



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE
LA RECHERCHE

EFE HOP 1

SESSION 2017

**CAPLP
CONCOURS EXTERNE
ET CAFEP**

**Section : HÔTELLERIE - RESTAURATION
Option : ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

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

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

A

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	8510J	101	2065

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

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFF	8510J	101	2065

L'entreprise HRExpert est un cabinet de conseil et d'expertise spécialisé en hôtellerie et restauration. Celui-ci propose des missions de conseil sur tout le territoire français dans les secteurs privés ou publics, dans les domaines de la restauration sociale ou commerciale.

CONSEIL
TENDANCES
CONCEPTS
DYNAMISATION
COMMUNICATION
QUALITÉ
FORMATION

HR...
EXPERT



Dans un souci de performance économique, la phase d'audit est essentielle pour optimiser l'activité en hôtellerie et restauration.

Vous êtes recruté(e) par l'entreprise en tant que « consultant expert » au sein du pôle restauration, pour y effectuer diverses missions.

PRÉSENTATION DES DOSSIERS ET BARÈME DE NOTATION

Dossiers	Thèmes abordés	Référence aux supports proposés	Activités	Barème
Mission ①	Audit de dynamisation	Document 1 - Courriel de l'hôtel restaurant « les Jardins de Granit » Document 2 - Extrait d'avis des internautes du site de l'hôtel « les Jardins de Granit » Document 3 - Carte du restaurant automne/hiver Document 4 - Extrait du livret sur l'e-réputation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposer une note de synthèse ▪ Citer quatre avantages du référencement sur un site d'avis ▪ Proposer une nouvelle carte ▪ Concevoir une fiche technique. 	20 points
Mission ②	Optimisation du pôle restauration	Document 5 - Le carrousel du Louvre Annexe 1 - Exemple de food-court	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir la notion de food-court ▪ Concevoir un food-court (annexe 1 à rendre avec la copie) ▪ Soumettre des actions favorisant le développement durable 	20 points
Mission ③	Audit de maîtrise sanitaire	Document 6 - Extrait du rapport de visite d'inspection (DDPP) Annexe 2 - Fiche PMS n° 512	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer à la mise en conformité hygiène ▪ Compléter l'annexe 2 (à rendre avec la copie) ▪ Proposer un schéma de production sous-vide en liaison différée 	20 points
Mission ④	Audit de conseil		Concevoir : - un document de présentation sur les volailles - le déroulement de l'animation culinaire sur le chapon et une fiche de dégustation	20 points

Mission 1 AUDIT DE DYNAMISATION

Votre première mission confiée par HR expert consiste à répondre à la requête de Madame RIOU directrice de l'hôtel-restaurant « Les Jardins de Granit » situé en Bretagne qui souhaite mettre en place la nouvelle carte du restaurant et répondre aux attentes de la clientèle.

1. Dans le cadre de l'audit, vous prenez connaissance du courriel (**document 1**) et des deux documents joints : extrait d'avis des internautes (**document 2**) et carte de restaurant (**document 3**).
Mener une analyse critique et rédiger une courte note de synthèse en faisant apparaître les solutions préconisées.
2. Conscient que l'e-réputation¹ est devenue un enjeu commercial incontournable, vous prenez connaissance de l'extrait du livret sur l'e-réputation (**document 4**) et vous citez quatre avantages (intérêts) pour l'entreprise à être référencée sur un site d'avis.
3. À partir de votre travail d'analyse, vous répondez à la demande de Madame Riou en proposant une nouvelle carte de restauration mettant en valeur les produits régionaux. Celle-ci est composée de 4 entrées, 6 plats principaux, et 4 desserts.
4. Dans le cadre de votre activité d'audit, vous constatez que l'entreprise n'utilise pas de fiche technique de production. Dans l'objectif d'accroître la rentabilité du restaurant, vous présentez une fiche technique valorisée d'un des plats de la nouvelle carte en expliquant l'avantage qu'elle aurait à mettre en œuvre un tel document. Concevoir la fiche technique, justifier l'intérêt pour l'entreprise de l'utilité de ce document.

Mission 2 OPTIMISATION DU PÔLE RESTAURATION

Monsieur QUINPAS, gérant d'un parc à thème, vous sollicite pour optimiser le pôle de restauration qui subit une forte baisse d'activité.

Les prestations commerciales ne sont plus en adéquation avec les attentes de la clientèle, comme en témoigne l'étude de marché que vous avez menée. L'offre de restauration doit obligatoirement s'élargir et prendre en compte le développement durable.

Suite à cette étude, vous proposez à Monsieur QUINPAS la création d'un « food-court² » s'inspirant du célèbre « Les restaurants du Monde du Carrousel du Louvre » (**document 5**).

5. Lors d'une première réunion de travail, votre client vous demande de lui présenter la notion de « food court ». Définir ce concept (spécificités, types de restauration proposés, avantages, inconvénients, ...)
6. Proposer en utilisant l'**annexe 1** (à rendre avec la copie) une offre de restauration de type « food-court », composé de quatre restaurants thématiques différents. Pour chacun, indiquer le nom et le thème du restaurant, élaborer un menu composé d'une entrée, d'un plat et d'un dessert. Un des quatre restaurants porte sur le thème du développement durable.
7. Dans le cadre de la démarche liée au développement durable, proposer à Monsieur QUINPAS deux activités mises en œuvre dans l'entreprise, en justifiant leur intérêt vis à vis de la clientèle.

¹ L'e-réputation est l'image qui se dégage de l'ensemble des contenus publiés sur le web...

² Aire de restauration regroupant plusieurs enseignes dans un espace commun.

Mission 3 AUDIT DE MAITRISE SANITAIRE

Le traiteur « **Les 3 Rois** » à Rungis, vous contacte suite au contrôle sanitaire effectué par la DDPP³. Il souhaite que vous l'aidiez à analyser le rapport de visite d'inspection (**document 6**), en proposant des axes de remédiation.

8. Proposer des actions et démarches concernant les mises en conformité immédiates (référencées comme « Priorités 1 » dans le rapport).

9. Pour satisfaire au Plan de Maitrise Sanitaire existant dans l'entreprise, compléter la fiche n° 512 (**annexe 2** à rendre avec la copie) en répertoriant, selon la méthode des 5M⁴, les non-conformités classées en priorité 2 et 3. Proposer pour chacune des remédiations.

10. Suite à la visite de la DDPP, le client vous demande de proposer un schéma de production des plats cuits sous-vide distribués en liaison différée froide. Celui-ci doit présenter les différentes étapes de la réception des marchandises à la distribution des productions.

Mission 4 AUDIT DE CONSEIL

Monsieur LOYAL, éleveur réputé de la région de Bresse souhaite promouvoir ses volailles emblématiques auprès des restaurateurs locaux.

Vous lui conseillez d'organiser une journée de promotion de ses produits. À cette fin, vous préparez un support de communication et une animation culinaire.



11. Proposer un document de présentation commerciale à destination des restaurateurs précisant pour chaque volaille : la classification, les différentes présentations commerciales, le nom et le descriptif d'une recette.

Pour cette opération commerciale, monsieur LOYAL a sélectionné les volailles suivantes :

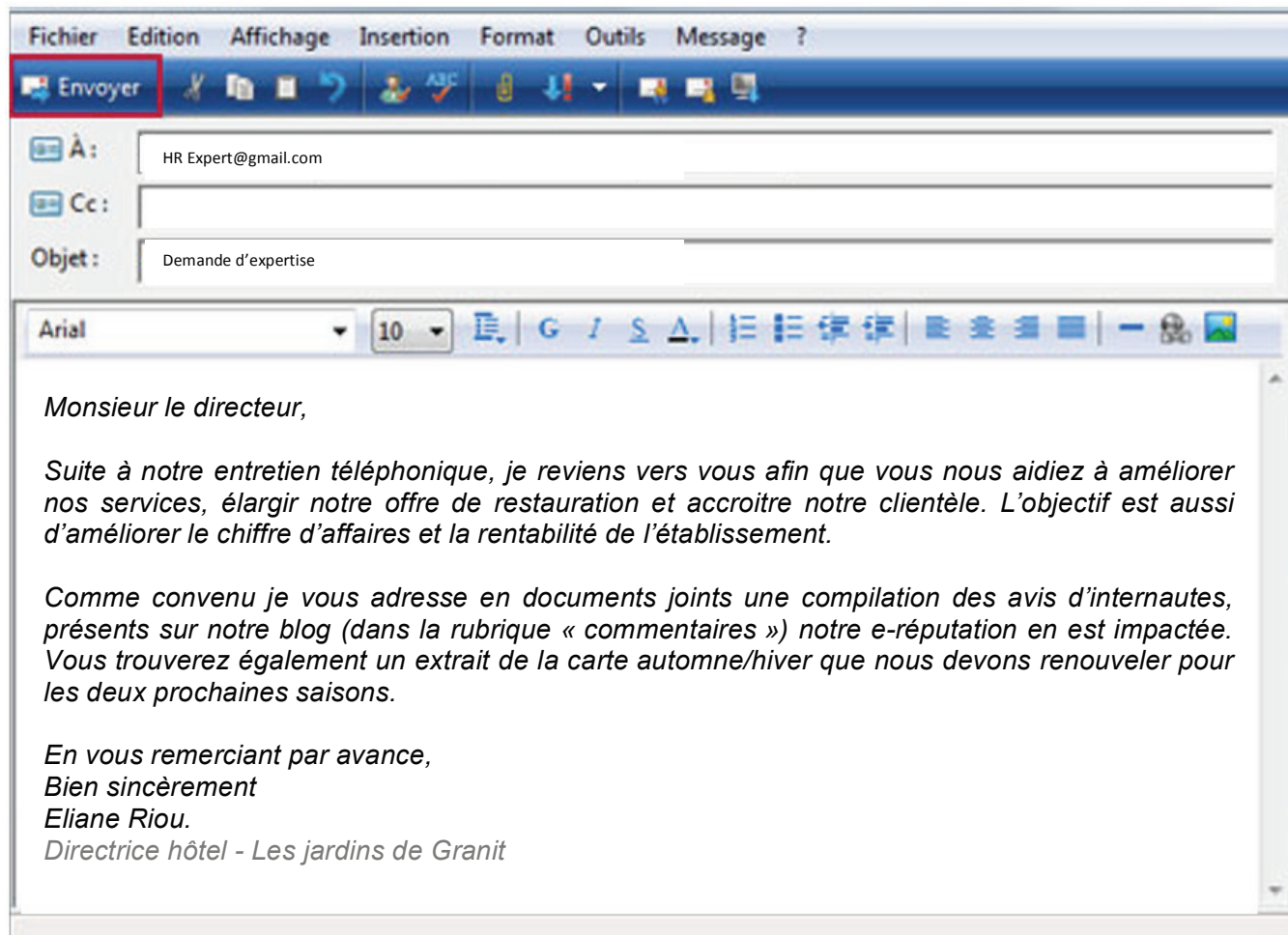
- poularde,
- pintade,
- pigeon,
- lapin.

12. Monsieur LOYAL souhaite spécifiquement mettre en valeur « le chapon de Bresse », un produit qui fait sa fierté. Il vous demande de prévoir une animation culinaire valorisant cette volaille exceptionnelle. Présenter le déroulement de l'animation et concevoir une fiche de dégustation.

³ Direction Départementale de la Protection des Populations

⁴ Méthode de causes et effets ou diagramme d'Ishikawa : Matériel, Milieu, Méthode, Matière, Main d'œuvre

Document 1

**COURRIEL DE L'HÔTEL RESTAURANT
« LES JARDINS DE GRANIT »**


Document 2

**(Pièce jointe au courriel)
EXTRAIT D'AVIS DES INTERNAUTES DU SITE DE L'HÔTEL
« LES JARDINS DE GRANIT » AU 23 FÉVRIER 2017**

« Pas de service en chambre »

Avis écrit le 23 septembre 2016 : Antoine

Il est regrettable que l'hôtel n'ait aucune offre de restauration dans les chambres puisque mes horaires de travail tardifs ne me permettent pas d'accéder au restaurant... [LIRE LA SUITE](#)

« Où est le poisson ? »

Avis écrit le 7 novembre 2016 : Clément

Surprenant de ne voir qu'un poisson proposé à la carte d'un restaurant situé en bord de mer... [LIRE LA SUITE](#)

« 5 fruits et légumes par jour »

Avis écrit le 12 décembre 2016 : Mathilde

Vraiment peu de fruits et légumes sur la carte (tout ce que j'aime !!) ...difficile aussi pour moi de faire un choix « diététique »! [LIRE LA SUITE](#)

« Manger en travaillant »

Avis écrit le 18 janvier 2017 : Marc

Un service de restauration en chambre me permettrait de travailler sereinement sur mon ordi... [LIRE LA SUITE](#)

« Où sommes-nous ? »

Avis écrit le 15 février 2017 : Noémie

De passage dans cette région et malgré une cuisine de qualité le restaurant ne propose pas un menu mettant en avant les produits ou les spécialités de régionales... [LIRE LA SUITE](#)

ENTRÉES		VIANDES	
Salade 1860 <i>Jambon cru, viande séchée et tomme de Savoie, tomate en rondelle</i>	12	Pavé de veau Duroc <i>Frites steak house et mesclun</i>	15
Salade nordique <i>Saumon fumé, thon mi-cuit, tomate cocktail et sésame grillé</i>	13	Saltimbocca à la Romana <i>Gnocchis et sauce Marsala</i>	18
Tarte au chèvre et salamis <i>Éclats de pistaches, chips de lard</i>	11	Noix de veau cuite à basse température <i>Sauce morille et coteaux du Layon</i>	20
Assiette d'anti pasti <i>Légumes marinés, charcuterie et bruschetta</i>	14	Côtes d'agneau grillées <i>Jus à la sarriette et pommes Anna</i>	18
Déclinaison de foie gras <i>En terrine, sautés et crème brûlée aux épices douces</i>	18	FROMAGES	
PÂTES ET RISOTTO		Chavignol chaud et salade aux noix	5
Linguini, concassée de tomate <i>Copeaux de Parmesan</i>	10	Trilogie de fromages de chèvre	6
Risotto et coppa <i>Poêlée de girolles à la persillade</i>	14	DESSERTS	
Wok de volaille <i>Épice Tandoori et nouilles chinoises</i>	16	Panna cotta et crumble aux fruits rouges	8
POISSONS		Tarte aux noisettes à la fève Tonka <i>Crème glacée à la vanille Bourbon</i>	8
Pavé de saumon Label Rouge à l'unilatéral <i>Citron et serpolet, riz safrané</i>	15	Tarte au chocolat <i>Crème anglaise</i>	8

J'anticipe

Ma stratégie

● Agir sur les sites d'avis :

- Je suis en veille et je suis très régulièrement les sites d'avis pour être en mesure de répondre rapidement aux commentaires.
- Je regarde les sites qui proposent des systèmes d'alertes email, et je m'inscris.
- J'incite mes clients à laisser des avis.
- J'envoie un email de remerciement « post-séjour » invitant à laisser un commentaire sur mon site.
- Je réponds aux avis en toute transparence.
- J'intègre directement les avis de consommateurs sur mon propre site.
- Je reste toujours aimable et serviable quelles que soient les circonstances.



Livret sur la (e)-réputation

Extrait site : www.larochelle.cci.fr/.../livret-de-sensibilisation-a-la-e-reputation 15/12/2015 15:12


LE CARROUSEL

| du Louvre |

En bref : Restaurants du Monde est un tout nouveau concept de restauration tendance et novateur et géré par le Groupe Autogrill. Situé dans la galerie commerciale du Carrousel du Louvre, Restaurants du Monde s'étend sur 2 000 m², vous pourrez y déguster toutes les saveurs du Monde. De la Méditerranée à l'Asie, en passant par le Moyen-Orient et l'Amérique du nord, laissez-vous tenter par 400 recettes de cuisines originales dans 10 kiosques de cuisines ethniques. : un Food-court dernière génération proposant des cuisines thématiques et tendance allant de la Méditerranée à l'Extrême Orient, une palette de couleurs et de saveurs dans vos assiettes au sein d'un espace unique de restauration rapide dans Paris.

Menu de 6.70€ à 17.50€

Source : l'intern@ute.com 19/05/2015 16 :05

Rapport n° 5667-AX67		DDPP 94		Priorité ↓
 Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE		3 bis rue des Archives 94046 CRETEIL Cedex Tél. : 01 45 xx xx 30 - Fax : 01 xx xx 43 44 Mel : ddpp@val-de-marne.gouv.fr Ouverture au public : 9h-12h et 14h-17h du lundi au vendredi		
LOCAUX	Respect de la marche en avant temps/espace	Croisement des circuits propres et sales, marche en avant dans l'espace impossible à réaliser dans les locaux actuels.	Amélioration à apporter immédiatement	1
HYGIÈNE DU PERSONNEL	Lave mains	1. Absence de papier à usage unique. 2. Distributeur de savon hors service. 3. Absence de plan de nettoyage/désinfection.	Amélioration à apporter immédiatement	1
	Hygiène des manipulations	Présence de coliformes fécaux dans l'échantillon prélevé n°1.	Non-conformité majeure	2
PROCESS DE FABRICATION EN LIAISON DIFFÉRÉE	Température	L'enregistrement des températures est indispensable pour assurer une parfaite traçabilité (réglementation du 01/01/2006).	Non-conformité majeure	2
	Date limite de consommation	Les œufs utilisés pour lier la sauce comportent une date d'utilisation dépassée	Non-conformité majeure	2
	Sous-vide	Absence de local spécifique à la mise sous-vide	Non-conformité majeure	2
ÉTAT DES MATÉRIELS ET DES USTENSILES	Propreté des équipements	Des robots-coupes sont sales alors qu'ils n'ont pas été utilisés le jour de l'audit. Ils n'ont pas été nettoyés après leur dernière utilisation ce qui engendre des risques sanitaires indéniables.	Non-conformité majeure	2
	Rangement du matériel	Le matériel de cuisine est posé non retourné dans une zone de circulation intense sur les étagères au-dessous des plans de travail.	Non-conformité	3

Nom de famille :
(Suivi, s'il y a lieu, du nom d'usage)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Prénom(s) :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Numéro
Inscription :**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Né(e) le :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(Le numéro est celui qui figure sur la convocation ou la feuille d'émargement)

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : **Section/S spécialité/Série :**

Epreuve : **Matière :** **Session :**

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

EFE HOP 1

Annexes 1 et 2

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

Nom du restaurant	Thème et présentation du restaurant	Exemple de menu (Entrée, plat, dessert) à 13.50 €
	Thème : DÉVELOPPEMENT DURABLE Présentation du thème	▪ Entrée : ▪ Plat : ▪ Dessert :
	Thème : Présentation du thème	▪ Entrée : ▪ Plat : ▪ Dessert :
	Thème : Présentation du thème	▪ Entrée : ▪ Plat : ▪ Dessert :
	Thème : Présentation du thème	▪ Entrée : ▪ Plat : ▪ Dessert :



Procédure de remédiation

Selon le diagramme d'Ishikawa

PMS
Fiche N° 512
01/03/2017

Non-conformité	5 M *					Remédiations proposées
	Matériel	Milieu	Méthode	Matière	Main-d'œuvre	

*Cocher les cases correspondantes