



Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

Concours : CAPLP externe

Section : Hôtellerie Restauration

Option : Services et commercialisation

Session 2016

Rapport de jury présenté par :
Michel LUGNIER, Président du jury

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1/ Statistiques

1.1. Statistiques générales.....	page 3
1.2. Origine des candidats selon leurs diplômes et/ou leurs parcours.....	page 3

2/ L'admissibilité

2.1. Épreuve de technologie professionnelle	
2.1.1 Définition de l'épreuve.....	page 3
2.1.2 Analyse de la session 2016	
➤ Résultats de la session.....	page 4
➤ Analyse de l'épreuve.....	page 4
➤ Commentaires sur la prestation des candidats.....	page 4
➤ Conseils et préconisations donnés aux candidats pour les sessions ultérieures.....	page 6
2.2. Épreuve d'analyse économique, juridique et managériale	
2.2.1 Définition de l'épreuve.....	page 6
2.2.2 Analyse de la session 2016	
➤ Résultats de la session.....	page 6
➤ Analyse du sujet, ses objectifs, commentaires du jury.....	page 7
➤ Conseils donnés aux candidats pour les sessions ultérieures.....	page 9

3/ L'admission

Présentation.....	page 10
3.1 Épreuve de mise en situation professionnelle	
2.1.1 Définition de l'épreuve.....	page 10
2.1.2 Analyse de la session 2016	
➤ Résultats de la session.....	page 10
➤ Modalités d'organisation.....	page 11
➤ Commentaires sur les prestations des candidats - Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures.....	page 11
3.2 Épreuve d'entretien à partir d'un dossier	
2.1.1 Définition de l'épreuve.....	page 13
2.1.2 Analyse de la session 2016	
➤ Résultats de la session.....	page 14
➤ Modalités d'organisation.....	page 14
➤ Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures.....	page 15
3.3 Recommandations générales.....	page 16

4/ Sujets

4.1 Sujet de l'épreuve de technologie professionnelle.....	page 17
4.2 Sujet de l'épreuve d'analyse économique, juridique et managériale.....	page 32

INTRODUCTION

Présentation de la session 2016

Le concours externe de recrutement de professeurs de lycée professionnel en hôtellerie-restauration option « service et commercialisation » session de 2015 s'appuie sur la réglementation fixée l'arrêté du 19 avril 2013.

Deux arrêtés (24 juillet 2013) portent modification des coefficients (partie admission).

L'ensemble des épreuves du concours vise à évaluer les capacités des candidats au regard des dimensions disciplinaires, scientifiques, techniques et professionnelles de l'acte d'enseigner et des situations d'enseignement.

N'hésitez pas à consulter les sites suivants:

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=?cidTexte=JORFTEXT000027361617&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id>

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=?cidTexte=JORFTEXT000027361617&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id>

http://www.education.gouv.fr/cid67058/session-2015-epreuves-des-concours-de-recrutement-des-personnels-nseignants-dorientation-et-d-education.html#Concours_du_CAPLP

1/ Statistiques

Nombre de postes offerts au concours 2016 : 40 postes

1.1 Statistiques générales

	CA/PLP	
	Admissibilité	Admission
Nombre de candidats inscrits	376	98
Nombre de candidats présents	187	80
Nombre de candidats admissibles	98	
Nombre de candidats admis		41
Barre	34.76	122.88
Moyenne des notes	8.57	10.45

2/ L'admissibilité

2.1 Épreuve de technologie professionnelle

2.1.1 Définition de l'épreuve

Durée : 5 heures – Coefficient 2

L'épreuve fait appel à des connaissances d'ordre général d'organisation, de technologie, de techniques, d'équipements et d'utilisation et transformation de produits et matières d'œuvre dans le contexte de l'hôtellerie et de la restauration.

Elle prend appui sur l'exploitation d'un dossier et traite de thèmes relatifs aux diverses formes d'exercice des activités effectuées dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, illustrés ou non par une documentation. Certains aspects des thèmes étudiés font l'objet d'une réflexion didactique et pédagogique en lien avec les diplômes dont la formation est dispensée en lycée professionnel.

Les connaissances mises en œuvre concernent la technologie de spécialité, les systèmes de distribution, leurs agencements et leurs équipements, le contrôle des activités, l'accueil, la vente, l'animation et la facturation.

En restauration, elles incluent en outre la sommellerie, l'organisation de réceptions et le bar. En hébergement, elles concernent les connaissances fondant les diplômes de la voie professionnelle.

➤ Résultats de la session

Technologie professionnelle	CA/PLP 2016
Nombre de candidats présents	187
Moyenne des notes	9.29
Note la plus haute	15,94
Note la plus basse	0,56
Écart type	2,42

➤ Analyse de l'épreuve

Le sujet de la session 2016 est fourni en annexe. Il permettait :

- d'évaluer un large champ de connaissances technologiques et professionnelles,
- d'apprécier les capacités d'analyse du candidat.

Il se composait des dossiers suivants :

- Thème 1 : Superviser et promouvoir la restauration liée à cet événement
- Thème 2 : Mettre en place une démarche environnementale
- Thème 3 : Proposer un brunch
- Thème 4 : Valoriser les produits régionaux
- Thème 5 : Mettre en place de nouvelles stratégies d'accueil.

➤ Commentaires sur les prestations des candidats

Certains candidats ont traité le sujet dans son intégralité. Si quelques candidats ont présenté des copies structurées, lisibles et soignées, ce qui constitue un réel atout pour un futur enseignant, et de bonne qualité au niveau orthographe et syntaxe, certaines copies étaient de qualité médiocre et non conformes aux exigences requises pour ce concours.

Certains encore, ont fait preuve d'intérêt par rapport au sujet, mettant à profit tant leur culture personnelle que professionnelle.

• relatifs à la forme

Le jury a constaté un grand nombre de copies avec une orthographe « déplorable », assortie d'une syntaxe défailante et d'une calligraphie parfois illisible dans tous les thèmes traités.

Quelques erreurs fréquemment rencontrées :

Thème 1 : Superviser et promouvoir la restauration liée à cet événement

Rédaction d'une synthèse :

- Les consignes ne sont pas toujours respectées. Par exemple, peu de candidats ont respecté le nombre de lignes imposé : 30 lignes.
- La documentation proposée doit nourrir la réflexion du candidat qui ne doit pas se contenter d'une sélection des éléments jugés pertinents.
- Une synthèse ne se limite pas à une énumération.

Offre de vente à emporter et personnalisation des food trucks

- les candidats doivent respecter le nombre de réponses demandées
- la plupart des candidats ont répondu à l'intégralité des questions

Thème 2 : Mettre en place une démarche environnementale

Proposition de contenants originaux et adaptés à la politique du Festival :

- une majorité de candidats ont traité cette question de manière superficielle.
- le jury regrette le peu de corrélation souvent constaté entre le thème des food-trucks et les contenants proposés.

Proposer des actions aux organisateurs pour encourager les professionnels et le public à adopter une démarche éco-citoyenne :

- un nombre important de propositions manquant de clarté et insuffisamment développées.
- des actions proposées redondantes.

Thème 3 : Proposer un brunch

Le jury attendait une présentation synthétique et claire des réponses (par exemple : tableau synoptique, schéma...), compétence attendue pour un futur enseignant.

Thème 4 : Valoriser les produits régionaux

Les candidats devaient finaliser les fiches « produit » proposées. Le jury a constaté dans certaines copies :

- une qualité de l'écrit souvent fragile et insuffisante pour un futur enseignant.
- un non-respect de la présentation demandée : « schématiser » et non pas rédiger la réponse attendue.
- l'utilisation d'un vocabulaire non professionnel et parfois inapproprié.

Par ailleurs, certains candidats n'ont pas su intégrer leurs connaissances aux fiches et se sont contentés de recopier des informations extraites des supports.

Thème 5 : Mettre en place de nouvelles stratégies d'accueil

Le jury a observé dans plusieurs copies :

- un manque de structure dans la rédaction,
- de nombreuses fautes d'orthographe,
- un vocabulaire professionnel non maîtrisé.

• **relatifs au fond**

Le jury constate sur un grand nombre de copies :

Thème 1 : Superviser et promouvoir la restauration liée à cet évènement

Rédaction d'une synthèse :

- la stratégie de création est parfois mal identifiée, manquant d'éléments explicatifs.
- une grande majorité des rapports manquent d'originalité.
- les contraintes sont dans la plupart des cas présentées correctement.
- les candidats ont correctement identifié les attentes du public ciblé.

Offre de vente à emporter et personnalisation des food trucks :

- certains candidats ont réussi à adapter leur proposition à la région et au thème (ce qui n'était pas exigé) tout en faisant preuve de connaissances solides,
- beaucoup de réponses proposées manquent de précisions ce qui oblige le jury à interpréter les solutions présentées,
- présence de propositions de plats simplistes et parfois inventés, sans réalisme professionnel,
- constat de nombreuses lacunes dans la connaissance des produits de la gastronomie régionale/mondiale et de l'absence de prise en compte du type de distribution,
- un grand nombre de propositions de facteurs d'ambiance totalement inadaptées au monde professionnel.

Actions concrètes à mener pour promouvoir les camions :

- confusion fréquente entre communication et commercialisation,
- beaucoup de gratuités et de dégustations offertes rendant les actions commerciales non rentables,
- un manque de recul professionnel

Thème 2 : Mettre en place une démarche environnementale

Suggestion de contenants originaux et adaptés à la politique du Festival :

- manque récurrent d'originalité,
- de nombreuses propositions fantaisistes voire irréalisables dans le contexte du festival,
- des redites fréquentes, sans apport personnel.

Proposition d'actions aux organisateurs pour encourager les professionnels et le public à adopter une démarche éco-citoyenne :

- le contexte spécifique du FISE n'a pas toujours été pris en compte,
- de nombreuses actions proposées étaient inadaptées au festival.

Thème 3 : Proposer un brunch

La question a été traitée pour certains d'une façon organisée, réfléchie et justifiée. Cependant, la lecture et l'analyse des questions restent souvent succinctes, aléatoires et les réponses sont parfois trop lapidaires et imprécises.

Sélection de mobilier :

- Précision, logique, synthèse et harmonie n'étaient pas toujours présentes.

Proposition et enrichissant d'un brunch :

- un manque récurrent de connaissances concernant les spécialités régionales et le Programme National Nutrition Santé,
- les propositions ne sont pas toujours réalisables professionnellement,
- certaines réponses sont hors-sujet, conséquence d'une lecture trop aléatoire,
- déficit constaté fréquemment de culture professionnelle.

Thème 4 : Valoriser les produits régionaux

Finalisation de fiches « produit » :

- non-respect fréquent de la chronologie dans les étapes de vinification,
- orthographe trop approximative des appellations demandées et proposées,
- attente de définitions complètes et explicites.
- cohérence souhaitée dans le choix des accords mets et vins, précisions et justification indispensables.

Thème 5 : Mettre en place de nouvelles stratégies d'accueil

Dans l'ensemble, le thème 5 a été bien appréhendé.

Propositions commerciales :

- les propositions commerciales se limitent trop souvent à une énumération de la fiche signalétique proposée en annexe,

Personnalisation de l'accueil :

- des propositions de personnalisation de l'accueil de la clientèle sportive et familiale souvent pertinentes, réalisables et professionnelles.

Conseils :

- mise en avant fréquente d'une procédure de gestion de conflit en conformité avec les attentes du jury.

☞ Conseils et préconisations donnés aux candidats pour les sessions ultérieures

▶ En général :

Il convient de :

- Lire le sujet dans sa globalité.
- Analyser chaque question et respecter les consignes.
- Analyser la documentation proposée.
- Argumenter et justifier ses propos.
- S'entraîner à être synthétique, précis et à se centrer sur l'essentiel.
- Mettre en avant sa maîtrise de la langue française (qualité de la rédaction, absence de fautes d'orthographe...)
- Disposer d'une culture professionnelle actualisée

▶ relatifs au fond :

Il convient de :

- Faire preuve d'une bonne argumentation et éviter le verbiage.
- Répondre à un questionnement précis par une réponse unique.
- Utiliser les annexes comme support à la réflexion en évitant la paraphrase.
- Étayer les réponses par des exemples et/ou des connaissances professionnelles.
- Veiller à la pertinence des réponses et à leur cohérence par rapport au contexte.

▶ relatifs à la forme

Il convient de :

- Être très vigilant quant à l'orthographe, la grammaire et la syntaxe.
- Faire des efforts d'écriture (être lisible) et de présentation.
- Se dispenser d'expressions familières, populaires, non adaptées à un concours de recrutement d'enseignants.
- Traiter les dossiers dans l'ordre du sujet pour éviter les éparpillements de réponses et respecter la cohérence du sujet.
- Inscrire le numéro du dossier sur sa copie ainsi que les numéros des questions.

2.2 Épreuve d'analyse économique, juridique et managériale

2.2.1 Définition de l'épreuve

Durée : 4 heures – Coefficient 2

L'épreuve porte sur les connaissances économiques, touristiques, juridiques et de management indispensables à la compréhension de l'organisation et du fonctionnement des entreprises d'hôtellerie et de restauration. Les thèmes à analyser sous forme d'une étude de cas ou d'une suite de dossiers indépendants, comportant éventuellement une documentation, ont pour objectif d'apprécier la culture du candidat, l'étendue de ses connaissances dans les domaines précédemment définis, ainsi que ses qualités intellectuelles à travers la clarté et la rigueur du travail présenté et la qualité de l'expression écrite.

2.2.2 Analyse de la session 2016

☞ Résultats de la session

	CA/PLP 2016
Nombre de candidats présents	183
Moyenne des notes	8.02
Note la plus haute	14.38
Note la plus basse	1.75
Écart type	2.42

☞ Analyse du sujet, ses objectifs, commentaires du jury

Le sujet, Hôtel YY, est un cas de création d'entreprise s'inscrivant dans l'adaptation des ERP (Établissements Recevant du Public) à l'accueil des personnes en situation de handicap.

À partir des informations fournies et de ses connaissances, il était demandé au candidat de s'impliquer dans une logique décisionnelle à caractère juridique, économique et managérial d'une entreprise autour de trois dossiers.

● DOSSIER 1 à caractère juridique

Objectifs :

- Réfléchir sur le respect des normes d'accessibilité et l'emploi des personnes handicapées.
- Rappeler les exigences légales quant à la constitution et la gestion des fichiers numériques.

Moyens :

Pour réaliser ce travail, le candidat disposait d'un ensemble de ressources documentaires qui permettait de compléter ses propres connaissances.

Attentes du jury :

- **La question 1.1** demandait au candidat de rappeler les principales obligations légales relatives à la loi du 11/02/2005. Le jury a valorisé les candidats qui ont bien cerné le sens de la question et qui n'ont pas réalisé une synthèse voire une simple recopie de textes partiellement hors sujet. Le candidat devait adapter sa réponse à la situation (création d'un hôtel restaurant).
- **La question 1.2** demandait au candidat d'expliquer les difficultés rencontrées par les ERP pour appliquer cette loi. Les copies valorisées sont celles qui mettaient en avant les contraintes financières (investissement, rentabilité).
- **La question 1.3** demandait au candidat de présenter les obligations des employeurs en matière de recrutement des personnels en situation de handicap. Le jury a valorisé les candidats qui ont bien cerné le sens de la question et qui n'ont pas réalisé une synthèse de textes partiellement hors sujet. Là encore, le candidat devait adapter sa réponse à la situation de l'Hôtel YY.
- **La question 1.4** demandait au candidat d'explicitier les freins au recrutement de personnel en situation de handicap. Les copies valorisées sont celles qui distinguaient au moins 4 freins « pertinents ». Les candidats ont souvent produit des exemples issus de leur expérience, mais ont parfois manqué de recul.
- **La question 1.5** demandait au candidat de citer les contraintes légales liées à la création d'un fichier client numérique. Le jury a valorisé les réponses issues de la documentation fournie et attendait un complément d'informations provenant des connaissances du candidat.
- **La question 1.6** demandait au candidat de préciser l'impact de ces contraintes pour l'établissement de M. Janson, propriétaire de l'Hôtel-Restaurant YY. Les copies valorisées devaient indiquer l'impact de la réglementation sur la constitution des fichiers clients utiles pour l'hôtel YY (100% accessible aux personnes en situation de handicap) afin de proposer des prestations adaptées à ses clients.

Remarque générale :

Certains candidats se sont contentés de recopier les annexes plutôt que d'en extraire les seules informations utiles pour traiter la question.

● DOSSIER 2 à caractère économique :

Objectifs :

- Argumenter sur le choix d'un nom pour l'établissement
- Réfléchir sur les moyens de distribution et de communication

Moyens :

Pour réaliser ce travail, le candidat disposait d'une documentation qu'il devait consulter et se servir de ses propres connaissances en matière commerciale.

Attentes du jury :

- **La question 2.1** demandait au candidat de recenser les qualités d'un nom d'entreprise ou marque de façon générale. Les copies valorisées sont celles dans lesquelles le candidat a proposé et justifié au moins quatre qualités pertinentes pour le choix du nom de l'établissement.

- **La question 2.2** demandait au candidat d'indiquer les contraintes de nature juridique quant au choix du nom. Le jury a apprécié les copies dans lesquelles les candidats ont clairement limité leur réflexion aux critères juridiques et abordé la notion de disponibilité du nom
- **La question 2.3** demandait au candidat d'argumenter autour d'un nom proposé dans le sujet. Les copies valorisées sont celles qui faisaient l'analyse sur les quatre mots composant le nom proposé et ce, quel que soit leur avis.
- **La question 2.4** demandait au candidat de rappeler les principales rubriques que l'on devrait retrouver dans le futur site internet de l'hôtel YY. Les copies valorisées sont celles qui n'omettaient aucune des rubriques incontournables, en plus de la présentation générale de l'hôtel-restaurant, comme la réservation en ligne, les liens et les avis des clients.
- **La question 2.5** demandait au candidat de proposer des techniques visant à augmenter la visibilité du site internet de l'établissement sur la toile. Les copies valorisées sont celles qui traitaient bien de la visibilité du site internet, notamment par des techniques de référencement, et non pas de la visibilité de l'établissement lui-même.
- **La question 2.6** demandait au candidat d'argumenter sur l'opportunité de la mise en place d'une application mobile. Les copies valorisées sont celles dont les candidats se positionnaient et justifiaient leur choix
- **La question 2.7** demandait au candidat de présenter les différents canaux de distribution en donnant un avantage et un inconvénient pour chacun d'eux. Les copies valorisées évoquaient bien la distribution et non la communication. De très nombreux candidats ont confondu ces deux variables.
- **La question 2.8** demandait au candidat de proposer des relais de communication pour faire connaître l'hôtel YY. Les copies valorisées sont celles dont les candidats proposaient des relais de communications classiques et spécifiques à la cible visée. De nombreux candidats ont confondu relais de communication et intermédiaires de distribution, voire supports de communication.

Remarques générales :

Les candidats ont globalement traité le dossier 2 sans difficultés, compte tenu des directives précises et de la mise à disposition d'annexes ciblées. Toutefois, il est à noter que de très nombreux candidats ont confondu les notions de distribution et de communication, ainsi que la visibilité du site avec celle de l'établissement.

● **DOSSIER 3 à caractère managérial :**

Objectifs :

- Évaluer les investissements et le coût d'occupation de l'hôtel.
- Calculer le seuil de rentabilité
- Calculer le prix de vente des chambres suivant plusieurs méthodes.
- Juger de la faisabilité financière du projet

Moyens :

Pour réaliser ce travail, le candidat disposait d'une documentation qu'il devait consulter et se servir de ses propres connaissances pour réaliser les calculs et conclure sur le projet. Le travail était facilité grâce à la mise à disposition au cours du questionnement d'un des résultats qu'il fallait calculer.

Attentes du jury :

- **La question 3.1** demandait au candidat de calculer le montant de l'investissement du projet. Les copies valorisées sont celles dans lesquelles le candidat calculait le coût global du projet d'investissement en tenant compte des informations chiffrées fournies et en faisant preuve de bon sens.
- **La question 3.2** demandait au candidat de proposer au moins une raison de divergence entre devis et les estimations. Le jury a apprécié les copies dans lesquelles le candidat donnait au moins une réponse pertinente pour justifier cet écart.
- **La question 3.3** demandait au candidat de calculer les dotations aux amortissements. Le jury a apprécié les copies qui présentaient les calculs de dotation aux amortissements des constructions distincts de ceux des matériels et équipements.
- **La question 3.4** demandait au candidat de calculer le montant de l'emprunt et des intérêts de la première année. Les copies valorisées sont celles dans lesquelles les candidats ont donné les deux valeurs attendues et présenté leurs calculs. De nombreux candidats ont éprouvé des difficultés au calcul des seuls intérêts.
- **La question 3.5** demandait au candidat de calculer les coûts d'occupation prévisionnels pour la première année et d'en déduire le montant de R.B.E. Le jury appréciait les copies dans lesquelles le candidat reprenait les données

calculées aux questions précédentes et déduisait le Résultat Brut d'Exploitation (R.B.E.) attendu sans calcul : de très nombreux candidats ont recalculé le RBE par méconnaissance de la structure du tableau de gestion.

- **La question 3.6** demandait au candidat de calculer le seuil de rentabilité en valeur. Le jury a apprécié les copies dans lesquelles le candidat aboutissait au résultat attendu. De nombreux candidats se sont perdus dans des calculs inutiles et erronés.
- **La question 3.7** demandait au candidat de ventiler le chiffre d'affaires entre « Hébergement » et « Restauration ». Le jury a apprécié les copies dans lesquelles le candidat aboutissait aux résultats attendus en indiquant leurs calculs, de simples applications de pourcentages.
- **La question 3.8** demandait au candidat de calculer le prix moyen d'une chambre. Le jury a apprécié les copies dans lesquelles le candidat aboutissait au résultat attendu, en fonction du CA Hébergement calculé précédemment.
- **La question 3.9** demandait au candidat de calculer le prix moyen de la chambre en utilisant la « règle du 800ème » et le comparer au prix moyen obtenu dans la question précédente. Le jury a apprécié les copies dans lesquelles le candidat a su appliquer la règle donnée en annexe et qui opérait la comparaison demandée.
- **La question 3.10** demandait au candidat de conclure sur l'opportunité du projet. Le jury a apprécié les copies dans lesquelles le candidat réalisait une synthèse à partir des résultats obtenus précédemment.

Remarques générales :

Des erreurs dans le calcul des coûts d'occupation, du seuil de rentabilité en valeur et du montant de l'emprunt.

Mauvaise application de la « règle du 800ème » donnée en annexe.

La non-justification des calculs peut être préjudiciable au candidat.

Ce dossier n'a souvent que partiellement été traité et la conclusion a souvent été trop succincte (manque de connaissance et/ou non maîtrise du temps pour le traitement de ce dernier dossier).

➤ **Conseils donnés aux candidats pour les sessions ultérieures**

● **En général :**

L'esprit du concours se base sur la compréhension générale d'un cas d'entreprise avec des problématiques à résoudre dans un cadre défini. Le cas est conçu de manière logique et progressive. Il convient de :

- Lire le sujet dans sa globalité afin de comprendre la situation d'entreprise et d'intégrer sa logique.
- Travailler la maîtrise des concepts de base afin de pouvoir les transposer de façon concrète et pertinente.
- Disposer d'une culture hôtelière précise et actualisée.
- Respecter les consignes.
- Argumenter et justifier ses propos.
- Être synthétique, précis et réussir à se centrer sur l'essentiel.

● **Forme :**

- Faire des efforts d'écriture (être lisible), de présentation, d'expression (orthographe, grammaire, syntaxe).
- Proscrire les expressions familières, populaires, non adaptées à un concours de recrutement d'enseignants.
- Éviter l'utilisation de plusieurs couleurs ou d'écrire au crayon à papier.
- Inscrire le numéro du dossier sur sa copie ainsi que les numéros des questions.
- Introduire le cas, présenter un sommaire. Recopier les questions intégralement est inutile.
- Être rigoureux et structuré en évitant de disperser les réponses d'un même dossier sur l'ensemble de la copie.
- Présenter les données chiffrées ou de comparaison dans des tableaux structurés et cohérents.
- Utiliser des schémas quand la réponse à apporter le permet.
- Penser à aérer les réponses en sautant des lignes (prévoir des paragraphes).

● **Fond :**

- Faire preuve d'une bonne argumentation, éviter le verbiage et la répétition de réponses identiques sur plusieurs questions.
- Ne pas répondre à une question où il faut prendre une décision en présentant un catalogue de solutions.
- Utiliser l'annexe comme un support à la réflexion en évitant la paraphrase.
- Étayer la réponse par des exemples et/ou des connaissances professionnelles.
- Ne pas indiquer d'exemples personnels dans l'argumentation.
- Avoir une bonne maîtrise des connaissances d'économie, de droit et de management des entreprises.
- Veiller à la pertinence des réponses et à leur cohérence par rapport au contexte du cas.
- Argumenter et justifier toute réponse.

3/ L'admission

Les deux épreuves orales d'admission comportent :

- Une prestation du candidat sous des formes différentes (séquence pédagogique, réalisation d'un service, présentation...).
- Un entretien avec le jury qui permet d'évaluer la capacité du candidat à s'exprimer avec clarté et précision, à réfléchir aux enjeux scientifiques, didactiques, épistémologiques, culturels et sociaux que revêt l'enseignement du champ disciplinaire ou du domaine professionnel du concours.

3.1 Épreuve de mise en situation professionnelle

3.1.1. Définition de l'épreuve

Durée totale de l'épreuve : 6 heures – Coefficient : 5

L'épreuve consiste dans la réalisation d'une ou plusieurs prestations didactisées et dans l'autoévaluation de la séquence de formation proposée.

L'épreuve comporte trois phases :

- **Phase 1** : conception d'une séquence pédagogique relative au référentiel du diplôme de Baccalauréat Professionnel « Commercialisation et Services en Restauration » préparé dans la voie professionnelle et inscrit dans des progressions disciplinaires fournies ou à définir.

Le sujet précise en outre, dans ce contexte, les mises en situations professionnelles que le candidat effectue devant le jury. Les situations de travail réelles visent à apprécier les aptitudes du candidat à conduire des séquences mobilisant les savoirs, savoir-faire et savoir-être caractéristiques des domaines professionnels de l'option, dans le respect de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail. Les mises en situations professionnelles sont réalisées dans des ateliers adaptés, en présence ou non de commis.

Durée 1 h30

- **Phase 2** : Réalisation en présence du jury de travaux réels et le commentaire des pratiques mises en œuvre.

- En présence de la commission d'interrogation, le candidat réalise avec deux ou trois élèves la mise en situation pédagogique, sous forme d'atelier expérimental, conçue lors de la phase 1. Cette partie comporte des échanges en langue anglaise.

Durée 2 h 00

- À partir de supports de vente, de contraintes économiques, organisationnelles et techniques, le candidat effectue, avec un commis, un service de plusieurs personnes réparties sur une ou plusieurs tables.

Le candidat réalise les activités dans des situations professionnelles définies par le sujet en cohérence avec la leçon à préparer. Le candidat peut accomplir des activités de restauration : vente, animation, préparations d'office, finitions en salle, manifestations particulières (lunch, banquet, cocktail...), organisation de réceptions, service du bar, analyse sensorielle des produits servis, contrôle des ventes et facturation, argumentation commerciale en français ou/et en anglais.

Durée 2 h00

- **Phase 3** : le candidat expose, dans un premier temps, les choix de nature pédagogique et didactique qu'il a opérés dans le traitement de sa séquence pédagogique et justifie ceux retenus lors des mises en situations professionnelles. Dans un deuxième temps, le jury approfondit avec le candidat les propositions exposées et élargit le questionnement en cohérence avec la séquence.

Durée : 30 minutes (10 minutes d'exposé et 20 minutes d'entretien).

3.1.2. Analyse de la session 2016

➤ Résultats de la session

Mise en situation professionnelle	CA/PLP 2016
Nombre de candidats présents	80
Moyenne des notes	10.26
Note la plus haute	18.6
Note la plus basse	2
Écart type	4.26

☛ Modalités d'organisation

Phase 1 : conception d'une séquence pédagogique (1h30)

Le candidat prend connaissance du sujet précisant une mise en situation professionnelle comportant :

- une thématique d'atelier expérimental,
- un service de plusieurs tables (menu carte).

Le candidat doit concevoir la séquence pédagogique, sous forme d'atelier expérimental, selon les consignes énoncées dans le sujet.

Pour cela, le candidat :

- doit intégrer une démarche pédagogique à mettre en œuvre dans le cadre de la formation et envisager le prolongement des compétences acquises lors de l'atelier expérimental durant le service,
- doit orienter ses choix pédagogiques selon les objectifs visés en tenant compte des matières d'œuvre et matériels mis à sa disposition pour l'atelier expérimental,
- peut s'appuyer sur la base documentaire fournie mais doit élargir sa réflexion à l'aide de ses connaissances et de sa culture en fonction de l'orientation donnée à sa séquence.

Les candidats disposent uniquement du matériel fourni par le centre :

- un poste informatique muni de la suite logiciel PACKOFFICE,
- une clé USB comprenant le référentiel de certification du baccalauréat professionnel Commercialisation et Services en Restauration en lien avec les travaux demandés, un canevas de fiche d'intention pédagogique, des annexes relatives au sujet et une source documentaire (textes, vidéos...), la liste des matières d'œuvre et matériels mis à sa disposition pour l'atelier expérimental.
- quelques référentiels « papier » sont mis à disposition des candidats.

Remarques :

- l'accès à internet n'est pas possible,
- un vidéo projecteur est mis à disposition des candidats dans la salle de mise en situation pédagogique,
- aucun document personnel n'est autorisé,
- la salle informatique est dotée d'imprimantes.

Phase 2 : Réalisation en présence du jury de travaux réels et le commentaire des pratiques mises en œuvre. (4h00)

- Situations pédagogiques/professionnelles : 2 h

En présence de la commission d'interrogation, le candidat réalise avec trois ou quatre élèves la mise en situation pédagogique, sous forme d'atelier expérimental, conçue lors de la phase 1. Cette partie comporte des échanges en langue anglaise.

- 2.2 Mise en œuvre d'un service clientèle assistée d'un commis : 2 h.

Dans un premier temps : vérification et rectification par le candidat de la mise en place assurée par le centre.

Dans un second temps : service de 2 à 6 couverts répartis en une ou plusieurs tables.

Le candidat doit mobiliser ses savoirs, savoir-faire et savoir être caractéristiques du domaine professionnel de Commercialisation et Services en Restauration, Il doit également intégrer dans sa démarche la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail, l'ergonomie et la connaissance du diplôme de la voie professionnelle tout en favorisant l'apprentissage des trois élèves et les activités du commis.

Phase 3 : le candidat expose, dans un premier temps, les choix de nature pédagogique et didactique qu'il a opérés dans le traitement de sa séquence pédagogique (30 minutes)

☛ Commentaires sur les prestations des candidats - Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures

Phase 1 : conception d'une séquence pédagogique (1h30)

- Points positifs :

Le jury apprécie les prestations de certains candidats ayant mis en évidence les aptitudes suivantes :

- présentation des documents clairs, structurés et exploitables,
- utilisation d'une démarche pédagogique expérimentale respectant l'esprit de la « démarche expérimentale », adaptée au thème proposé et en adéquation avec le profil des élèves,
- organisation d'un cours structuré.

- Points à améliorer

Le jury constate les points suivants :

- l'incompréhension du sujet qui donne lieu à des hors-sujets,
- le traitement partiel du sujet, notamment une partie commercialisation négligée ou oubliée,
- une présentation de fiches d'intentions pédagogiques peu approfondies et l'absence des compétences visées alors que le référentiel est mis à disposition,
- des lacunes en orthographe et des difficultés rédactionnelles.

- Conseils

- procéder à une lecture attentive du sujet, en analysant le contexte professionnel proposé, afin de mieux cibler les objectifs d'apprentissage et organiser son travail avec les élèves participants,
- analyser le sujet et ses attentes afin de produire des documents et d'envisager un déroulé de séance conformes aux attendus de l'épreuve,
- renseigner la fiche d'intention pédagogique avec les divers éléments suivants (objectifs, pré-requis, étapes, supports professeur et supports élèves...) sans oublier le déroulement horaire.
- créer un ou plusieurs documents élèves adapté(s) à la situation,

- développer les différentes compétences transversales, sciences appliquées, gestion et interdisciplinaires...
- sélectionner et exploiter des produits, des matériels et des ressources documentaires parmi ceux mis à disposition. Dans le cadre des ateliers expérimentaux sans matière d'œuvre, il est essentiel d'utiliser des ressources documentaires (textes, photos, vidéos, cartes,...) mises à disposition,
- prévoir du temps pour relire et corriger les documents qui seront distribués aux élèves et membres du jury,
- envisager la séance d'atelier expérimental comme un espace privilégié de recherche, de réflexion, d'analyse, lors d'activités variées permettant aux élèves de s'approprier les techniques, les compétences et les savoirs associés visés. S'appuyer sur la présentation de la démarche expérimentale proposée dans le guide d'accompagnement pédagogique (mis en ligne sur le site du centre de ressources nationales en hôtellerie – restauration (CRNHR) : <http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/>).

Phase 2 : Réalisation en présence du jury de travaux réels et le commentaire des pratiques mises en œuvre. (4h00)

Réalisation de l'atelier expérimental (2 h)

- Points positifs :

Le jury apprécie les prestations de certains candidats ayant mis en évidence les capacités et les aptitudes suivantes :

- démarche expérimentale intégrée et mise en œuvre,
- diversité des expérimentations et des activités,
- animation et gestion dynamiques du groupe,
- écoute attentive et sollicitations adaptées des élèves renforçant leur intérêt, suscitant et valorisant leurs interventions,
- respect des règles d'hygiène et de sécurité.

- Points à améliorer :

Le jury regrette les points suivants :

- connaissances professionnelles peu approfondies et parfois erronées (produits, méthodes d'élaboration...),
- confusion entre démonstration et expérimentation,
- démarche expérimentale partiellement abordée et trop directive,
- séance relevant davantage de la Technologie que de l'Atelier Expérimental,
- utilisation inadaptée ou inexistante des outils mis à disposition dans l'atelier (produits, matériels, vidéoprojecteur et tableau),
- animation peu vivante ou trop directive qui ne permet pas la participation active des élèves,
- mise en activité des élèves non pensée et trop limitée,
- communication orale médiocre : rythme, niveau de langage, vocabulaire professionnel,
- consignes non concises sources d'erreurs,
- démarche qualité souvent occultée (gestion quantitative et qualitative des produits),
- remédiation tardive voire inexistante,
- synthèses souvent partielles voire inexistantes,
- utilisation trop succincte, inadaptée ou maladroite des documents ressources à disposition sur la clef USB.

- Conseils

- intégrer la dimension pédagogique en amont : par une immersion en milieu de formation (lycée professionnel, CFA) et une étude approfondie du référentiel,
- prendre le temps d'organiser la salle de classe,
- mettre l'élève en activité, en réflexion afin de l'amener à identifier la finalité de la séance et les objectifs d'apprentissage,
- se préparer à l'animation de différentes activités (jeux de rôles, analyses sensorielles...) pouvant être proposées lors d'une séance d'atelier expérimental,
- enrichir sa culture professionnelle,
- utiliser efficacement les documents conçus lors de la phase de conception pédagogique,
- utiliser de façon pertinente les outils mis à disposition : produits, matériels (professionnels et pédagogiques) et tableau,
- vérifier régulièrement l'appropriation des acquisitions des élèves,
- faire un lien entre la séance d'atelier expérimental présenté et le service à effectuer,
- être vigilant à l'intérêt des élèves lors des différents ateliers,
- vérifier les acquis des élèves en fin de séance et réaliser une synthèse.

Mise en œuvre du service (2 heures)

- Points positifs

Le jury apprécie les prestations de certains candidats mettant en évidence les capacités et les aptitudes suivantes :

- encadrement discret, courtois, encourageant et efficace du commis,
- sens commercial et communication adaptée,
- soin apporté au service,
- maîtrise des techniques professionnelles de base et spécifiques imposées,
- intégration des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie,
- posture professionnelle,
- respect du temps imparti.

- Points à améliorer :
Le jury regrette les points suivants :
 - tenue professionnelle parfois non conforme,
 - inadaptation du service réalisé au concept de restauration proposé,
 - manque d'approche commerciale et de communication avec la clientèle,
 - anglais professionnel non maîtrisé,
 - présentation succincte des mets et boissons servis aux clients,
 - bases de service non maîtrisées,
 - gestes techniques professionnels souvent mal maîtrisés,
 - règles d'hygiène et de sécurité pas toujours respectées,
 - sollicitation insuffisante ou inadaptée du commis,
 - peu d'anticipation lors du service.
- Conseils
 - maîtriser les techniques de service,
 - se rapprocher du milieu professionnel afin d'appréhender les différents concepts de restauration,
 - soigner sa tenue professionnelle,
 - adopter une posture professionnelle et ergonomique,
 - adapter la mise en œuvre du service au concept professionnel et aux objectifs du sujet,
 - maîtriser le vocabulaire technique professionnel,
 - maîtriser et valoriser les techniques de vente et de communication,
 - répartir judicieusement les tâches avec le commis,
 - veiller au positionnement du commis qui est en situation d'apprentissage.

Phase 3 : Exposé et entretien avec la commission d'interrogation

- Points positifs
Le jury apprécie les prestations de certains candidats ayant mis en évidence les capacités et les aptitudes suivantes :
 - auto-analyse objective et argumentée,
 - exposé structuré, vivant avec expression adaptée, expliquant les choix retenus sur le plan pédagogique,
 - capacité à se remettre en question avec des échanges constructifs,
 - échange ouvert et authentique,
 - justification du choix du commis
- Points à améliorer
Le jury regrette les points suivants :
 - absence de structure de l'exposé,
 - auto-analyse sommaire ou incohérente
 - absence de justification des choix didactiques et pédagogiques réalisés,
 - peu ou pas de remise en question et absence de solutions proposées,
 - niveau de langage inadapté.
- Conseils
 - s'entraîner à mener un exposé et un entretien (réaliser un plan, se chronométrer, s'enregistrer, se filmer...),
 - pratiquer régulièrement l'auto-analyse dans ses propres activités,
 - analyser sa prestation tout au long de l'épreuve afin de mémoriser les temps forts de ses interventions et les faiblesses ressenties lors des différentes phases pour alimenter son exposé, mettre en avant les points positifs, proposer des remédiations nécessaires et justifier ses choix pédagogiques et didactiques,
 - se remettre en question et proposer des solutions en rapport avec sa critique.

Remarque : Il est nécessaire de rappeler que la réussite au concours passe par une préparation personnelle aux différentes étapes de l'épreuve. Certains candidats ont su tenir compte des recommandations des sessions précédentes. D'autres n'ont pas pris la mesure des différentes étapes de l'épreuve et de leurs contraintes. Les candidats doivent intégrer lors de leur prestation les dimensions technique, professionnelle et pédagogique.

3.2 Épreuve d'entretien à partir d'un dossier

3.2.1. Définition de l'épreuve

L'épreuve consiste en l'exploitation didactique d'un contexte professionnel situé dans les champs d'activité correspondants à l'option du concours. Elle prend appui sur un dossier documentaire de dix pages maximum (hors annexes) réalisé par le candidat, à partir d'une observation réalisée dans le cadre de sa formation ou dans le cadre d'une expérience professionnelle réelle.

Le sujet proposé par le jury, à partir du dossier, précise le contexte et les conditions de l'enseignement envisagé.

Au cours de son exposé, le candidat :

- présente ses réponses au sujet,
- justifie les orientations qu'il privilégie.

L'entretien qui lui succède permet au jury d'approfondir les points qu'il juge utile. Il permet, en outre, d'apprécier la capacité du candidat à :

- prendre en compte les acquis et les besoins des élèves,
- se représenter la diversité des conditions d'exercice de son métier futur,
- connaître de façon réfléchie le contexte dans ses différentes dimensions (classe, équipe éducative, établissement, institution scolaire, société) et les valeurs qui le portent, dont celles de la République (notamment les thématiques de la laïcité et de la citoyenneté).

3.2.2. Analyse de la session 2016

➤ Résultats de la session

Entretien à partir d'un dossier	CA/PLP 2015
Nombre de candidats présents	80
Moyenne des notes	11.03
Note la plus haute	20
Note la plus basse	3
Écart type	4.08

➤ Modalités d'organisation

Quelques précisions sur l'élaboration du dossier :

- Sur la forme :
 - le dossier doit comporter un sommaire et une page de garde sur laquelle sont indiqués l'identification du candidat (nom, prénom et numéro d'inscription) et un titre ;
 - la composition du dossier est limitée à une dizaine de pages,
 - le nombre d'annexes ne peut excéder cinq pages,
 - le candidat doit réaliser trois exemplaires et les transmettre à l'établissement organisateur du concours dans les délais annoncés.
- Sur le fond :
 - c'est un document personnel qui doit refléter l'implication du candidat dans les actions présentées en lien avec le cœur du métier,
 - le candidat doit s'appuyer sur une observation réalisée dans le cadre de sa formation ou lors de son expérience professionnelle réelle,
 - le candidat doit illustrer et étayer son propos en se référant à des situations professionnelles issues de son expérience,
 - le dossier comporte une conclusion proposant une **perspective** de transposition pédagogique.

Préparation en loge (durée 2h00)

À l'entrée en loge, le candidat se voit remettre un exemplaire de son dossier ainsi qu'une fiche correspondant au travail demandé :

La fiche s'appuie sur le dossier professionnel du candidat, à partir duquel **une production est demandée par le jury**. La réponse attendue doit prendre la forme d'une ressource pédagogique ou d'un support d'évaluation proposé dans une situation pédagogique ciblée.

Par « ressource pédagogique ou support d'évaluation », il faut entendre tout support (élèves ou enseignants) qui s'inscrit dans un processus d'apprentissage et d'évaluation. Ce support peut s'appuyer sur un partenariat, une visite, une co-animation, une animation en discipline non linguistique, une séquence d'enseignement ...

Il est mis à disposition du candidat les référentiels (baccalauréat professionnel commercialisation et services en restauration, CAP restaurant, services hôteliers, services en brasserie-café). Aucun support, autre que ceux présentés dans le dossier, ne doit être utilisé pendant la préparation, ni au cours de l'exposé ou de l'entretien.

À l'issue de ce temps de préparation, le candidat s'entretient avec le jury selon l'articulation présentée ci-dessous.

Deuxième partie : Soutenance de dossier, suivie d'un entretien avec le jury

Durée 1 h 00

Présentation n'excédant pas.....	30 min
Entretien avec le jury.....	30 min

- **Phase 1 : Présentation**
Durant cette phase, le candidat expose de manière structurée la réponse au sujet proposé, en s'appuyant sur des textes réglementaires, sur ses connaissances personnelles et/ou son vécu professionnel.

Le candidat est invité à :

- se présenter succinctement,
- rappeler brièvement la situation professionnelle sur laquelle sera fondée l'exploitation pédagogique et éducative,
- répondre précisément au sujet proposé par le jury en exposant la ressource ou le support d'évaluation tout en justifiant ses choix pédagogiques, éducatifs.... **Cette partie constitue l'élément central de la soutenance.**

• **Phase 2 : entretien**

L'entretien permet au jury d'approfondir les points qu'il juge utile. Il permet, en outre, d'apprécier la capacité du candidat à :

- prendre en compte les acquis et les besoins des élèves,
- se représenter la diversité des conditions d'exercice de son métier futur,
- en connaître de façon réfléchie le contexte dans ses différentes dimensions (classe, équipe éducative, établissement, institution scolaire, société) et les valeurs qui le portent, dont celles de la **République** (notamment les thématiques de la laïcité et de la citoyenneté).

Remarque :

- Les dossiers doivent être déposés au secrétariat du jury **cinq jours francs** au moins avant le début des épreuves d'admission.
- Cette épreuve orale est d'un seul tenant.

➤ **Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures**

Bon nombre de candidats ont suivi avec pertinence les conseils donnés dans les précédents rapports de jurys, il est regrettable que d'autres n'aient pas pris en compte les constats effectués par les commissions d'interrogation et les préconisations proposées.

• **Le dossier**

Choix du thème pour constituer le dossier :

Le jury rappelle aux candidats l'intérêt de s'appuyer sur la diversité de leur parcours professionnel pour repérer un thème pertinent. Celui-ci doit être en lien avec les métiers de l'hôtellerie restauration et non périphériques et permettre la mise en valeur de la culture professionnelle et technique du candidat.

Contenu du dossier :

Conformément à la définition de l'épreuve, seules quelques pistes de didactisation de la situation professionnelle doivent être abordées succinctement en conclusion. Le dossier ne doit pas comporter d'analyse pédagogique, ni de support pédagogique. La mention des sources de la documentation éventuelle proposée s'impose (en conformité à la réglementation sur les droits d'auteur en vigueur).

• **L'épreuve**

Lors de la présentation par le candidat :

- le jury a constaté à plusieurs reprises une mauvaise gestion du temps : un temps trop long a été consacré à la présentation linéaire du dossier voire du parcours du candidat au détriment de la réponse au sujet proposé. Le jury espère une optimisation et une utilisation à bon escient du temps de présentation,
- certains candidats ont abordé cette phase de manière trop superficielle,
- l'animation pédagogique envisagée par le candidat doit être en relation avec le contexte et les conditions d'enseignement proposés dans le sujet,
- le candidat doit mettre à profit le temps de préparation pour traiter le sujet, structurer son exposé et produire les ressources demandées,
- le jury conseille aux candidats de s'appuyer sur leur dossier pour répondre à la question posée,
- il n'est pas attendu de présentation avec un outil numérique au cours de cette épreuve.

Lors de l'entretien avec le jury :

- Si certains candidats ont une bonne culture de la voie professionnelle et des référentiels de formation, d'autres, en revanche, n'en possèdent qu'une représentation très approximative et ne peuvent pas en conséquence apporter des réponses pertinentes aux questions posées,
- le jury attend du candidat une bonne capacité d'écoute et de réflexion ainsi qu'une réactivité propice à un échange dynamique et constructif,
- le jury apprécie particulièrement les capacités d'analyse, de communication et d'argumentation des candidats.

Le jury conseille aux candidats :

- de maîtriser le vocabulaire tant pédagogique que professionnel,
- de proposer des réponses claires et structurées qui attestent de leur capacité d'analyse et de synthèse,
- de prendre en compte la diversité des élèves et les besoins des élèves lors de la construction de situations d'apprentissage,
- d'être capable de justifier et d'argumenter les choix de certaines stratégies et modalités pédagogiques (exemples : co-animation, activités de projet, partenariat, visite d'entreprise, type de séquence d'enseignement, ...),
- d'envisager l'exploitation des outils numériques « actuels » dans le cadre de leur enseignement,
- d'adopter une attitude et une posture en adéquation avec le métier d'enseignant,
- d'utiliser un niveau de langage approprié à l'épreuve de ce concours,
- de s'appuyer sur leur vécu dans le monde de l'entreprise ou de l'enseignement pour mieux appréhender l'épreuve orale.

3.3 Recommandations générales

Le jury recommande aux candidats de prendre connaissance des textes réglementaires récents, notamment celui concernant **le référentiel des compétences professionnelles des métiers du professorat et de l'éducation**. Il est essentiel également que les candidats s'informent de la modification des diplômes de la filière professionnelle et portent une réflexion sur l'évolution des métiers de la restauration.

Le jury conseille aux candidats de constituer une source documentaire. Il est essentiel que les candidats consultent :

- · le site du ministère de l'éducation nationale :
<http://www.education.gouv.fr/>
- · le centre de ressources nationales en hôtellerie – restauration (CRNHR) :
<http://www.hotellierrestauration.ac-versailles.fr/>

La lecture des guides d'accompagnement des référentiels de CAP restaurant et de baccalauréat professionnel commercialisation et services en restauration constitue un minimum.

Une veille de l'actualité du monde de l'éducation est recommandée.

Il est conseillé aux candidats n'ayant pas ou peu d'expérience de l'enseignement de se rapprocher d'un établissement pour s'imprégner de l'environnement scolaire et ainsi mesurer la dimension pédagogique attendue d'un enseignant en lycée professionnel.

Le jury encourage les candidats à s'informer sur le rôle et les missions des différents acteurs et partenaires du système éducatif. Une rencontre avec les membres de la communauté éducative peut aider les candidats dans leur réflexion afin de l'adosser à des situations concrètes en vue de résoudre la problématique posée.

Le jury apprécie la prise en compte par les candidats du parcours global de formation de l'élève dans ses dimensions pédagogique et éducative.

CAPLP

CONCOURS EXTERNE

Section : HÔTELLERIE - RESTAURATION
Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION

Session 2016

Épreuve de technologie professionnelle

Durée : 5 heures
Coefficient : 4

Calculatrice autorisée.
Aucun document n'est autorisé.

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, 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 devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le Festival International des Sports Extrêmes (FISE, annexe 1) se déroule tous les ans à Montpellier sur les berges du Lez au mois de mai et accueille plus de 300 000 personnes.

Vous êtes directeur(trice) d'un hôtel-restaurant contemporain « le Looping », établissement trois étoiles, de quarante chambres, situé au cœur du centre-ville.

Pour s'adapter aux attentes d'une clientèle toujours plus variée et exigeante, le comité d'organisation du festival sollicite votre aide pour :

- ▶ superviser et promouvoir la restauration liée à cet événement,
- ▶ mettre en place une démarche environnementale,
- ▶ proposer un brunch,
- ▶ valoriser les produits régionaux.

Vous mettez en place, par ailleurs, de nouvelles stratégies d'accueil pour recevoir les clients du festival.

Partenaire du lycée hôtelier de Montpellier, vous accueillez régulièrement des stagiaires dans votre établissement.

Annexes à consulter

Annexe 1	Le FISE, Festival International des Sports Extrêmes
Annexe 2	Monter son food truck avec succès (camion de restauration mobile)
Annexe 3	Extrait de catalogue de location de mobilier
Annexe 4	Fiche signalétique de l'hôtel restaurant Le Looping

Documents à rendre avec la copie

Document A	Offre de vente à emporter et personnalisation des trois food trucks
Document B	Actions concrètes à mener pour promouvoir les trois camions restaurants
Document C	Contenants originaux et adaptés à la politique du festival
Document D	Propositions d'actions pour encourager les professionnels, d'une part, et inciter le public, d'autre part, à cette démarche éco citoyenne
Document E	Vérification de la proposition de brunch, suggestions d'évolution et leur justification
Document F	Fiche produit « Blanquette de Limoux »
Document G	Fiche produit « Huîtres du Languedoc »
Document H	Fiche produit « Vins Doux Naturels du Languedoc-Roussillon »

Thème 1 - Superviser et promouvoir la restauration liée à cet événement

Face au succès des camions restaurants ambulants (food trucks) à Paris, le comité d'organisation du FISE vous sollicite pour étudier la possibilité d'implanter ce concept novateur de restauration itinérante pour le festival. L'idée de proposer trois food trucks à thème est envisagée : produits laitiers, DOM-TOM, bagels & burgers.

Cette année encore, de nombreuses célébrités du roller, du skate et du BMX seront au rendez-vous. La manifestation attire majoritairement des jeunes, des sportifs et des familles. Cette population est très mobile et souhaite une restauration rapide adaptée à l'événement.

Vous devez :

1.1 Rédiger un rapport de trente lignes maximum, pour le comité d'organisation, sur la stratégie de création de food trucks en précisant trois contraintes réglementaires liées à leur ouverture. Vous appuyez sur la documentation proposée en annexe 2 et vos connaissances.

1.2 Indiquer six attentes du public ciblé pour ce type de restauration.

1.3 Proposer une offre précise de vente à emporter et **soumettre** des exemples de personnalisation, pour chaque camion. Vous complétez le document A (*à rendre avec la copie*).

1.4 Suggérer six actions concrètes à mener pour promouvoir les trois camions restaurants. Vous complétez le document B (*à rendre avec la copie*).

Thème 2 – Mettre en place une démarche environnementale

Conformément à la politique éco citoyenne du Festival International des Sports Extrêmes (rappelée dans l'annexe 1), les organisateurs souhaitent faire de la manifestation un événement « propre ». Ils vous demandent de réfléchir aux actions possibles afin d'engager les intervenants, notamment les restaurateurs et les participants, dans une démarche de respect du développement durable.

Vous devez :

2.1 Conseiller aux professionnels de la restauration des contenants originaux et adaptés à la politique du festival. Vous complétez le document C (*à rendre avec la copie*).

2.2 Soumettre aux organisateurs des propositions d'actions pour encourager les professionnels, d'une part (quatre actions) et inciter le public, d'autre part, (deux actions) à adopter une démarche éco citoyenne. Vous complétez le document D (*à rendre avec la copie*).

Thème 3 - Proposer un brunch

En corrélation avec le Programme National Nutrition Santé (PNNS), le comité du FISE souhaite organiser un brunch pour les principaux clients de la marque « XTfun », marque réputée dans le milieu des sports extrêmes. Ce brunch devra être thématique autour de la région Languedoc Roussillon et se déroulera dans un espace éphémère pour cinquante clients privilégiés.

Vous contribuez à l'organisation et vous devez :

3.1 Sélectionner et quantifier, dans l'extrait de catalogue proposé en annexe 3, quatre types de mobiliers permettant une mise en scène moderne et harmonieuse.

3.2 Vérifier la proposition de brunch et **suggérer** six éléments à faire évoluer pour présenter un repas équilibré. **Justifier** vos suggestions. Vous complétez le document E (*à rendre avec la copie*).

3.3 Enrichir le brunch en proposant six spécialités culinaires qui apportent un caractère régional au brunch. Vous complétez le document E (*à rendre avec la copie*).

Thème 4 - Valoriser les produits régionaux

Un circuit des producteurs locaux du Languedoc Roussillon est organisé pour les clients de la marque « XTfun ». On vous sollicite pour les accompagner et animer ce parcours, en sensibilisant votre public aux produits marqueurs et à leurs caractéristiques.

Des fiches « produits » sont en cours d'élaboration. Vous devez les finaliser en précisant les informations non précisées. Vous complétez les documents F G H (*à rendre avec la copie*).

4.1 Fiche « Blanquette de Limoux » :

- **Schématiser** l'élaboration de la Blanquette de Limoux et **indiquer** son cépage.
- **Proposer** deux mets à déguster avec une blanquette de Limoux.

4.2 Fiche « Huîtres du Languedoc » :

- **Préciser** leur bassin de production, leur nom et leur mode d'élevage.
- **Proposer** un accord avec deux vins régionaux et des produits d'accompagnement pour assurer leur service.

4.3 Fiche « Vins Doux Naturels du Languedoc Roussillon »

- **Expliquer** l'étape essentielle permettant d'obtenir ce type de vin.
- **Indiquer** quatre cépages cultivés et huit appellations régionales de VDN.
- **Proposer** deux accords avec des mets, régionaux ou non, autres que le chocolat.

Thème 5 : Mettre en place de nouvelles stratégies d'accueil

La fréquentation de votre établissement hôtelier va s'accroître à l'occasion du FISE. À votre clientèle habituelle composée essentiellement d'hommes d'affaires, s'ajoutent une clientèle internationale de sportifs mais aussi des familles venues spécialement pour le festival.

Vous accueillez un élève préparant une Mention Complémentaire « Accueil Réception » du lycée hôtelier de Montpellier. Son enseignant aimerait que vous lui proposiez des activités pour renforcer les compétences liées à l'accueil de la clientèle, notamment la compétence « *traiter les litiges* ».

Vous devez :

5.1 Indiquer trois propositions commerciales pour capter la clientèle spécifique liée au festival dans votre établissement.

5.2 Préciser comment personnaliser l'accueil de cette clientèle familiale et sportive pour mieux les accueillir et les fidéliser. À partir de l'annexe 4 et de vos connaissances, vous donnez trois exemples pour chacun des deux types de clientèle.

5.3 Indiquer à votre stagiaire des conseils sur le comportement à adopter face à un client mécontent.



Le Festival International de sports extrêmes

Qui sommes-nous ?

Cela fait désormais 19 ans que le Festival International des Sports Extrêmes rassemble sur 5 jours les meilleurs athlètes internationaux de sports extrêmes. 19 ans que la magie opère, et que des centaines de milliers de participants se rassemblent au plein cœur de Montpellier pour s'immerger dans l'univers si particulier du FISE.

Origine

(...) Depuis 1997, Hervé André Benoit étudiant à SupdeCo Montpellier, passionné de sports extrêmes, a l'idée de créer le Festival International des Sports Extrêmes (FISE) au cœur de la ville.

Les disciplines concernées sont entre autres le funboard, le kitesurf, le snowboard, le moto-trial, le skateboard et le bmx. Le défi fût également de créer des aires de démonstrations en évolution constante. Le FISE est un festival tant sportif que musical. Sont présents 1500 sportifs de 45 nationalités différentes.

Nos partenaires officiels



Partenaires médias

Radio et chaînes audiovisuelles du réseau français TNT (télévision numérique terrestre)
Chaînes de télévision gratuite sur internet

Sponsors de la discipline

Marques sports extrêmes
Marques de vêtements de sports et tendance
Marque d'eau minérale française

Fournisseurs officiels

Marque de soda
Marque de vélo BMX
Marque de montre colorée
Système d'eco-emballage
Transport de personnes à mobilité réduite

Démarche éco-citoyenne du fise

- Dans le cadre de notre démarche éco-citoyenne en 2009 en partenariat avec l'Adême et avec l'appui de l'Agglomération de Montpellier et de la Région Languedoc Roussillon, le FISE s'est engagé au travers de différentes actions, à sensibiliser les participants et les spectateurs à adopter un comportement responsable et ainsi réduire notre impact environnemental.

- Être éco-mobile, en préconisant le tramway, le covoiturage, le bus, le vélomag ou bien tout simplement le déplacement à pieds. Démonstration d'une autre manière d'utiliser une voiture avec l'auto partage, (système de voiture en libre-service à Montpellier) et présentation des principes de base de l'éco-conduite. Enfin, possibilité d'essayer des vélos électriques.

- Énergie Propre en utilisant un télésiège nautique 100% écologique pour l'épreuve de wakeboard. plus besoin d'un jet ski, pour tracter les pratiquants.

- Apprendre en s'amusant avec l'association Mountain Riders. Elle invite à participer à son « quizz environnement » pour savoir comment sauver Robert et gagner un tee-shirt de l'association en coton bio ! Venez découvrir leurs expositions sur les déchets, le changement climatique et l'éco rider attitude. Pour petits et grands, des jeux en bois sur les déchets, des vidéos de sensibilisation, les animateurs seront là pour échanger et vous transmettre toutes les informations pour devenir un « eco rider » ! (...)

<http://www.fise.fr/en/>

(Rider est un mot anglais désignant à l'origine un cavalier ou un cycliste, mais qui est également utilisé aujourd'hui pour qualifier un pratiquant de sports extrêmes ou de sports de glisse tels que :

- certains sports d'hiver : ski, snowboard, Snow kite,
- certains sports de glisse nautiques : ski nautique, kitesurf, surf, etc. ;
- certains sports de glisse terrestres : BMX, VTT, skateboard, roller, etc.)

<http://www.wikipedia.org/>

Monter son Food Truck avec succès (camion de restauration mobile)

(...) Le marché des Food trucks s'impose en France, et depuis les débuts remarquables du *Camion qui fume* à Paris, c'est l'effervescence dans les grandes villes du pays. Un business qui fonctionne, adapté aux exigences actuelles des consommateurs : ce que les Food trucks proposent à leurs clients, c'est une nouvelle façon de consommer vite, mais bien.

Si vous rêvez de passer derrière les fourneaux d'un Food truck, c'est le bon moment pour concrétiser cette envie ! En effet, le marché y est propice, les consommateurs sont friands de ce type de restauration. Mais attention, ce n'est pas parce que c'est un concept en vogue que vous pouvez vous engager dans cette entreprise sans précautions !

<p>1 Proposez une offre inédite</p>	<p>Vous voulez préparer et vendre des hamburgers ? Soit. Mais vous ne serez pas un simple vendeur de hamburgers. Vous serez, à l'instar de <i>Cantine California</i>, qui propose, comme son nom l'indique, des recettes californiennes, un marchand de concept (...). Quel qu'il soit, vous devez avoir un atout, proposez à la clientèle quelque chose d'inédit, une expérience, que vous seul êtes en capacité de lui offrir.</p>
<p>2 Oubliez les clichés sur le fastfood</p>	<p>Vous allez proposer à votre clientèle des mets typiques de la restauration rapide. Votre cuisine doit être une cuisine de qualité pour satisfaire les exigences toujours plus nombreuses des clients et vous assurer leur fidélité. Veillez à leur servir une nourriture saine, à partir d'ingrédients de qualité.</p>
<p>3 Investissez le web et les réseaux sociaux</p>	<p>Créer un site web ou un blog est primordial ! Si le consommateur a déjà vu – et apprécié – votre menu, il viendra beaucoup plus facilement à vous. De la même façon, cela permet, en amont, de casser avec les idées reçues qui pourraient associer votre cuisine à la de la nourriture typiquement fastfood. Attention, votre site doit absolument être mis à jour régulièrement et être de qualité. Si les réseaux sociaux ne vous sont pas familiers, remédiez-y ! À nouveau aux couleurs de votre Food truck, vos pages sur les réseaux sociaux seront très certainement, via le bouche-à-oreille, votre vecteur de communication principal. Commencez à communiquer sur le projet plusieurs mois avant le lancement et organisez des actions promotionnelles les semaines précédant le lancement.</p>
<p>4 Choisissez bien votre/vos spot(s)</p>	<p>Savoir si votre camion servira des mets à un seul endroit, ou si vous changerez de location selon les jours et/ou les heures de la semaine. Le choix de l'emplacement de votre Food truck est un facteur crucial de votre réussite. L'endroit où vous vous installez doit être bien réfléchi, il doit y avoir du passage et être pratique pour la clientèle. Vous pouvez en profiter pour adapter votre location selon les moments de l'année. <i>Pensez aux centres villes, les zones professionnelles et périphériques, les lieux touristiques, voire les festivals.</i></p>
<p>5 Préparez votre menu</p>	<p>Ces derniers doivent être faciles et rapides à préparer. Vous devez donc servir à vos clients de la nourriture facile à manger « en route ».</p>
<p>6 Choisissez bien votre Food truck</p>	<p>Il doit être adapté à vos besoins et vous offrir la place nécessaire pour stocker votre matériel et vos ingrédients, mais aussi vous laisser de l'espace pour cuisiner et servir vos clients.</p>
<p>7 Munissez-vous de toutes les autorisations nécessaires</p>	<p>De même que pour l'ouverture d'un restaurant traditionnel, des autorisations sont requises pour être habilité à démarrer votre activité. Autorisation municipale de vous installer sur un emplacement public, autorisation privée pour utiliser un espace privé, font partie des contraintes.</p>
<p>8 Prévoir un budget précis</p>	<p>Cela semble évident, mais il est primordial de ne rien oublier entre autres permis, des assurances, coût du matériel, de l'essence, coûts fixes, etc. Ne négligez rien.</p>
<p>9 Soyez réactif</p>	<p>Il est certain qu'un camion ambulancier offre une liberté relative par rapport aux restaurants fixes, en vous allégeant des coûts de location notamment. Le revers de la médaille concerne tous les petits désagréments techniques liés à votre food truck. Vous devez être prêt en cas de panne ou autre désagrément. (...)</p>

Packnblog Tendances et innovations alimentaires. Gwendoline Mouchel. 16 Avril 2013

 <p>1 Buffet 80 X 200 cm</p>	 <p>2 Buffet 1/5 Ø 480 cm creux</p>	 <p>3 Buffet demi-rond Ø 250 cm, creux</p>	 <p>4 Buffet lumineux (3 x 2 m)</p>	 <p>5 Table ronde Plateau plastique blanc Ø 180 cm</p>
 <p>6 Buffet bambou Ø 250cm</p>	 <p>7 Buffet cubes Hauteur : 95 cm Côté : 60x 60 cm</p>	 <p>8 Buffet 2 bidons colorés. Hauteur 100 cm 40 x 250 cm</p>	 <p>9 Buffet Ø 150cm Hauteur 100 cm</p>	 <p>10 Mange debout cube Hauteur 100 cm Côté : 40 x 40 cm</p>
 <p>11 Chaises habillage velours</p>	 <p>12 Pouf coloré 55 cm Hauteur 45 cm Habillage tissu</p>	 <p>13 Chaises habillage cuir</p>	 <p>14 Chaises multicolores plastique</p>	 <p>15 Banc bois 3 places</p>
 <p>16 Chaises bois Assise paille</p>	 <p>17 Table carrée 70 x70 cm Plateau stratifié</p>	 <p>18 Table ronde Plateau bois 180 cm</p>	 <p>19 Table rectangulaire Plateau bois 100 x 200 cm</p>	 <p>20 Table rectangulaire 100 x 200 cm Plateau plastique blanc</p>
 <p>21 Chaise transparente plastique</p>	 <p>22 Table basse blanche rectangulaire 120 x 60</p>	 <p>23 Table plateau teck 100x300m</p>	 <p>24 Fauteuil hêtre massif, habillage tissus</p>	 <p>25 Fauteuil structure bois habillage skai</p>



Hôtel restaurant Le Looping

Place de la comédie
34000 Montpellier



un hôtel 3 étoiles situé en centre-ville



40 chambres réparties sur 5 étages et proposant différents confort :

- suites,
- chambres aménagées pour personnes à mobilité réduite,
- chambres « standard »,
- chambres communicante (accueillant jusqu'à 4 personnes),
- l'« exécutive center » : 1 étage est réservé au séjour des hommes d'affaires.

Toutes les chambres sont équipées de minibar, de téléphone, de radio réveil, de téléviseur par satellite, de chaînes TV payantes, de WIFI, et d'air conditionné

une restauration de qualité



- une restauration gastronomique à toute heure
- un lounge bar panoramique situé au dernier étage de l'hôtel
- une brasserie thématique axée sur la cuisine de terroir.

des équipements à votre disposition



- un espace de remise en forme
- un jardin intérieur
- un bassin couvert
- salle de billard
- salon TV

des services pour faciliter votre séjour

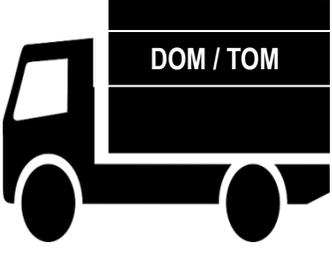
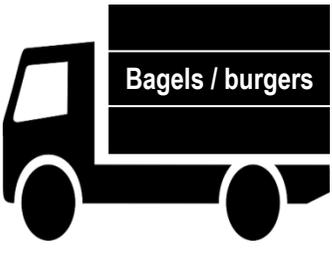


- service coffre-fort
- parking privé
- boutique de souvenirs

Nos tarifs	Types de chambres	Niveau de confort	tarifs
	Suite	Balcon, baignoire balnéo, lit king size, WC séparés	150 €
	Chambre aménagée pour personne à mobilité réduite	Douche italienne, lit modulable et télécommandé	75 €
	chambre double « standard »	Ambiance cosie, salle de bain avec douche ou baignoire, WC séparé	65 €
Chambre double communicante	Prix pour 4 personnes 120 € Prix pour 6 personnes 190 €		



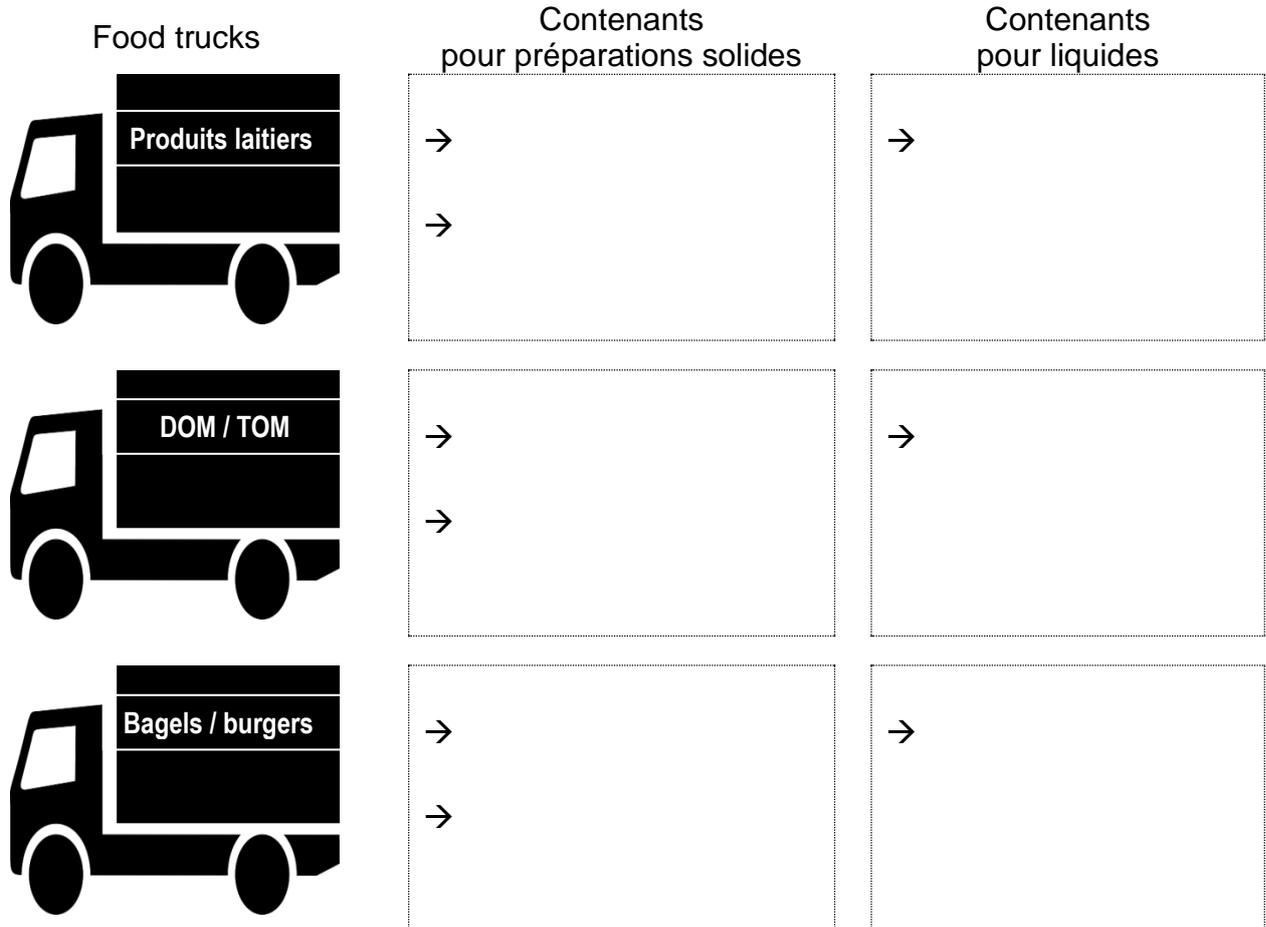
Offre de vente à emporter et personnalisation des trois food trucks

Thèmes des camions	<i>Personnalisation du camion</i>					
	Préparations Salées	Préparations Sucrées	Boissons (élaborées sur place ou non)	Décoration et facteurs d'ambiance	Nom accrocheur	
	→ → →	→ →	→ →	→ → →	→	
	→ → →	→ →	→ →	→ → →	→	
	→ → →	→ →	→ →	→ → →	→	

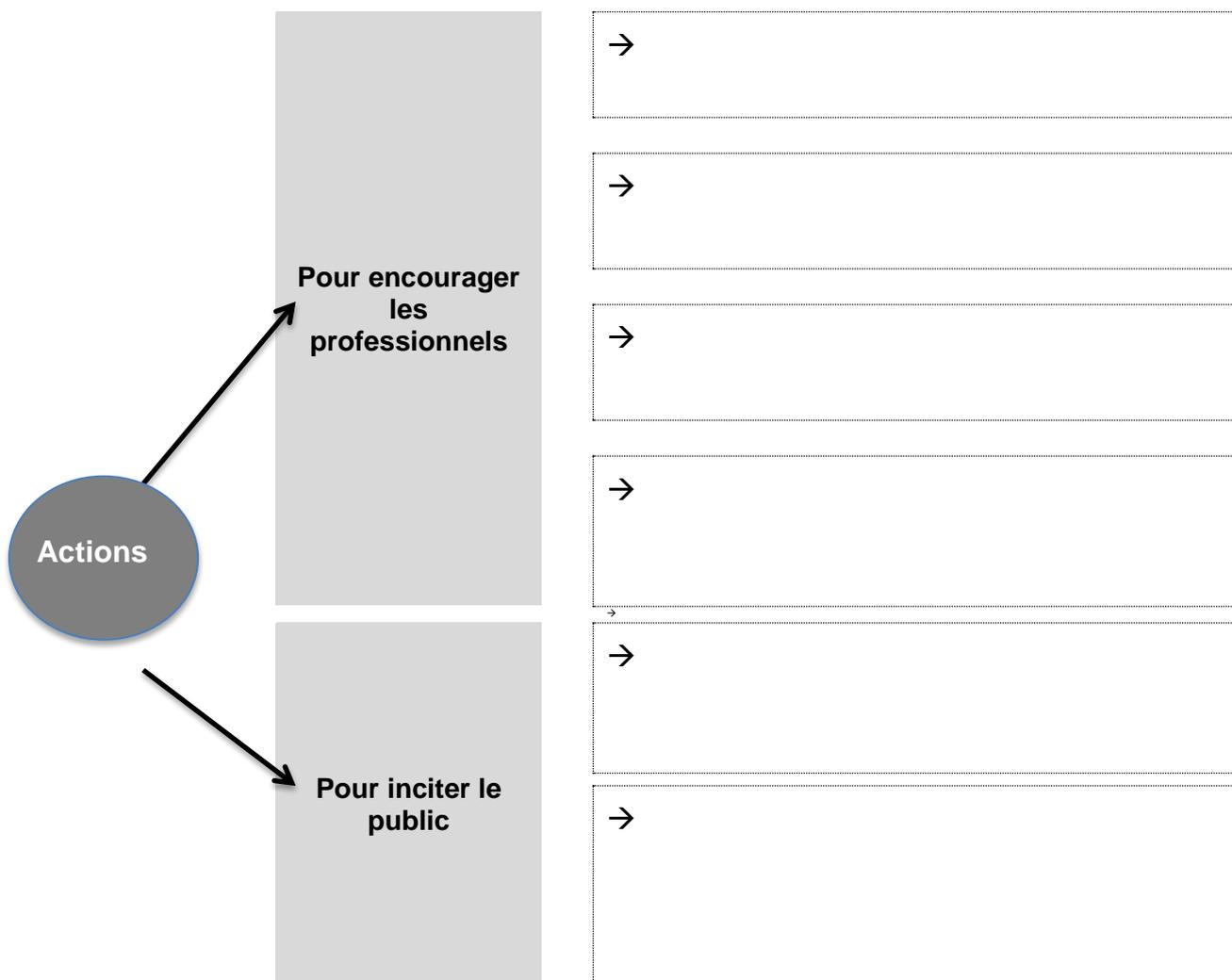
Actions concrètes à mener pour promouvoir les trois camions restaurants



Contenants originaux et adaptés à la politique du festival



Propositions d'actions pour encourager les professionnels, d'une part, et inciter le public, d'autre part, à adopter une démarche éco citoyenne.



Vérification de la proposition de brunch, suggestions d'évolution et leur justification.

Brunch

Projet de brunch		
<p>Éléments de Petit-Déjeuner</p> <p>Viennoiseries Baguette Œufs brouillés</p> <p>Produits d'accompagnements : Pâte à tartiner, Beurre(s),</p> <p>Préparations froides</p> <p>Charcuteries Piémontaise Céleri rémoulade Taboulé Coleslaw</p> <p>Préparations chaudes</p> <p>Viande en sauce Préparations à la plancha Garnitures : Tagliatelles Frites Semoule</p> <p>Préparations sucrées</p> <p>Tartes Glaces Crème catalane</p>	<i>Suggestions d'évolution</i>	<i>Justification</i>
	Suggestion 0 → <i>faire évoluer la proposition de pain en proposant des pains spéciaux notamment du pain de seigle, pain aux céréales...</i>	<i>Diversifier l'offre de pain pour que le client puisse sélectionner celui qui convient à ses choix alimentaires</i>
	Suggestion 1 →	
	Suggestion 2 →	
	Suggestion 3 →	
	Suggestion 4 →	
	Suggestion 5 →	
	Suggestion 6 →	

Six spécialités culinaires régionales pour enrichir le brunch

1 -	2 -	3 -
4 -	5 -	6 -

Fiche produit

Blanquette de LIMOUX

Un peu d'histoire...

- ▶ La Blanquette de Limoux trouve son origine, en 1531, dans les caves de l'abbaye bénédictine de Saint-Hilaire, lorsqu'un moine découvre que le vin qu'il avait mis en bouteilles et soigneusement bouché de liège formait des bulles, comme s'il commençait une nouvelle fermentation.



Appellation d'origine contrôlée depuis 1938

- ▶ Délimitée dès 1929, la zone de production du cru Limoux sera la première à donner naissance à une Appellation d'Origine Contrôlée en Languedoc avec la Blanquette de Limoux et la Blanquette Méthode Ancestrale (décrets du 18 février 1938) et l'une des premières appellations de France.



7800 hectares, 41 communes, 4 terroirs

- ▶ Le vignoble de Limoux couvre une superficie de 7 800 hectares dont 2 000 en Appellation d'Origine Contrôlée sur 41 communes regroupées dans 4 terroirs non hiérarchisés, simplement définis par rapport à leur climatologie.

Au pays de Limoux, entre 200 et 400 m d'altitude, les entrées océaniques tempèrent les influences méditerranéennes

Les vignobles paysagers

- ▶ Ces quatre terroirs ont fait l'objet d'une étude "Vignobles Paysagers" initiée par le Syndicat du Cru. Il devrait permettre, d'ici 2010, de matérialiser chaque zone par une couleur et un arbre dominants.

Les cépages

- ▶ Un brut qui privilégie le cépage traditionnel du Cru

La dégustation

- ▶ Une robe jaune pâle, brillante avec la fulgurance de reflets verts ou jaunes... La Blanquette de Limoux, rafraîchie lentement à 6/7 °, offre des bulles nerveuses, finissant en cordon.
- ▶ Son nez mutin évoque fruits et fleurs de printemps, la pomme verte et le miel.

Les étapes de l'élaboration de la blanquette de Limoux

Accords mets et vins

Vous pouvez déguster avec une blanquette de Limoux :

Source : <http://www.limoux-aoc.com/>

Fiche produit

Huîtres du LANGUEDOC

Un peu d'histoire...

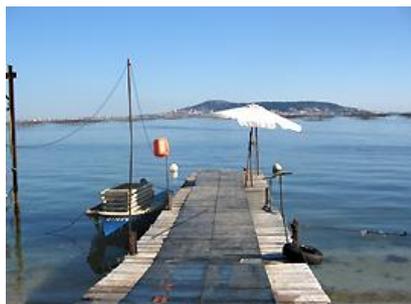
■ L'activité conchylicole dans les lagunes de Méditerranée Française a débuté dans le bassin de Thau au début du XX siècle. L'absence de marée a imposé le développement de techniques spécifiques à la conchyliculture en milieu lagunaire : l'élevage en suspension (par opposition à l'élevage en surélévation pratiqué sur la côte Atlantique et la Manche.)



Quel goût ont les huîtres du Languedoc...

■ Charnues, les huîtres du Languedoc offrent croquant et fondant aux amateurs de coquillages. Avec leur goût très typé, elles dévoilent une fabuleuse saveur de noisette légèrement iodée, qui leur confère alors une délicate persistance en bouche. Cultivées dans des eaux calmes et riches de en plancton, les huîtres du Languedoc sont particulièrement prisées pour leur volume. Avec une maturité plus rapide que les huîtres de Normandie, de Bretagne ou d'Oléron, elles atteignent un calibre de 3 en seulement 12 mois.

Bassin de production



Bassin de production de l'huître du Languedoc :

.....

L'huître du Languedoc est appelée :

Huître de

Qualité des eaux

■ Les eaux où sont élevés les coquillages font l'objet d'une surveillance permanente par l'Ifremer. Ce suivi consiste à s'assurer de la qualité du milieu. Les résultats de cette surveillance sont utilisés par les autorités publiques pour gérer les zones de production conchylicoles et protéger la santé des consommateurs.

Qualité des coquillages

■ Qu'ils soient récoltés ou pêchés, les coquillages doivent être préparés, conditionnés, étiquetés et mis sur le marché selon des normes strictes et très contrôlées

Le calibrage

les huîtres creuses sont désormais classées en 6 catégories :

- N°0 : + de 150gr
- N°1 : de 111 à 150gr
- N°2 : de 86 à 110gr
- N°3 : de 66 à 85gr ;
- N°4 : de 46 à 65gr ;
- N°5 : de 30 à 45gr

Mode d'élevage des huîtres du Languedoc :

Dégustation

Vins à déguster avec vos huîtres :

▶

▶

Quelques produits d'accompagnement pour vos huîtres :

▶

▶

Sources : <http://www.huitres-xxxxxxx.com>
<http://www.huitre-en-ligne.com/xxxxxxx.html>

Fiche produit

Vins doux naturels du Languedoc-Roussillon

Un peu d'histoire...

- Le berceau des V.D.N. se trouve en Languedoc-Roussillon, leur invention date du 13^e siècle et vient du roussillonnais Arnaud de Villanova qui réussit le mariage de l'esprit « d'alcool » et du suc de raisin. La région du Languedoc-Roussillon assure toujours plus de 95% de la production des V.D.N.



Les vignobles A.O.C Vins Doux Naturels une spécialité du Languedoc-Roussillon...

- Les Vins Doux Naturels sont une spécialité du Sud de la France; ils sont produits principalement en Languedoc-Roussillon sur des sols arides sous un climat méditerranéen chaud et sec.

Mode d'élaboration des VDN...

► Récolte des raisins

Les vins proviennent de raisins récoltés à bonne maturité.

► Maturité du raisin

Sont considérés à bonne maturité, les moûts de raisins présentant une richesse naturelle minimale en sucre de 252 grammes par litre.

► Vinification

►

► Élevage des vins

Les vins sont élevés en foudre, en barriques, en cuves, ou en bouteilles entre deux et parfois plus de dix ans.

Les cépages

Le Languedoc produit les Vins Doux Naturels issus des cépages

►

►

►

►

La Languedoc et le Roussillon produisent les VDN :

►

►

►

►

►

►

►

►

Dégustation

Vous pouvez déguster les VDN du Languedoc-Roussillon avec :

- du chocolat

►

►

Source : <http://www.vinsvignesvignerons.com/Regions/Langedoc-Roussillon/>

SESSION DE 2016

CA / PLP

Sujet 1

CONCOURS EXTERNE / CAFEP

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

Option : ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION

Épreuve d'analyse économique, juridique et managériale
en hôtellerie-restauration

Durée : 4 heures – coefficient : 2

Calculatrice 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.

Avertissement

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses documents annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner **explicitement** dans votre copie.

Dans le cas où un(e) candidate(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.

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, 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 devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

SOMMAIRE

Le sujet comporte 15 pages numérotées de 1/15 à 15/15.

L'énoncé est composé de 3 dossiers indépendants.

Contenu de l'étude de cas		Pages
Dossier 1	Étude juridique : respect des normes d'accessibilité, obligations en matière d'emploi des personnes handicapées, création et gestion des fichiers numériques	4
Dossier 2	Étude économique : le choix d'un nom, la communication et la distribution de l'établissement	5
Dossier 3	Étude managériale : estimation des coûts et opportunité du projet d'investissement	6

Annexes à consulter		Pages
ANNEXE 1	Des hôtels accessibles Source : Préfecture de la Loire-Atlantique	7 et 8
ANNEXE 2	Accessibilité : un délai supplémentaire en contrepartie d'engagements Source : L'Hôtellerie-Restauration n° 3385, 13 mars 2014	9
ANNEXE 3	Contenu du dossier de demande de prorogation des délais de dépôt ou d'exécution d'une Ad'Ap (d'après l'arrêté du 27 avril 2015) Source : site de L'hôtellerie restauration	10
ANNEXE 4	L'obligation d'emploi en faveur des travailleurs handicapés Source : Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement	10
ANNEXE 5	Extraits de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et libertés » Source : site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés	11 et 12
ANNEXE 6	Site internet mobile Source : site hotelier.com	12
ANNEXE 7	Booking & OTA : fin de la clause de parité tarifaire Source : site Hotel-adwords.com	13
ANNEXE 8	Page d'accueil du site Internet Handicap Passion Pêche	13
ANNEXE 9	Informations relatives au management : données financières	14
ANNEXE 10	La règle du 1/800 ^{ème} : un moyen simple de fixer l'objectif de prix moyen annuel Source : Extraits d'un article de J.C. Oulé sur le site web de l'Hôtellerie	15

Hôtel YY

Après une longue expérience internationale dans l'hôtellerie de luxe, les époux Bernard et Martine Janson sont revenus s'installer en Vendée, dans leur ville natale de Saint-Gilles-Croix-de-Vie, avec leurs deux enfants, Yann et Yaëlle.

Ces derniers viennent d'obtenir respectivement un bac professionnel "Cuisine" et un BTS "Hôtellerie-restauration". Les époux Janson sont particulièrement fiers de la réussite de leur fils, qui a choisi la cuisine, malgré un handicap moteur (paralysie des jambes).

Bernard Janson, le père de famille, vient d'hériter de ses parents d'un terrain constructible magnifiquement situé dans la commune de Saint-Gilles-Croix-de-Vie. Très liés, les Janson envisagent de créer un hôtel-restaurant de standard trois étoiles, afin de l'exploiter en famille. Ils voudraient que cet établissement accueille tout type de clientèle mais qu'il ait un avantage concurrentiel en assurant son accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Sensibilisés à la problématique du handicap, les époux Janson ont trouvé, dans leur commune d'origine, le cadre idéal pour leur projet. En effet, Saint-Gilles-Croix-de-Vie mène depuis 2003 une politique active vis-à-vis des personnes handicapées pour favoriser leur accessibilité au centre-ville, à la plage, ainsi qu'à diverses activités notamment nautiques. Cette politique d'ouverture devrait être couronnée par l'obtention du label « Destination pour tous ». Ce label séduit les personnes à mobilité réduite dont une partie de la clientèle senior.

En outre, le bureau d'information touristique de Saint-Gilles-Croix-de-Vie a obtenu, en juin 2012, le label Tourisme & Handicap pour les 4 familles de handicap (visuel, moteur, auditif et mental).

Avant de se lancer, les époux Janson ont visité l'hôtel-restaurant 3 étoiles Penn Brehon à Paimpol en Bretagne. Cet établissement est réputé notamment pour la qualité de son accueil à destination des personnes à mobilité réduite et son taux d'occupation à l'année atteint les 60 %. L'ensemble des locaux (chambres, salons, salles de restaurant, etc.) est accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Après leur séjour au Penn Brehon et un long entretien avec M. Le Pennec'h, propriétaire de cet établissement florissant, les Janson sont définitivement convaincus de la viabilité de leur projet. M. Le Pennec'h a insisté sur l'intérêt d'avoir l'ensemble des chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite car il accueille une forte clientèle de clubs du troisième âge et d'association de personnes handicapées. Cette clientèle permet une fréquentation notamment hors saison.

Ils montent donc un dossier de création pour un hôtel-restaurant (établissement recevant du public de 5^{ème} catégorie) de 40 chambres à Saint-Gilles-Croix-de-Vie.

Chaque membre de la famille apporte ses compétences dans ce projet commun. Fort de son expérience professionnelle, Bernard Janson va prendre en charge les questions d'ordre juridique. Sa femme Martine, ancienne assistance de direction, assurera la partie comptabilité et gestion. Les enfants du couple seront chargés respectivement de la cuisine pour Yann et du marketing au sens large pour Yaëlle.

Par ailleurs, un regard extérieur, le vôtre, semble le bienvenu pour finaliser l'ensemble des dossiers qu'ils ont constitués.

Dossier 1 - Étude juridique

Sa riche expérience professionnelle a appris à Bernard Janson que l'insertion des personnes handicapées dans la société est difficile. Il a pu constater que Londres ou les pays nord-américains ont une longueur d'avance sur notre pays en matière de prise en compte du handicap, en dépit de la législation et des récentes échéances légales françaises.

Pour mettre leurs actes en cohérence avec leurs convictions, les Janson envisagent de recruter au moins un salarié handicapé sur les huit qui s'avèrent indispensables au fonctionnement de leur futur établissement. Ils sont également convaincus, indépendamment des obligations légales, de la nécessité tant éthique que commerciale d'assurer l'accueil de tous les clients, valides ou non.

Les Janson vous demandent votre assistance en ce qui concerne les trois thèmes suivants : le respect des normes d'accessibilité des E.R.P. (Établissements Recevant du Public), l'obligation d'emploi des personnes handicapées et les règles relatives à la constitution de fichiers numériques pouvant comporter des données sensibles.

Vous disposez des **annexes 1 à 5** pour vous aider dans votre réflexion.

A) Le respect des normes d'accessibilité

- 1.1. **Rappeler** à Monsieur Janson les principales obligations légales relatives à la création de leur établissement recevant du public (ERP) et résultant de la loi du 11 février 2005.
- 1.2. **Expliquer** les principales difficultés que ces dispositions ont posé aux établissements recevant du public.

B) Les obligations relatives à l'emploi des personnes handicapées

- 1.3. **Préciser** à Monsieur Janson quelles sont les obligations de l'employeur en matière de recrutement de salariés handicapés.
- 1.4. **Expliciter**, en faisant appel à vos connaissances et à votre vécu, les principaux freins au recrutement des personnels handicapés (moteur, visuel, auditif, mental) dans l'hôtellerie-restauration.

C) La constitution et la gestion des fichiers numériques

- 1.5. **Citer** les contraintes légales qui s'appliquent à la création et à la gestion de fichiers informatiques de clients ou de prospects.
- 1.6. **Préciser** dans quelles mesures ces dispositions pourraient engendrer des difficultés dans la gestion de la clientèle du futur établissement de Monsieur Janson.

Dossier 2 - Étude économique

Yaëlle Janson est consciente qu'il ne suffit pas de disposer d'un hôtel adapté à l'accueil des personnes handicapées pour être assuré de la venue de cette clientèle. Un nom d'établissement attirant (YY n'est qu'une appellation provisoire pour l'hôtel, née des initiales des enfants Janson et de leur appartenance à la « génération Y »), une communication bien pensée et une distribution multi-canal seront indispensables à la réussite du projet.

Yaëlle est très au fait des nouvelles technologies : elle travaille sur la construction du site Internet et l'élaboration d'une application mobile.

Elle a mis à votre disposition les **annexes 6 à 8**, et vous demande de l'aider en répondant aux questions suivantes.

A) Le choix d'un nom

- 2.1. **Recenser** les principales qualités que l'on peut attendre d'un nom d'établissement ou d'une marque.
- 2.2. **Indiquer** les contraintes de nature plus juridique que devra prendre en compte Yaëlle dans son choix d'un nom pour l'hôtel-restaurant.
- 2.3. **Argumenter** sur la pertinence de la proposition initiale du couple Janson de nommer l'établissement « Centre Handi-Vendée-Atlantique », choix que leur fille Yaëlle ne partage pas.

B) La création d'un site Internet et d'une application mobile

- 2.4. **Rappeler** à Yaëlle Janson toutes les rubriques qu'elle devra concevoir lors de la réalisation du site internet de l'établissement et indiquer pour chacune d'entre-elles les principaux contenus.
- 2.5. **Proposer** au moins deux moyens permettant d'augmenter la visibilité du site Internet de l'hôtel-restaurant sur la toile.
- 2.6. **Indiquer** à Yaëlle Janson s'il est opportun de mettre également en place une application mobile dédiée à son établissement. Justifier votre réponse.
- 2.7. **Présenter** à Yaëlle Janson les différents canaux de distribution pour commercialiser les prestations de leur hôtel-restaurant.
Indiquer les avantages et inconvénients respectifs de chacun de ces canaux.
- 2.8. **Proposer** à Yaëlle Janson différents relais de communication cohérents avec les clientèles de l'hôtel.

Dossier 3 - Étude managériale

Dans le cadre de leur projet, les quatre membres de la famille Janson viennent de créer la Société par Actions Simplifiée, JANSON HOSPITALITÉ.

Les apports en numéraire se sont élevés à 1 000 000 € et Bernard Janson a apporté, en outre, le terrain de Saint-Gilles-Croix-de-Vie dont il vient d'hériter (il s'agit d'un apport en nature).

La SAS JANSON HOSPITALITÉ doit faire construire un hôtel-restaurant de 40 chambres visant un classement en 3 étoiles.

Afin de prévoir les coûts d'investissement, Martine Janson dispose des estimations moyennes de coût par chambre fournies par le cabinet PRO-HR. Compte tenu des équipements spécifiques indispensables à l'accueil des personnes handicapées, elle sait qu'il convient de majorer les coûts prévisionnels pour les « matériels, mobiliers et équipements » par rapport aux estimations fournies par le cabinet.

En vous appuyant sur les **annexes 9 et 10**, répondre aux questions suivantes.

A) Les estimations des coûts de construction et d'occupation

- 3.1. **Déterminer** le montant de l'investissement prévisionnel hors foncier pour un hôtel 3 étoiles de 40 chambres, toutes conçues pour pouvoir recevoir des personnes à mobilité réduite (cet impératif augmente de 50 % le montant des matériels, équipements, mobiliers nécessaires). La prudence conduit à travailler à partir des moyennes de chaque fourchette proposée par le cabinet PRO-CHR.
- 3.2. **Indiquer** au moins une raison qui peut justifier un éventuel écart entre le montant de l'investissement prévu par Martine Janson et le montant de l'investissement calculé à partir des devis reçus.
- 3.3. **Calculer** le montant annuel des dotations aux amortissements à partir du devis.
- 3.4. **Déterminer** le montant de l'emprunt et en **calculer** le montant des intérêts à payer la première année.
- 3.5. **Calculer** les coûts d'occupation prévisionnels pour la première année et en **déduire** le montant du R.B.E. (Résultat Brut d'Exploitation) minimum pour atteindre le seuil de rentabilité.

B) L'opportunité du projet

- 3.6. **Calculer** le chiffre d'affaires total correspondant au seuil de rentabilité.
- 3.7. **Déterminer** les chiffres d'affaires hébergement et restauration correspondant au seuil de rentabilité en tenant compte de la répartition du C.A. total.
- 3.8. **Calculer** le prix moyen d'une chambre en fonction du taux d'occupation moyen prévu.
- 3.9. **Comparer** le prix moyen obtenu en appliquant la règle du « 800^{ème} » utilisée en hôtellerie (ne pas tenir compte du coût du terrain).
- 3.10. **Conclure** sur l'opportunité globale du projet.

Des hôtels accessibles

Source : Préfecture de la Loire-Atlantique

TRADUCTION CONCRÈTE DES PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ

L'ensemble des dispositions rendant, d'un point de vue réglementaire, un établissement accessible figure dans l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié.

La circulaire du 30 novembre 2007 traduit de manière concrète toutes ces dispositions.

Quelques exemples :

- Une rupture de niveau du sol doit être compensée par une pente inférieure ou égale à 5%.
- Le seuil de la porte d'entrée ne doit pas dépasser 2 cm.
- Les portes auront une largeur minimum de 0,90 m.
- Les points d'accueil doivent être accessibles (caisse, présentoir...).
- Les prestations de l'hôtel (salle petit déjeuner, salle de détente...) doivent être dispensées à un niveau accessible aux personnes à mobilité réduite.
- L'hôtel doit comporter des chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite.

Nombre de chambres à aménager pour accueillir les personnes handicapées⁽⁵⁾

Nombre de chambres de l'hôtel	Nombre de chambres aménagées
jusqu'à 20	1 aménagée
jusqu'à 50	2 aménagées
par tranche de 50 supplémentaires	+ 1 aménagée

LES TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Loi sur l'égalité des chances du 11 février 2005.
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006, relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public [...].
- Arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007, fixant les dispositions relatives à l'accessibilité, pour les personnes handicapées, des établissements recevant du public [...] lors de leur construction ou leur création.
- Arrêté du 21 mars 2007, concernant l'atténuation de certaines dispositions de l'arrêté du 1^{er} août 2006 pour les E.R.P. existants.
- Circulaire interministérielle n° DGIHC 2007-53 du 30 novembre 2007 et ses annexes, fixant les dispositions relatives à l'accessibilité, pour les personnes handicapées, des établissements existants recevant du public.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR L'ACCESSIBILITÉ

- ↳ **Site internet de la DDTM de la Loire-Atlantique**
www.loire-atlantique.equipement-agriculture.gouv.fr (Domaines d'activités / Accessibilité)
- ↳ **Délégation Ministérielle à l'Accessibilité**
www.dma-accessibilite.developpement-durable.gouv.fr

CONTACT

Direction Départementale des Territoires et de la Mer de la Loire-Atlantique
10, boulevard Gaston Serpette - BP 53606
44036 Nantes cedex 1

Téléphones : 02 40 67 26 26 - Télécopie : 02 40 67 25 52
E-mail : ddea-44@equipement-agriculture.gouv.fr
Web : www.loire-atlantique.equipement-agriculture.gouv.fr

© Copyright - DDTM de la Loire-Atlantique - Direction / Communication : SBL/PTB
Illustrations (sauf mention) : Chantille PAYARD - novembre 2006

Des hôtels Accessibles

Accueillir l'ensemble de votre clientèle quel que soit son handicap.



La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit la mise en accessibilité de toute la chaîne de déplacement (établissements recevant du public, transports, voirie). Ce principe d'accessibilité concerne l'ensemble des handicaps.

À l'horizon 2015, tous les Établissements Recevant du Public (E.R.P.) devront être rendus accessibles, y compris les hôtels⁽¹⁾.

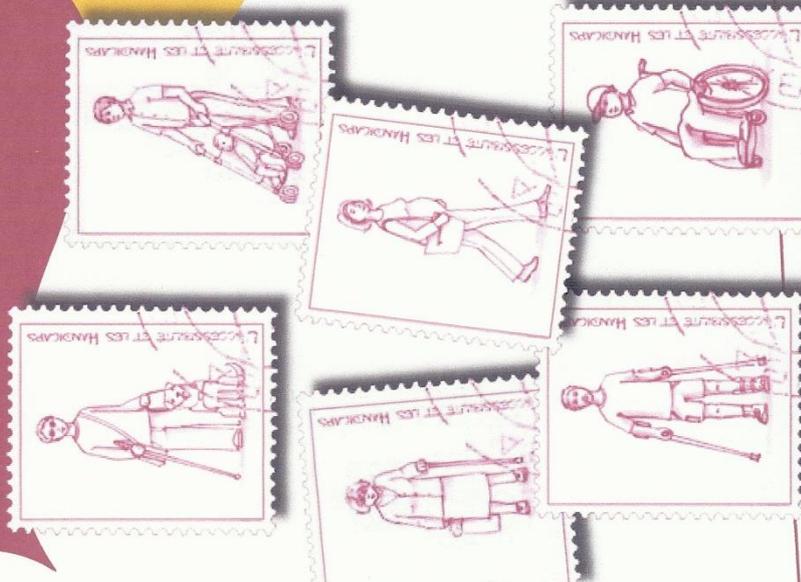
(1) arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007



QU'EST-CE QUE L'ACCESSIBILITÉ?

L'accessibilité d'un bâtiment permet son usage sans dépendance par toute personne qui, à un moment ou un autre, éprouve une gêne du fait d'une incapacité permanente (handicap sensoriel, moteur ou cognitif, vieillissement...) ou temporaire (grossesse, accident...) ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussette...).

Source: Délégation ministérielle à l'accessibilité



JE SUIS HÔTELIER, QUELLES SONT MES OBLIGATIONS?

- Si votre hôtel est existant et que sa capacité d'accueil du public⁽²⁾ est supérieure à 100 personnes, il devra être rendu **accessible dans son ensemble au 1^{er} janvier 2015**.
- Si votre hôtel est existant et que sa capacité d'accueil du public⁽²⁾ est inférieure à 100 personnes, à partir de 2015, **l'ensemble des prestations proposées** devra pouvoir être fourni **dans une partie accessible de cet hôtel⁽³⁾**.
- Si vous construisez un bâtiment neuf à usage d'hôtel, il devra être accessible en respectant l'arrêté du 1^{er} août 2006.

(2) effectif théorique validé par les services de sécurité incendie
 (3) sous-section 5. III a) Décret 2006-555 du 17 mai 2006

ATTÉNUATION ET DÉROGATION À LA LOI

Atténuation de la loi

Les dispositions de la loi de 2005 peuvent être atténuées dans le cas d'Établissements Recevant du Public (E.R.P.) existants, lorsqu'il existe des contraintes liées à la **présence d'éléments participant à la solidité du bâtiment** tel que murs, plafonds, planchers, poutres et poteaux qui empêchent leur application.

L'ensemble des atténuations figurent dans l'arrêté du 21 mars 2007.

Exemple d'atténuation :

Si les trois conditions suivantes sont réunies :

- hôtel de 10 chambres ou moins,
- aucune chambre située au rez-de-chaussée,
- aucune chambre située en étage accessible par ascenseur,

une chambre adaptée n'est pas exigée.

Dérogations

Des dérogations à la réglementation peuvent être accordées par le préfet dans les hôtels existants. Les motifs peuvent être de 4 ordres⁽⁴⁾ :

- impossibilité technique,
- situation de la construction (zone inondable...) ,
- préservation du patrimoine architectural (uniquement pour les bâtiments classés ou inscrits au titre des monuments historiques),
- disproportion entre améliorations apportées et leurs conséquences.

(4) article 41 de la loi sur l'égalité des chances du 11 février 2005



Accessibilité : un délai supplémentaire en contrepartie d'engagements

Source : L'Hôtellerie-Restauration n° 3385, 13 mars 2014

Accessibilité : un délai supplémentaire en contrepartie d'engagements

La date butoir de mise en conformité des établissements recevant du public à l'accessibilité des personnes en situation de handicap reste fixée au 1er janvier 2015. Cependant, un sursis pourra être accordé à condition de s'engager sur un calendrier précis et resserré de travaux.

La loi du 11 février 2005 a fixé un délai de 10 ans pour rendre les transports collectifs et les établissements recevant du public (ERP), publics ou privés, accessibles aux personnes en situation de handicap. Face au retard accumulé et au constat partagé que l'échéance du 1er janvier 2015 devenait un objectif irréaliste pour de nombreux acteurs publics et privés, le Premier ministre, Jean-Marc Ayrault, a annoncé en septembre 2013 l'ouverture de deux chantiers de concertation avec l'ensemble des acteurs concernés.

Les agendas d'accessibilité programmée

L'agenda d'accessibilité programmée (Ad'Ap) est un document de programmation financière des travaux d'accessibilité qui doit permettre aux acteurs qui ne sont pas encore en conformité avec les règles d'accessibilité posées par la loi de 2005 de s'engager sur un calendrier précis. Il s'agit d'un dispositif d'exception qui permet de réaliser les travaux d'accessibilité après la date butoir du 1er janvier 2015, sans être passible de sanctions pénales.

La durée de l'Ad'AP

- Elle sera de 3 ans maximum pour les Ad'Ap portant sur un ERP de 5e catégorie.
- Elle pourra être portée à 6 ans maximum pour les Ad'Ap portant sur un ERP de la 1re à la 4e catégorie et pour les Ad'Ap dits de patrimoine (c'est-à-dire incluant plusieurs établissements, toutes catégories d'ERP comprises).
- Exceptionnellement, les Ad'Ap de patrimoine complexe pourront bénéficier d'une durée pouvant aller jusqu'à 9 ans.

Une simplification de la réglementation

Dans les hôtels, les normes des chambres non adaptées seront revues pour les rendre en priorité visitables (pour pouvoir ouvrir la porte et entrer dans la chambre) et, dans les restaurants, des "sanitaires pour tous" séparés des autres seront autorisés.

Les restaurants seront dispensés de la mise en accessibilité des mezzanines aux personnes en fauteuil (à condition qu'elles représentent moins de 25 % de la capacité du restaurant et que les prestations soient servies à l'identique dans l'espace principal).

Pour une meilleure prise en compte de toutes les formes de handicap

Parallèlement, le Gouvernement propose de compléter un certain nombre de dispositions réglementaires afin de mieux prendre en compte l'ensemble des formes de handicap, et notamment :

- la généralisation de la formation des personnels chargés de l'accueil et de la sécurité des clients handicapés, quel que soit le type de handicap ;
- à l'instar du registre de sécurité, un registre d'accessibilité devra être tenu et complété par tous les ERP (neufs et existants, toutes catégories) pour préciser les modalités d'accès aux prestations des personnes handicapées, tous handicaps confondus (ainsi que les dérogations obtenues, le détail de l'Ad'Ap et les attestations de formation du personnel) ;
- dans les hôtels, la chambre adaptée sera attribuée au dernier client accueilli lorsque l'hôtel est complet et du matériel portatif sera prévu pour équiper les chambres non adaptées et occupées par des clients sourds ou malentendants et aveugles ou malvoyants (par exemple : réveil lumineux). [...]

ANNEXE 3

Contenu du dossier de demande de prorogation des délais de dépôt ou d'exécution d'une Ad'Ap (d'après l'arrêté du 27 avril 2015)

Source : <http://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/Droit-reglementation/forum/derogation-et-categories-de-handicap-le-1er-septembre-2015>

Un arrêté du 27 avril 2015, publié au Journal officiel du 8 mai vient définir le contenu du dossier de demande de prorogation des délais de dépôt ou d'exécution d'un Ad'Ap, des seuils conditionnant l'approbation par le préfet de la demande d'octroi de périodes supplémentaires dans le cadre de l'approbation d'un Ad'Ap, ainsi que les seuils quand la demande est faite pour motifs financiers.

Quatre motifs de dérogations possibles

Le préfet peut accorder des dérogations aux règles d'accessibilité pour les motifs suivants :

- en cas d'impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment ;
- lorsqu'il y a une disproportion manifeste entre la mise en œuvre des règles d'accessibilité et leurs coûts, les effets sur l'usage du bâtiment ou la viabilité de l'exploitation ;
- lorsque les copropriétaires refusent la réalisation des travaux d'accessibilité d'un ERP situé dans un immeuble collectif à usage principal d'habitation ;
- en cas de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural.

Le professionnel qui souhaite demander des dérogations doit préciser lesquelles et justifier sa demande. Par exemple, pour un restaurant, il faut établir un plan de l'établissement, faire un état du nombre de places assises perdues et évaluer la perte de chiffre d'affaires liée aux travaux. De nombreuses demandes de dérogation sont refusées car le dossier ne comporte pas de justificatifs.

ANNEXE 4

L'obligation d'emploi en faveur des travailleurs handicapés

Source : <http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/les-fiches-pratiques-du-droit-du,91/travailleurs-handicapes,1976/l-obligation-d-emploi-en-faveur,12746.html>

Tout employeur du secteur privé et tout établissement public à caractère industriel et commercial occupant au moins 20 salariés, doit employer, dans une proportion de 6 % de son effectif salarié des personnes handicapées.

Comment l'employeur peut-il s'acquitter de son obligation d'emploi ?

L'employeur peut s'acquitter de son obligation en embauchant directement les bénéficiaires de l'obligation d'emploi, et ce, à hauteur de 6 % de l'effectif total de ses salariés. Ces personnes peuvent être embauchées en contrat à durée indéterminée ou déterminée, à temps plein ou à temps partiel, mais également dans le cadre des contrats d'apprentissage, ou des contrats de professionnalisation.

L'employeur peut se libérer de son obligation d'emploi en versant une contribution financière à l'Association pour la gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph) ou conclure un accord de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement. Il peut enfin s'acquitter partiellement de son obligation en accueillant des personnes handicapées dans le cadre d'un stage (voir précisions ci-dessous), en concluant des contrats de sous-traitance, de fournitures ou de prestations de services avec des entreprises adaptées (anciennement « ateliers protégés »), des centres de distribution de travail à domicile ou des établissements et services d'aide par le travail (anciennement « centres d'aide par le travail »).

Toute entreprise qui entre dans le champ d'application de l'article L. 5212-1 et suivants relatif à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, soit au moment de sa création, soit en raison de l'accroissement de son effectif, dispose d'un délai de trois ans à compter de cette date pour se mettre en conformité avec cette obligation.

Extraits de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et libertés »

Source : site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés

CHAPITRE II - CONDITIONS DE LICÉITÉ DES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Section 1 : Dispositions générales

Article 6

Un traitement ne peut porter que sur des données à caractère personnel qui satisfont aux conditions suivantes :

1° Les données sont collectées et traitées de manière loyale et licite ;

2° Elles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne sont pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités.

[...].

3° Elles sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et de leurs traitements ultérieurs ;

4° Elles sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour ; les mesures appropriées doivent être prises pour que les données inexactes ou incomplètes au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées soient effacées ou rectifiées ;

5° Elles sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Article 7

Un traitement de données à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée ou satisfaire à l'une des conditions suivantes :

1° Le respect d'une obligation légale incombant au responsable du traitement ;

2° La sauvegarde de la vie de la personne concernée ;

3° L'exécution d'une mission de service public dont est investi le responsable ou le destinataire du traitement ;

4° L'exécution, soit d'un contrat auquel la personne concernée est partie, soit de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;

5° La réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ou par le destinataire, sous réserve de ne pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

Section 2 : Dispositions propres à certaines catégories de données

Article 8

I.- Il est interdit de collecter ou de traiter des données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci.

ANNEXE 5 (suite)

II. - Dans la mesure où la finalité du traitement l'exige pour certaines catégories de données, ne sont pas soumis à l'interdiction prévue au I :

1° Les traitements pour lesquels la personne concernée a donné son consentement exprès, sauf dans le cas où la loi prévoit que l'interdiction visée au I ne peut être levée par le consentement de la personne concernée ;

2° Les traitements nécessaires à la sauvegarde de la vie humaine, mais auxquels la personne concernée ne peut donner son consentement par suite d'une incapacité juridique ou d'une impossibilité matérielle ;

[...]

6° Les traitements nécessaires aux fins de la médecine préventive, des diagnostics médicaux, de l'administration de soins ou de traitements, ou de la gestion de services de santé et mis en œuvre par un membre d'une profession de santé, ou par une autre personne à laquelle s'impose en raison de ses fonctions l'obligation de secret professionnel prévue par l'article 226-13 du code pénal ; [...]

ANNEXE 6

Site internet mobile

Source : <http://www.hoteliers.com/fr/produits/site-web-mobile/>

Tirez profit de la progression phénoménale de l'internet mobile!

Jusqu'à récemment les téléphones nous servaient uniquement à téléphoner, il n'y avait pas d'iPad ou de smartphones. Mais le monde change vite et la proportion de la population utilisant l'internet mobile croit rapidement. Cela affecte directement le comportement des consommateurs.

Qu'est-ce qu'un site internet mobile?

Un site internet pour l'internet mobile optimise les informations de votre hôtel en s'adaptant à la taille des écrans de téléphones portables. Si l'on visite votre site internet à partir d'un téléphone portable, l'internaute sera automatiquement redirigé vers la version mobile du site internet. Même si la fonction d'un site internet mobile est similaire à une application, celle-ci ne requiert aucun téléchargement ni installation et démarre automatiquement lorsqu'un internaute se connecte sur votre site internet.

Développer un site internet pour mobile

Aussi dans un monde où la technologie évolue constamment, il n'est jamais entièrement possible de savoir si les sites internet ont été développés aussi pour les dernières technologies. Si une nouvelle technologie est développée, votre site internet mobile pourrait ne plus être actualisé et de nouveaux investissements seraient nécessaires.

BOOKING & OTA : FIN DE LA CLAUSE DE PARITE TARIFAIRE

Source : <http://www.hotel-adwords.com/booking-ota-fin-de-la-clause-de-parite-tarifaire/>

Communiqué de presse Jeudi 11 juin 2015 UMIH (Union des métiers et des industries de l'hôtellerie)

Plus qu'une victoire, une révolution pour le secteur hôtelier !

Après le vote des sénateurs, les députés ont adopté hier, en Commission, l'article 33 octies A du projet de loi Croissance et Activité visant à **qualifier de contrat de mandat la relation entre les centrales de réservation en ligne et les hôteliers ET à annuler les effets de la clause de parité tarifaire.**

L'UMIH, le GNC et la CPIH **se réjouissent que le Gouvernement ait entendu les difficultés ressenties par toute l'hôtellerie et que nous ayons été soutenus dans notre démarche pour rééquilibrer les relations avec les agences de distributions en ligne.** Cette mesure constituera une première décision législative au niveau européen. Elles saluent l'engagement de Laurent FA-BIUS et d'Emmanuel MACRON sur ce sujet et ne doutent pas que cette affirmation forte ira à son terme dans le processus législatif.

Avec ce vote, le Parlement redonne aux hôteliers la liberté commerciale et tarifaire sur les canaux online et offline. La reconnaissance d'un contrat de mandat entre hôteliers et centrales de réservation assainira la situation et clarifiera les rôles et les responsabilités de chacun.

Concrètement, une fois la loi définitivement adoptée (*) :

- **L'hôtelier pourra afficher un prix inférieur au prix proposé aux centrales de réservation en ligne, sur ses canaux offline et online (fin de la clause de parité tarifaire)**
- **La plateforme sera tenue d'afficher sur son site le prix auquel l'hôtelier lui demande de vendre la chambre ; c'est-à-dire qu'elle ne pourra pas indiquer un prix inférieur à celui pratiqué par l'hôtelier (contrat de mandat).**

Avec ce vote, le Parlement assure aux consommateurs transparence et fiabilité en termes de conditions et de prix de vente des hôtels sur internet. (...).

(*) La loi a été définitivement adoptée par l'Assemblée Nationale le 9 juillet 2015.

Source : <http://www.handicap-passion-peche.org/>



DONNEES FINANCIERES

◆ Coûts d'investissement dans l'hôtellerie en France (hors foncier), en euros par chambre construite

Source : Cabinet Pro-CHR

	Coût des travaux		Honoraires techniques		Matériels, Mobiliers, Equipements		Total HT	
	Mini	Maxi	Mini	Maxi	Mini	Maxi	Mini	Maxi
4 étoiles	90 800	104 500	22 700	26 100	22 000	28 000	135 400	158 600
3 étoiles	67 500	74 300	16 900	18 600	12 000	15 000	96 400	107 800
2 étoiles	49 000	52 500	12 300	13 100	6 000	8 000	67 300	73 600
Economique	32 500	35 000	8 100	8 800	4 000	5 000	44 600	48 800

◆ Caractéristiques de l'investissement et modalités de financement

Après obtention de devis, Martine Janson estime les coûts de construction et d'honoraires à 3.600.000 € et les coûts des matériels, mobiliers et équipements à 800.000 € pour l'ensemble du projet.

Pour simplifier :

- les coûts de construction sont amortis sur 20 ans en linéaire.
- les coûts des matériels, mobiliers et équipements sont amortis sur 10 ans en linéaire.

Les associés apportent 1.000.000 € en numéraire, en plus du terrain. Le reste des besoins est financé par un emprunt sur 15 ans au taux de 3 %.

◆ Données prévisionnelles d'exploitation

Après étude du projet et de son environnement, Martine Janson retient les hypothèses suivantes de ratio pour la première année d'exercice :

- Coût matières estimé sur l'ensemble du chiffre d'affaires : 15 %
- Coût du personnel sur l'ensemble du chiffre d'affaires : 40 %
- Montant des frais généraux sur l'ensemble du chiffre d'affaires : 20 %

◆ Informations diverses

- Le chiffre d'affaires total HT correspondant au seuil de rentabilité retenu par Martine Janson est de 1.500.000 €.
- L'établissement est ouvert 365 jours par an.
- Le taux d'occupation moyen sur l'année est estimé à 50 %.
- Le chiffre d'affaires global se répartit en 70 % hébergement et 30 % restauration.

ANNEXE 10

La règle du 1/800^{ème} : un moyen simple de fixer l'objectif de prix moyen annuel

Source : Extraits d'un article de J.C. Oulé sur le site web de l'Hôtellerie

La plupart des acteurs et observateurs de l'industrie hôtelière connaissent la règle du 1/1000^{ème} selon laquelle le prix de vente de la chambre doit être égal au 1/1000^{ème} de son coût d'achat ou de construction. Aux États-Unis, cette règle empirique est également très utilisée pour évaluer un hôtel en vue d'une transaction : on estimait jusqu'à une étude récente la valeur d'un hôtel à 1000 fois sa recette moyenne. Depuis quelques années, il semblait que cette règle soit tombée en désuétude en France et il régnait par ailleurs une certaine confusion sur le prix à retenir (prix affiché, prix moyen ou REVPAR ?) et sur le montant de l'investissement (investissement initial ou valeur actuelle ?).

Les résultats d'une étude américaine

Une étude américaine récemment publiée apporte des précisions utiles sur les conditions d'utilisation de cette règle et sur son actualité. L'étude a été réalisée sur un échantillon de 1000 hôtels en observant la relation entre la valeur de l'hôtel lors d'un changement de propriétaire et la recette moyenne de l'hôtel au cours des douze mois précédant la transaction.

Principales conclusions

- La recette moyenne journalière est le meilleur prédicateur de la valeur d'un hôtel et s'avère plus fiable que le résultat ou le taux d'occupation
- Toutes catégories confondues, pour 1 \$ de recette moyenne journalière, la valeur de la chambre s'établit statistiquement à 800 \$ (Règle du 1/800^{ème})

La valeur de 800\$ pour 1\$ de recette cache [...] des différences selon les catégories d'hôtels. Cependant, la règle du 1/800^{ème}, du fait de sa simplicité de mise en œuvre, peut fournir aux hôteliers une première estimation de la valeur de leur affaire qui sera ensuite complétée par des études plus approfondies comme la capitalisation des bénéfices futurs par exemple.