



SESSION 2022

**CAPLP ET CAFEP**  
-----  
**CONCOURS EXTERNE**

**Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION**

**Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION**

**Épreuve écrite disciplinaire**

Durée : 5 heures

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

*Tout autre appareil électronique dont les montres connectées sont interdites.*

- Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.
- De même, si cela le (la) conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il lui est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

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

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

---

# SOMMAIRE

---

**SUJET** ..... Page 1/10

## **DOSSIER**

Dossier 1 -: La digitalisation du parcours client ..... Page 2/10

Dossier 2 - L'intégration du développement durable au sein de l'établissement ..... Page 2/10

Dossier 3 - La conception de la carte snack pour l'espace coworking ..... Page 3/10

Dossier 4 - L'organisation de l'espace « snacking » ..... Page 3/10

## **DOCUMENTS**

Document 1 - Parcours client : les étapes clés en 2019..... Page 4/10

Document 2 - Nouvelles technologies : réinventer le parcours client à l'ère  
du numérique ..... Page 4/10

Document 3 - Les trois piliers du développement durable..... Page 5/10

Document 4 - Marlène Schiappa et les conditions de travail des femmes  
de chambre ..... Page 6/10

Document 5 - Extrait de la fiche de poste de la femme de chambre/du valet de  
chambre ..... Page 7/10

Document 6 - L'hôtellerie et la restauration lancent une plateforme de  
recrutement ..... Page 8/10

Document 7 - Incidence du SMIC horaire dans l'hôtellerie-restauration et extrait  
de la convention HCR ..... Page 9/10

L'hôtel-restaurant Le Millénium rouvre ses portes après un an de restructuration. Cet hôtel, situé à Bordeaux, est le troisième établissement d'un groupe établi sur la côte Atlantique, les deux autres étant implantés à Nantes et à Biarritz. Très moderne, orienté vers les nouvelles technologies et le développement durable, il répond aux attentes d'une clientèle soucieuse de l'environnement, ultra-connectée et toujours en mouvement, en quête de nouveautés.

L'établissement, classé 4 étoiles, dispose de 48 chambres sur trois niveaux, d'un restaurant bistronomique, d'un bar et d'un espace coworking ouvert à la clientèle externe et interne de l'hôtel.

L'hôtel-restaurant s'est inspiré, pour construire son projet de restructuration des trois piliers du développement durable :

- le pilier économique,
- le pilier social,
- le pilier environnemental.

Vous venez d'être embauché(e) comme directeur(trice) adjoint(e) de l'établissement. Plusieurs opérations restent à réaliser avant la réouverture prochaine de l'hôtel.

## **DOSSIER 1 : La digitalisation du parcours client.**

Afin d'améliorer la visibilité numérique de l'établissement et de répondre aux besoins de la clientèle visée, la direction souhaite digitaliser le parcours client.

- **Travail à faire**

**1.1 Retracer les étapes de ce parcours pour l'ensemble de l'établissement en proposant les solutions de digitalisation adaptées à chaque étape. Préciser les intérêts et les limites de la transformation digitale (documents 1 et 2).**

## **DOSSIER 2 : L'intégration du développement durable au sein de l'établissement.**

L'établissement a profité de sa restructuration pour réviser sa politique de développement durable en s'appuyant sur ses trois piliers : économique, social et environnemental.

Le directeur et la gouvernante collaborent à l'amélioration du service des étages en cohérence avec les piliers économiques et environnementaux du développement durable.

- **Travail à faire**

**2.1 Proposer des actions concrètes à mettre en place au service des étages (document 3).**

Les conditions de travail des femmes de chambre font débat. Le directeur est également très sensible à cette question relative à l'égalité professionnelle et désire intégrer cette réflexion à celle de l'impact du pilier social du développement durable sur les missions du personnel d'étage. Le profil des femmes et valets de chambre est décrit dans l'extrait de la fiche de poste.

- **Travail à faire**

**2.2 Proposer des pistes d'amélioration des conditions de travail des femmes et valets de chambres (documents 4 et 5).**

### **DOSSIER 3 : La conception de la carte snack pour l'espace coworking.**

Une carte snack est prévue pour répondre aux besoins de la clientèle de l'espace coworking. Elle a vocation à être la même dans les trois établissements du groupe. Les plats proposés devront être de qualité, diversifiés et représentatifs de leurs terroirs. Trois grandes zones géographiques ont été retenues pour la réalisation de cette carte :

- Morbihan/Loire-Atlantique.
- Charente-Maritime/Gironde.
- Landes/Pyrénées-Atlantiques.

- **Travail à faire**

**3.1 Proposer pour chacune des zones géographiques, deux plats à servir au snack (salé et sucré) faisant ressortir les produits marqueurs, une argumentation commerciale et un accord mets et boisson précisant sa typicité. Une réponse structurée est attendue.**

**3.2 Justifier en quoi votre proposition prend en considération les valeurs du développement durable.**

**3.3 Préciser les mentions légales à faire figurer sur la carte des mets et des vins.**

### **DOSSIER 4 : L'organisation de l'espace « snacking ».**

La restructuration de l'établissement prévoit de disposer d'un espace « coworking » nécessitant la mise en place d'un « snacking ». La direction sollicite votre participation dans le lancement de la procédure de recrutement du responsable en charge du « snacking » ainsi qu'à l'estimation du coût salarial lié au fonctionnement de cet espace.

- **Travail à faire**

**4.1 Préparer la fiche de poste du responsable « snacking ».**

**4.2 Présenter de manière structurée les canaux de recrutement auxquels vous pourriez potentiellement recourir en indiquant celui qui paraît le plus pertinent dans le contexte de l'entreprise (document 6).**

La candidature retenue pour ce poste serait une personne titulaire d'un baccalauréat professionnel, ayant 15 ans d'expérience dans le secteur de la restauration et par ailleurs obtenu un BTS par validation des acquis de l'expérience.

**4.3 Déterminer le coût du travail mensuel du responsable « snacking ». Justifier son incidence sur la rentabilité de l'entreprise et conclure sur la pertinence de cette embauche (document 7).**

## DOCUMENT 1

### Parcours client : les étapes clés en 2019

A partir de : <https://blog.digitaleo.fr/>

*Le développement du numérique ces dernières années a rendu les consommateurs de plus en plus connectés, mais également plus exigeants. Ils sont très informés et trouvent très facilement les informations sur un produit ou un service par eux-mêmes. Cela a évidemment eu des impacts non négligeables sur le parcours client. Comment est constitué le parcours client en 2019 ? Comment répondre efficacement à chaque étape de ce parcours ? (...)*

Pour savoir pourquoi identifier un parcours client, il faut d'abord savoir de quoi l'on parle. Le parcours client désigne le chemin emprunté par le client entre le moment où il s'aperçoit qu'il a besoin d'un produit ou d'un service, et le moment où il effectue l'achat. On peut aussi y intégrer l'après-achat, qui correspond à la phase de fidélisation.

Déterminer un parcours client possède plusieurs avantages :

- Améliorer l'expérience client, ce qui améliorera la perception de votre produit/service mais également de votre marque.
- Construire un plan relationnel avec vos clients sur la durée pour savoir quand et comment communiquer pour qu'ils trouvent tout ce dont ils ont besoin aux moments adaptés à leur place dans le processus d'achat.
- Accumuler des informations sur vos clients afin de mieux les connaître, mieux les toucher, et donc de les fidéliser.

La digitalisation a transformé le parcours client et impose désormais une présence online et offline.

## DOCUMENT 2

### Nouvelles technologies : réinventer le parcours client à l'ère du numérique

Consulté en juin 2020  
<https://www.restoconnection.fr/>

A l'heure du numérique, les enseignes doivent repenser le parcours client pour y intégrer non plus seulement les offres traditionnelles que peuvent être le service à table et la vente au comptoir, mais aussi les réponses aux évolutions d'un marché qui se tourne de plus en plus vers des solutions et outils digitaux qui transforment en profondeur la manière dont le client trouve, réserve et consomme. Quel est l'impact des nouvelles technologies sur le parcours client ?

D'une manière générale, le parcours client s'est fortement digitalisé. Cela ne concerne bien sûr pas que la restauration, mais force est de constater qu'aujourd'hui, il est difficile pour un établissement de ne pas prendre cette dimension en compte.

De la recherche d'un endroit où sortir ou commander son repas à l'explosion de la commande en ligne et des services de livraison associés, réinventer le parcours client à l'ère du numérique est aussi primordial que source potentielle de nouveaux leviers de croissance et de fidélisation. (...)

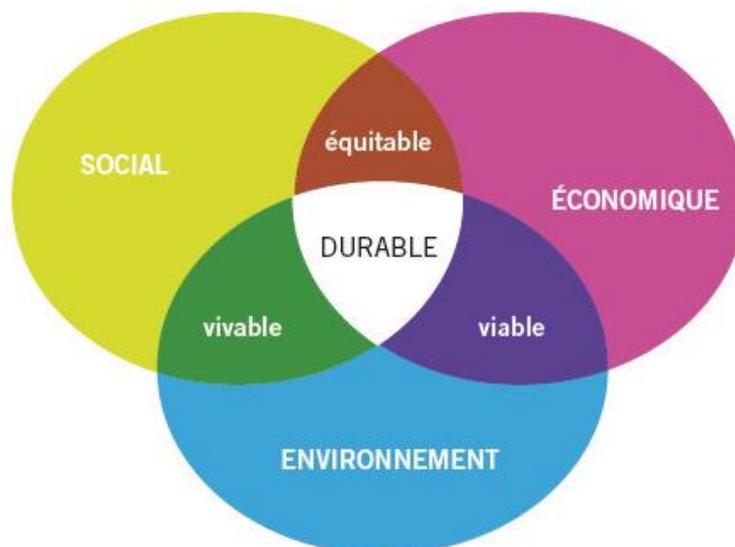
De la découverte d'un établissement sur le Web jusqu'au dépôt final d'un avis après avoir consommé, le parcours client est aussi celui de la recherche et de l'expression numérique, qui s'épanouit notamment sur mobile. Présence sur les réseaux sociaux, réponse sur les sites d'avis, efforts de référencement local et stratégie de relations presse sont donc aussi à prendre en compte. (...)

## Les 3 piliers du développement durable

A partir de <https://www.greenmaterials.fr/>

**Le développement durable** est un développement qui répond aux besoins des générations présentes sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs.

Le développement durable fait l'objet d'une attention de plus en plus importante : pensons par exemple aux nombreux articles consacrés aux pollutions engendrées par l'activité des grandes firmes, la pollution atmosphérique, aux problèmes de mobilité, aux milieux naturels, au réchauffement climatique de la planète, ... Chacun peut tirer profit d'une politique de développement durable et chacun peut facilement y contribuer.



### Les trois piliers du développement durable

– **Le pilier Économique** : l'économie est un pilier qui occupe une place prééminente dans notre société de consommation. Le développement durable implique la modification des modes de production et de consommation en introduisant des actions pour que la croissance économique ne se fasse pas au détriment de l'environnement et du social.

– **Le pilier Social** : ou encore le pilier humain. Le développement durable englobe la lutte contre l'exclusion sociale, l'accès généralisé aux biens et aux services, les conditions de travail, l'amélioration de la formation des salariés et leur diversité, le développement du commerce équitable et local.

– **Le pilier Environnemental** : il s'agit du pilier le plus connu. Le développement durable est souvent réduit à tort à cette seule dimension environnementale. Il est vrai que dans les pays industrialisés, l'environnement est l'une des principales préoccupations en la matière. Nous consommons trop et nous produisons trop de déchets. Il s'agit de rejeter les actes nuisibles à notre planète pour que notre écosystème, la biodiversité, la faune et la flore puissent être préservées.

## **Femmes de chambre : Marlène Schiappa veut « changer leurs conditions de travail dès l'année prochaine »**

**La secrétaire d'Etat a demandé aux agences qui emploient des femmes de chambre pour les hôtels des « points d'amélioration » possibles de leurs conditions de travail. « Ma volonté est d'agir concrètement et que chacun arrête de se renvoyer la balle » affirme Marlène Schiappa.**

Publié le 03 juillet 2019, par PUBLIC SENAT

C'est le nouveau sujet de Marlène Schiappa. La secrétaire d'Etat chargée de l'Egalité entre les femmes et les hommes et de la lutte contre les discriminations a décidé de défendre les conditions de travail des femmes de chambre dans les hôtels et des personnes chargées de faire le ménage dans les entreprises.

« La question des conditions de travail des femmes de chambre n'a jamais été un sujet gouvernemental jusqu'à ce que je m'empare de la question, il y a deux semaines » a souligné Marlène Schiappa, invitée de Public Sénat dans « On va plus loin », ce mercredi 3 juillet. C'est pourquoi elle a « confié une mission au Conseil supérieur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (...). Il fera des propositions concrètes qui se transformeront en action » assure la secrétaire d'Etat.

Et alors que plusieurs rassemblements avaient lieu ce mercredi sur le sujet, elle a « dès aujourd'hui réuni et demandé aux représentants des fédérations et principales agences qui emploient ces femmes de chambre, de faire un premier tour de table des points d'amélioration qui existent ». La plupart de ces femmes de chambre sont employées par des sous-traitants qui travaillent pour les hôtels.

L'objectif de Marlène Schiappa est d'aller « vers des propositions très concrètes qui, dès l'année prochaine, puissent changer leurs conditions de travail ». Pourrait-il y avoir un texte de loi ? « On verra. Je crois d'abord au dialogue » répond la secrétaire d'Etat.

« Ce qui m'intéresse, ce sont les conditions de travail de ces femmes de chambre » souligne encore celle dont l'« arrière-grand-mère était lingère et femme de ménage » et qui « avait des conditions de travail à peu près similaires ». Elle pointe du doigt les problèmes : « les horaires fragmentés, décalés, qui induisent des questions de mode de garde », « la question de la formation, beaucoup maîtrisent mal le Français et ont besoin de formation », et « la qualité de vie au travail, avec les questions musculosquelettiques, qui sont très difficiles ». Marlène Schiappa souligne qu'il y a des « revendications basiques, comme accéder à la salle de pause des salariés, alors qu'elles n'y ont pas accès » en tant que salariées d'un sous-traitant. Et d'ajouter : « Ma volonté est d'agir concrètement et que chacun arrête de se renvoyer la balle ».

La secrétaire d'Etat pense également aux conditions des marchés publics. Elle vise aussi les entreprises, « par exemple, que le ménage ne soit plus fait entre 6 heures et 9 heures du matin, mais pendant la journée ». Il s'agit de « travailler contre une forme d'invisibilité. On veut avoir le produit de votre travail – la propreté – mais sans vous voir ». Pour Marlène Schiappa, « c'est déshumanisant ».

**FICHE DE POSTE : G1501 - Personnel d'étage (extrait)**

Pôle emploi - Direction Générale Fiche ROME G1501 4/

**❖ Appellations**

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Commis / Commise d'étage</li> <li>○ Employé / Employée d'étage</li> <li>○ Employé / Employée d'étage en hôtellerie</li> <li>○ Employé / Employée de ménage d'hôtel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Employé / Employée de ménage en hôtellerie de plein air</li> <li>○ Premier valet / Première femme de chambre</li> <li>○ Valet / Femme de chambre</li> </ul>
--	--

**❖ Définition**

Réalise les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres, salles de bains et parties communes d'établissements d'hébergement hôtelier ou touristique (hôtels, bateaux de croisière, ...), selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité.

Peut participer au service des petits déjeuners.

Peut participer au nettoyage et à l'entretien du linge.

**❖ Accès à l'emploi métier**

Cet emploi/métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle.

Un CAP/BEP en services hôteliers, métiers de la restauration et de l'hôtellerie, ... (facultatif)

Une bonne condition physique est requise.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers.

**❖ Conditions d'exercice de l'activité**

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de villages de vacances, en contact avec les clients et en relation avec différents intervenants ou services (gouvernante, directeur d'établissement, maintenance, réception, lingerie, ...).

Elle varie selon la taille de la structure (hôtel traditionnel, hôtellerie de chaîne, ...) et son mode d'organisation (lingerie intégrée, lingerie sous-traitée, ...).

Elle peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine et jours fériés.

Elle peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours ou semaines (hôtellerie fluviale, croisière en mer, ...).

La rémunération est constituée d'un fixe parfois complété par des primes, des avantages (repas, logement, ...) et des pourboires.

L'activité implique la manipulation de charges (matelas, sommier, ...) ainsi qu'un rythme de travail soutenu.

## L'hôtellerie et la restauration lancent une plateforme de recrutement

Consulté le 27 septembre 2021 - <https://www.europe1.fr/>

**Les secteurs de la restauration et de l'hôtellerie lancent une plateforme de recrutement. Baptisée HCR EMPLOI, cette solution doit faciliter les démarches pour postuler et doit aussi permettre de simplifier les démarches administratives pour les employeurs.**

Avec la réouverture des terrasses et des hôtels après plusieurs semaines de fermeture, les propriétaires de ces établissements font face à un nouveau défi : recruter du personnel. Chef de partie, cuisinier, barman ou encore serveur, 100 000 de ces emplois restent non pourvus chaque année en France. Pour y remédier, l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie présente une plateforme en ligne pour améliorer la mise en relation entre les candidats et les employeurs.

### Trois ans de développement

Baptisée HCR EMPLOI, cette plateforme doit permettre aux candidats de valider en quelques clics une candidature. Du côté des employeurs, les démarches ont aussi été simplifiées grâce à cette solution qui communique automatiquement les informations à l'Urssaf, rédige le contrat de travail et édite les fiches de paie à la fin du mois.

"90% de nos entreprises sont des TPE (Très Petites Entreprises) de moins de onze salariés. Ils n'ont pas de directeur des Ressources Humaines", souligne le président de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie, Thierry Grégoire, très fier de cet outil qui aura mis trois ans à voir le jour. "Avoir des contrats de travail qui sont juridiquement parfaits, c'est l'objet aussi de cette plateforme", ajoute-t-il.

### D'autres plateformes à venir

"Si j'ai besoin d'un plongeur, je fais mon recrutement ce soir. Demain à 10 heures, mon plongeur arrive en CDD. Mon cabinet comptable à l'information, l'Urssaf également, ce qui m'évite des problèmes de droits sociaux derrière. C'est hyper confort", assure Thomas Védrine, restaurateur à Lyon et qui vient de réaliser son premier recrutement grâce à la plateforme. [...]

## SMIC : Élisabeth Borne annonce une revalorisation du SMIC de 2,2% à compter du 1er octobre 2021

Consulté le 29 septembre 2021 - <https://travail-emploi.gouv.fr/>

La ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion a réuni ce jour les membres du groupe d'experts sur le SMIC afin d'échanger sur la revalorisation du SMIC suite à la publication par l'INSEE de l'indice des prix à la consommation pour le mois d'août. Entre novembre 2020 et août 2021, l'indice de référence a progressé de 2,2%. Conformément aux dispositions législatives, le niveau du SMIC augmentera de 2,2% au 1<sup>er</sup> octobre. Il s'établira ainsi à 1 589,47 euros brut, soit une hausse de 34,89 euros. Il s'agit de la plus forte augmentation depuis 2012.

En France, le pouvoir d'achat des travailleurs au SMIC est protégé par un dispositif de revalorisation automatique inscrit dans la loi, qui assure que le SMIC progresse au moins aussi vite que l'inflation. Selon les résultats définitifs de l'indice des prix à la consommation au mois d'août publiés par l'INSEE ce jour, l'inflation hors tabac entre novembre 2020 et août 2021 pour les ménages du premier quintile, soit les 20% des ménages ayant les revenus les plus modestes, s'établit à 2,2%. Avec cette augmentation, le SMIC horaire brut passera de 10,25 euros à 10,48 euros quand le SMIC mensuel brut, pour une personne à temps plein, passera de 1 554,58 euros à 1 589,47 euros.

Par conséquent, la **grille des salaires minimaux des HCR** se présente ainsi :

	Niveau I	Niveau II	Niveau III	Niveau IV	Niveau V
Échelon 1		10,48 €	10,77 €	11,30 €	13,36 €
Échelon 2	10,48 €	10,48 €	10,83 €	11,47 €	15,59 €
Échelon 3		10,66 €	11,13 €		21,83 €

### Extrait de la convention HCR

#### Grille de classification dans le secteur de l'hôtellerie restauration en 5 niveaux

Niveau I - Employé	Pas de formation exigée au-delà de la scolarité obligatoire. Compétences acquises par une formation professionnelle interne et/ou par l'expérience sur le terrain.
Niveau II - Employé	Niveau de formation équivalent au CAP
Niveau III - Employé	Niveau de formation équivalent au Bac Technologique STHR ou Bac Professionnel
Niveau IV - Maîtrise	Niveau de formation équivalent au BTS
Niveau V - Cadre	Niveau de formation équivalent au Bac + 3

### Informations complémentaires

Le salarié sera recruté pour un contrat de 35 heures hebdomadaires.

Les charges patronales sont estimées à 40 %.

### INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

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

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFE	8520J	101	9311

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

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFF	8520J	101	9311