principales difficultés que rencontre l'hôtel sont :

- Places de parking insuffisantes ;
- Pas de possibilité de prendre un repas en extérieur ;
- Fort taux de rotation du personnel ;
- Manque de communication sur les réseaux sociaux.

### Étude de la concurrence :

Sur le segment des hôtels 3 étoiles, plusieurs concurrents directs se situent à proximité et sur la zone de loisirs d'Amnéville-lès-thermes :

- Hôtel MARSOT
- Hôtel-Restaurant SYLVA
- Hôtel ARIANE

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 6 sur 14

## Document 2 - Le site d'Amnéville - lès -thermes

Ce site offre différentes infrastructures de loisirs de qualité :

- **Le centre thermal et touristique Saint-Eloy** qui a obtenu l'agrément du ministère de la Santé en 1986 en faisant un établissement de référence. [...] Inscrite dans le top 10 des stations françaises, elle offre notamment des comforts supplémentaires pour les 15 000 curistes annuels : un secteur enfant, un secteur santé personnalisable ...

- **Thermapolis** qui offre tous les bienfaits de la balnéothérapie dans une eau thermale à 35°C. Bains bouillonnants, rivière lente et rapide, nage à contre-courant, bains chauds et froids, buses de massages, saunas finlandais et hammams orientaux, marbres chauds égyptiens... tout est prévu pour le bien-être.

- **Villa Pompéi** qui décline tous les plaisirs de la balnéothérapie aux couleurs des termes antiques dans le cadre d'un temple romain aux fresques et mosaïques prestigieuses.

- **Le zoo d'Amnéville** qui est un des plus beaux zoos d'Europe avec ses 2 000 animaux des 5 continents, 320 espèces sur 16 ha, dans des décors adaptés, magiques et une végétation luxuriante. Spécialisé à l'origine dans les grands fauves, avec une collection prestigieuse, le zoo présente des espaces différents tous les ans et ne cesse d'apporter de l'exotisme à la région.

- **La piste de ski indoor**, unique domaine skiable couvert en France, qui est la plus longue du monde avec sa pente enneigée. Avec son tapis neigeux de 60 cm et 35 m de large, cette piste technique à pente variable (entre 20 et 25%) propose une qualité de neige unanimement reconnue par les professionnels. Désormais sur 620 m et maintenue de -2 à -3°, elle offre aux techniciens comme aux descendeurs des conditions idéales pour le ski et le test du matériel sur neige dure, en particulier en début de saison, lorsque les massifs européens sont encore verts. (...). Les amateurs de snowboard seront comblés avec les bosses, "pipe" et autres "jumps".

- **Le golf 18 trous** qui accueille tous les amateurs de la petite balle blanche, mais aussi les compétitions nationales sur 70 ha de pelouses vallonnées agrémentées de 7 obstacles d'eau.

- **Autres activités** : le cinéma Gaumont, la salle de spectacles Galaxie de 12 200 places, les discothèques et pianos-bars, le casino avec ses 330 machines à sous, sa salle des grands jeux agrémentent toutes les distractions complétées par des restaurants aux cartes variées, sans oublier le musée de la Moto et du Vélo.

Source : france-voyage.com  
consulté le 13/10/2023

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 7 sur 14

### Document 3 - Connaître votre clientèle étrangère pour mieux l'accueillir

<p style="text-align: center;"><b>LA CLIENTÈLE ALLEMANDE</b></p>	<p>Pour les Allemands, l'accueil est réussi quand ils trouvent des interlocuteurs précis dans leurs réponses, efficaces dans leurs actions, respectueux et souriants. Ils sont particulièrement sensibles à un accueil dans leur langue. Discrets, rigoureux, ponctuels et respectueux de l'environnement, les Allemands apprécient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le confort et les menus traduits en allemand ou en anglais.</li> <li>- Les menus établis aux choix multiples ainsi qu'une large gamme de plats sur la carte. Les Allemands considèrent que si le menu a été élaboré par un chef professionnel français, le choix est forcément judicieux. Ils ne doutent pas des compétences d'un chef de cuisine français.</li> <li>- Les repas sous forme de buffet avec un large choix ou des assiettes bien remplies (garnitures à volonté).</li> <li>- Les produits biologiques, naturels, du terroir et les cuisines régionales.</li> <li>- Les petits déjeuners doivent présenter une grande variété de charcuteries, de produits laitiers, d'œufs et de céréales de type "muesli". Le pain est très important dans l'alimentation allemande, il faut proposer un choix de pains différents mais aussi de petits pains individuels. Heures de repas : déjeuner de 12h à 13h et dîner de 18h à 19h.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>LA CLIENTÈLE BELGE</b></p>	<p>Les touristes belges s'attendent à un accueil particulièrement chaleureux. Le sens de l'hospitalité est une notion très importante pour eux car ils l'ont eux-mêmes. Les Belges sont pragmatiques, gais et conviviaux ; ils serrent facilement la main. Connaissant très bien la France, ils sont très exigeants quant à la qualité des prestations offertes et sont de très fins gastronomes. Ils apprécient énormément l'authenticité tant culturelle que culinaire. Grands amateurs de vins, ils sont connaisseurs et apprécient être bien informés sur le sujet.</p> <p>Heures de repas : déjeuner de 12h30 à 13h et dîner (appelé souper) de 18h30 à 19h.</p>
<p style="text-align: center;"><b>LA CLIENTÈLE LUXEMBOURGEOISE</b></p>	<p>Les Luxembourgeois vont en vacances pour se détendre, pour les visites culturelles, et pour pratiquer des activités sportives. C'est une clientèle à fort pouvoir d'achat, très discrète qui apprécie la belle nature (activités sportives, tourisme balnéaire, montagne, « city trips »), le respect de l'environnement et l'art de vivre. Grands consommateurs de prestations culturelles, ils apprécient tout particulièrement être bien informés sur le sujet. Francophones, les Luxembourgeois apprécient néanmoins les cartes et menus traduits en allemand mais aussi en anglais. Ils sont sensibles à un accueil courtois mais surtout efficace et sans manière.</p> <p>Heures de repas : déjeuner de 12h à 14h et dîner de 19h30 à 22h00.</p>
<p style="text-align: center;"><b>LA CLIENTÈLE NÉERLANDAISE</b></p>	<p>Un accueil dans leur langue, ou du moins en anglais, est essentiel. Courtois mais directs, les Néerlandais tutoient facilement. Ils trouvent les Français cultivés mais distants car ils donnent souvent l'impression de ne pas parler les langues étrangères.</p> <p>Curieux et ouverts aux autres cultures, les Néerlandais aiment cependant parfois se retrouver entre eux en vacances. Ils soulignent aussi le coût élevé de certaines prestations ou produits en France. Loin d'être économes, les Néerlandais sont prêts à dépenser... mais au juste prix.</p> <p>Au restaurant, les Hollandais font entièrement confiance au savoir-faire français. Toutefois, traduire la carte des mets et les menus ainsi que la carte des vins et des desserts en anglais voire en néerlandais est une nécessité.</p> <p>Heures de repas : déjeuner de 12h à 13h et dîner de 17h30 à 19h.</p>

*Source : D'après CCI MOSELLE  
consulté le 19/09/2023*

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 8 sur 14

## Document 4 - Les cures thermales vont mieux mais demeurent en difficulté



Les stations thermales retrouvent des couleurs mais les niveaux de fréquentation restent loin des standards observés en 2019.

Les cures thermales en France continuent de subir les conséquences de la crise sanitaire. Et ce, même si l'année passée montre des signes d'amélioration pour le secteur. « En 2022, 437 000 curistes ont suivi une cure thermique médicalisée », résume dans un communiqué le Conseil National des Établissements Thermaux (CNETh) à l'occasion de l'ouverture de son salon annuel, les Thermalies.

C'est une nette amélioration par rapport aux deux années précédentes – 2020 et 2021 – pendant lesquelles la crise sanitaire du Covid avait contraint les établissements thermaux à fermer pendant de longues périodes. Mais cela marque toujours un déclin de près d'un quart de la fréquentation par rapport aux années précédant la pandémie.

### « Qu'en sera-t-il de l'avenir ? »

Les cures thermales sont proposées dans une centaine de villes disséminées en France. Malgré le scepticisme d'une large partie du corps médical, elles promettent de soigner diverses maladies grâce aux bienfaits supposés des eaux locales, ainsi que des programmes d'exercices physiques et de kinésithérapie. Or, même si les établissements n'ont pas dû fermer en 2022, certains soins restaient encore interdits en début d'année. Il s'agissait de ceux qui rassemblent en lieu clos un nombre important de curistes, par exemple certains exercices de respiration. [...]

### La menace de l'inflation

Le secteur, politiquement soutenu par un vaste réseau d'élus locaux, est prudent sur ses perspectives à cause de la crise actuelle du pouvoir d'achat dans un contexte d'inflation généralisée. « On a une fraction de la patientèle qui n'est pas forcément très argentée et pour qui le reste à charge ou les frais d'hébergement et de transport peuvent être conséquents », selon Claude-Eugène Bouvier.

Les soins thermaux sont remboursés par la Sécurité Sociale à hauteur de deux tiers de leur montant. Parmi les bonnes nouvelles pour le secteur, ce niveau est désormais garanti pour plusieurs années après la signature fin 2022 d'une nouvelle convention avec l'Assurance Maladie.

Source : [www.lechotouristique.com](http://www.lechotouristique.com) – Janvier 2023

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 9 sur 14

**Document 5 – Données commerciales 2024 et 2023**

Restaurant "La Source"	Année 2024		Année 2023		Hôtel "Les Charmilles"	Année 2024	Année 2023
	Déjeuner	Dîner	Déjeuner	Dîner			
Nombre total de repas servis - Dont clients extérieurs	9 890 2 750	11 422 3 827	8 842 2 635	9 931 3 435	Nombre de chambres louées	5 070	4 817
Taux de fréquentation	54,2 %	73,0%	48,4 %	63,5 %	Nombre de clients hébergés	8 868	8 850
Taux de captage des clients de l'hôtel	80,5 %	85,6 %	70,1 %	73,4 %	Indice de fréquentation	1,75	1,84
Prix moyen par couvert	22,12 €	29,17 €	21,78 €	29,17 €	Taux d'occupation	55,6 %	52,8 %
Nombre de petits déjeuners servis - Dont clients extérieurs	8 723 142		8 645 156		Prix Moyen Chambre (PMC)	83,60 €	83,24 €
Taux de captage Petits déjeuners	96,8 %		95,9 %		REVPAR	46,45 €	43,94 €
Prix moyen petit déjeuner	12,30 €		12,25 €				

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 10 sur 14

## Document 6 – Tableaux de gestion 2024 et 2023

TABLEAU DE GESTION ANNÉE 2024

Éléments	Exercice 2024	%	Éléments	Exercice 2024	%	Éléments	Exercice 2024	%
CA total établissement	1 083 091,44	100,0%	CAHT Restauration	659 239,44	100,0%	CAHT Hébergement	423 852,00	100,0%
Matières consommées	185 589,29	17,1%	Matières consommées	216 889,78	32,9%	Produits d'accueil	11 867,86	2,8%
Marge brute totale	897 502,15	82,9%	Marge brute restauration	442 350	67%	Marge brute hébergement	411 984	97,2%
Charges de personnel	408 598,00	37,7%						
Marge sur coût principal	488 904,15	45,1%						
Frais généraux (1)	330 835,12	30,5%						
R.B.E.	158 069,03	14,6%						
Coûts d'occupation	149 044,02	13,8%						
Résultat courant avant impôt	9 025,01	0,8%						
Résultat exceptionnel	255,00	0,0%						
Impôts sur les bénéfices		0,0%						
Résultat net	9 280,01	0,9%						

(1) dont commissions sur moyens de paiement : 9 128,75 € en 2024

TABLEAU DE GESTION ANNÉE 2023

Éléments	Exercice 2023	%	Éléments	Exercice 2023	%	Éléments	Exercice 2023	%
CA total établissement	989 134,36	100,0%	CAHT Restauration	588 167,28 €	100,0%	CAHT Hébergement	400 967,08	100,0%
Matières consommées	175 898,78	17,8%	Matières consommées	187 037,20	31,8%	Produits d'accueil	11 227,08	2,8%
Marge brute totale	813 235,58	82,2%	Marge brute restauration	401 130,08	68,2%	Marge brute hébergement	389 740,00	97,2%
Charges de personnel	390 586,41	39,5%						
Marge sur coût principal	422 649,17	42,7%						
Frais généraux (1)	291 498,61	29,5%						
R.B.E.	131 150,56	13,3%						
Coûts d'occupation (2)	145 626,51	14,7%						
Résultat courant avant impôt	-14 475,95	-1,5%						
Résultat exceptionnel (3)	20 000,00	2,0%						
Impôts sur les bénéfices		0,0%						
Résultat net	5 524,05	0,6%						

(1) dont commissions sur moyens de paiement : 7 657,12 € en 2023

(2) Dont produits nets sur cession de VMP pour 2 005,51 € et 1 343,12 € de charges nettes sur cession de VMP

(3) Dont vente d'un terrain pour 60 000,00 € avec valeur nette comptable de 40 000,00 €

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 11 sur 14

# Document 7 – Bilan au 31 décembre 2024

		BILAN - ACTIF			BILAN PASSIF				
		Brut	Amort, dépréc.	Net					
Actif immobilisé	Immobilisations incorporelles	Capital souscrit non appelé					791 572,40		
		Frais d'établissement							
	Immobilisations corporelles	Frais de recherche et développement							
		Concessions, brevets et droits similaires							
		Fonds commercial	487 522,00	121 303,50	376 218,50			27 286,35	
		Autres immobilisations incorporelles			0,00				
		Avances et acomptes sur immo. incorpor.			0,00				
		Terrains	199 008,80		199 008,80				
		Constructions	1 021 593,20	310 035,10	711 558,10			-2 603,00	
		Installations tech., mat. et out. industriels	254 201,00	136 403,00	117 798,00			9 280,01	
Autres immobilisations corporelles	84 733,00	12 134,00	72 599,00						
Immobilisations en cours									
Avances et Acomptes									
Immobilisations financières	Part. évaluées / méthode équivalence								
	Autres participations								
	Créances rattachées à des participations								
	Prêts								
	Autres titres immobilisés								
	Autres immobilisations financières								
	<b>TOTAL (II)</b>	<b>2 057 058,00</b>	<b>579 875,60</b>	<b>1 477 182,40</b>			<b>825 535,76</b>		
	Actif circulant	Stocks	Matières premières, approvisionnements	10 372,00		10 372,00			
			En cours de production de biens			0,00			
			En cours de production de services			0,00			
Produits intermédiaires et fins					0,00				
Marchandises					0,00				
Avances et acomptes Versés commandés					0,00				
Clients et Comptes rattachés			10 560,10	3 550,00	7 010,10				
Autres créances			25 927,80		25 927,80				
Capital souscrit et appelé, non versé					0,00				
Valeurs mobilières de placement					0,00				
Comptes de régl.	Comptes de divers	Disponibilités	43 372,10		43 372,10				
		<b>TOTAL (III)</b>	<b>90 232,00</b>	<b>3 550,00</b>	<b>86 682,00</b>			<b>1 572 161,40</b>	
		Charges constatées d'avance	8 297,00		8 297,00				
		Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)							
Comptes de régulation	Comptes de régulation	Primes de remb. des obligations (V)							
		Écarts de conversion actif (VI)							
		<b>TOTAL GÉNÉRAL (I à V)</b>	<b>2 155 567,00</b>	<b>583 425,60</b>	<b>1 572 161,40</b>				

(1) dont découvert : (solde créditeur de banque et CCP) : 41 485 €  
 (2) dont comptes courants d'associés : 181 130. € bloqués sur 5 ans

## Eléments d'analyse financière

	ANNEE 2024
Fonds de Roulement Net Global	14 488,88
Besoin en Fonds de Roulement	12 601,38
Trésorerie Nette	1 887,10
Capacité d'auto-financement	155 162,01

	ANNEE 2023
Fonds de Roulement Net Global	87 912,66
Besoin en Fonds de Roulement	56 374,12
Trésorerie Nette	31 538,54
Capacité d'auto-financement	125 392,41



## Document 8 – Ratios d'analyse financière

### Ratio d'endettement financier

Le ratio d'endettement, ou encore « ratio gearing » – est un indicateur financier comparant les dettes financières de l'entreprise à ses capitaux propres. On peut donc l'utiliser pour mesurer la solvabilité d'une entreprise. Les établissements financiers étudient ce ratio pour décider d'accepter une demande de prêt professionnel. En effet, il permet d'apprécier si l'entreprise a la capacité de s'endetter au niveau escompté. Ce ratio doit rester inférieur à 1 pour garder la confiance des banquiers.

### Capacité de remboursement théorique

Ce ratio évalue le nombre d'années théorique nécessaire pour rembourser la totalité de la dette bancaire de l'entreprise grâce à sa capacité d'autofinancement. En principe, le ratio doit être inférieur à 3 ou 4. S'il passe au-dessus de cette limite, cela signifie que l'endettement de l'entreprise est trop lourd par rapport à la richesse qu'elle crée et que sa capacité de remboursement est mise à mal.

### Ratio d'indépendance financière

Il mesure le degré d'importance des financements internes ou provenant des actionnaires sur le total des financements stables. Une situation soutenable est une situation avec un ratio  $\geq 0,5$ . Les capitaux permanents correspondent aux capitaux propres et aux emprunts bancaires.

## Document 9 – Prévisions d'investissements et d'exploitation pour le projet de la verrière

La verrière implantée sur une terrasse de 50 m<sup>2</sup> aura une capacité de 30 couverts. L'investissement se décompose de la façon suivante et serait mis en service au 1<sup>er</sup> janvier 2025 :

- Coût de construction de la terrasse : 13 500 €
- Coût de construction de la verrière : 35 000 €
- Mobilier encastrable : 7 800 €
- Aménagements divers : 6 300 €

Monsieur et Madame KRAUSER envisagent un financement en fonds propres de 30 % du montant total. La trésorerie de l'entreprise étant insuffisante, ce financement est prévu par une augmentation du compte courant d'associés. Le complément fera l'objet d'un emprunt bancaire remboursable en 5 annuités par annuité constante au taux de 2,7 %.

La verrière sera ouverte tout comme le restaurant, toute l'année, le dimanche midi et du lundi au samedi le midi et le soir. Le taux prévisionnel de remplissage est estimé à 55% le midi et à 75 % le soir. L'addition moyenne hors taxe serait de 28 € se décomposant en 72 % pour la nourriture et 28% pour la boisson.

Les charges variables sont estimées pour les achats consommés de nourriture à 36 % du CA HT nourriture, pour les achats consommés de boisson à 18 % du CA HT boissons, pour les charges de personnel (charges sociales incluses) à 4,50 € par couvert servi.

De plus, les consommations d'énergie qui ont beaucoup augmenté en 2024, représentent une charge proportionnelle directe de 4,50 € par couvert servi.

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 13 sur 14

Quant aux charges fixes spécifiques, elles sont estimées annuellement à 96 588 € pour les charges de personnel, charges sociales incluses, à 1 800 € de frais de publicité et de communication, à 4 500 € de frais d'entretien et de réparation.

Les autres charges de fonctionnement et de gestion fixes représentent 2 750 € par an ; les assurances propres à la verrière s'élèvent annuellement à 885 €, les dotations aux amortissements et les redevances de crédit-bail s'élèvent annuellement à 12 500€, et les charges d'intérêts à 1 183 € la première année.

### **Document 10 – petit déjeuner à l'hôtel : le buffet plébiscite**

Coach Omnium, cabinet de conseil en hôtellerie, a interrogé en juin dernier, 621 clients d'hôtels, français et européens, représentatifs de la clientèle hôtelière en France, pour connaître leurs opinions concernant le premier repas de la journée.

Voici les résultats de cette enquête.

- 91 % d'entre eux se déclarent satisfaits à très satisfaits par les prestations proposées ;
- 86 % des clients apprécient la formule buffet [...] :
  - Le buffet offre ce que l'on n'a généralement pas chez soi ou qui nécessite des efforts (sortir acheter des croissants...).
  - Les clients (78 %) aiment la variété et le grand choix en produits, le fait de consommer à volonté (48 %), de trouver des produits que l'on ne déguste pas d'habitude, de pouvoir prendre son temps, etc.
  - Pour les boissons chaudes toutefois, 36 % des personnes interrogées par Coach Omnium préfèrent qu'on les leur serve à table.
  - Le jus de fruits est une boisson très demandée à l'hôtel, par 82 % des répondants.
  - Plus d'un tiers des clients d'hôtels prennent également un œuf et/ou un yaourt ou fromage blanc. La consommation de charcuteries, céréales et gâteaux, le cas échéant, concerne moins de personnes et se fait en fonction de leur nationalité.
  - Avec un service accueillant, un buffet richement dressé, un large choix de produits de qualité, une salle agréablement agencée et décorée..., 9 répondants sur 10 sont satisfaits à très satisfaits des offres de petits déjeuners dans les hôtels français.

### **Produits régionaux et locaux : un atout de taille**

Si les clients considèrent que le petit déjeuner est important, ils peuvent également être séduits et étonnés par des offres sortant de l'ordinaire.

- Les préparations 'faites maison' — gâteaux, crêpes, pains, confiture, fruits frais pressés, etc. — plaisent à 95 % des voyageurs.
- Les produits locaux et spécialités de la région sont appréciés par 99 % des clients d'hôtels : fromages, viennoiseries, pains, charcuterie, confitures, gâteaux...
- Enfin, les produits bio sont aimés par 75 % des personnes, voire les aliments sans gluten et/ou sans lactose (52 %), ce qui est plus surprenant par le nombre de demandeurs.

### **Bien, mais cher**

Quant aux prix pratiqués par les hôtels sur les petits déjeuners, 44 % des clients les trouvent trop élevés, soit par rapport à ce qui est proposé, soit par rapport à leur budget ou à ce qu'ils trouvent normal de dépenser pour cette prestation. Ils étaient 70 % à avoir cette opinion en 2017, ce qui montre une amélioration sur ce registre. Le rapport qualité-prix est jugé meilleur par les 18-25 ans et par les 66 ans et plus, de même que par les étrangers interrogés par rapport aux clients français.

*Source : L'Hôtellerie-Restaurant  
consulté le 22/09/2022*

CAPET EXTERNE	Section hôtellerie-restauration	Session 2025
Option STS	Sujet principal E1	Page 14 sur 14