



SESSION 2025

CAPLP ET CAFEP
CONCOURS EXTERNE

Section

HÔTELLERIE – RESTAURATION

Option

SERVICE ET COMMERCIALISATION

Épreuve écrite disciplinaire

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

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

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

Durée : 5 heures

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

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

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

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

Tournez la page S.V.P.

INFORMATION AUX CANDIDATS

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

► Concours externe du CAPLP de l'enseignement public :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFE	8520J	101	9311

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

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFF	8520J	101	9311

CONTEXTE

Fondée en 1990, *Seadestination* est une compagnie maritime française spécialisée dans les croisières de luxe à taille humaine. Depuis plus de trente ans, elle propose à sa clientèle internationale des expériences singulières qui associent loisirs et découverte de riches patrimoines historiques, culturels et naturels. Ce choix induit des responsabilités vis-à-vis des écosystèmes qui les composent à travers la prise en compte de problématiques sociétales ou encore de l'intelligence artificielle. D'ailleurs son nouveau slogan affiche clairement sa politique de développement en faveur d'un tourisme plus responsable et plus durable : « *Le futur responsable est notre prochaine escale* ».



Pour la mise en service de leur nouveau paquebot *Queenblue*, prévue au mois d'août, *Seadestination* organise une croisière événement sur le thème « Gastronomie et santé » qui affiche déjà complet. D'une durée de neuf jours et huit nuits, cette croisière au départ de Marseille fera escale dans les ports de Naples, de Mykonos et de Malaga avant de revenir dans son port d'attache français.

Vous venez d'être embauché(e) comme directeur(trice) adjoint(e) du secteur hôtellerie-restauration. Vous avez la charge de plusieurs dossiers qui restent à finaliser avant la mise en service du paquebot *Queenblue*.

Fiche technique du navire :

Le paquebot *Queenblue* est équipé de 108 cabines pouvant accueillir, au total, 231 passagers.

Types d'hébergements	Nombre de logements	Superficies	Prestations spécifiques	Types de chambres	Tarifs de la croisière
Suite de l'Armateur	1	55 m ²	Salon Terrasse Jacuzzi	Double	7 900 € / pers.
Grand Luxe	9	45 m ²	Terrasse	Double	6 080 € / pers.
Luxe	45	37 m ²	Balcon	Double	3 890 € / pers.
Prestige Twin	35	27 m ²	Baie vitrée	Twin	2 800 € / pers.
Prestige Triple	15	37 m ²	Baie vitrée	Triple (3 lits simples)	2 800 € / pers.
Cabine PMR	3	37 m ²	Logement adapté aux personnes à mobilité réduite	Twin	3 890 € / pers.

Principales prestations disponibles dans chaque cabine :

Room service 24h/24h.

Ligne téléphonique directe par satellite.

Wi-Fi illimité (réception satellite aléatoire en fonction de la navigation et de la latitude).

Tablette numérique connectée aux différents services du paquebot.

Climatisation individuelle.

Dressing avec étagères et espace-penderie.

Coiffeuse et sèche-cheveux.

Produits de bain haut de gamme.

Mini-bar, machine à café automatique et bouilloire.

Coffre-fort électronique.

Enceinte Bluetooth.

TV-écran plat, chaînes internationales (aléatoire suivant votre navigation) et vidéos à la demande.

Installation 110/220 volts.

DOSSIER 1 : LA PRÉVISION DU LINGE ET DES PETITS DÉJEUNERS

DOSSIER 2 : LA CONCEPTION DU MENU POUR LE DÎNER DE GALA

DOSSIER 3 : LA RATIONNALISATION DES COÛTS

DOSSIER 4 : L'ORGANISATION DU DÎNER DE GALA

Documents à rendre avec la copie :

Document réponse 1 -DR1- : bon de sortie du linge de lit.

Document réponse 2 -DR2- : fiche technique cocktail à base d'un vin effervescent étranger.

Document réponse 3 -DR3- : fiche technique mocktail à base d'une eau minérale étrangère.

Ressources documentaires :

Annexe 1 : le petit déjeuner idéal.

Annexe 2 : l'IA, future révolution dans la restauration ?

Annexe 3 : tableau d'amortissement du lave-batterie à faible consommation d'eau.

Annexe 4 : qu'est-ce qu'un usage en droit du travail ?

Annexe 5 : plan des salons du paquebot *Queenblue*.

DOSSIER 1 : LA PRÉVISION DU LINGE ET DES PETITS DÉJEUNERS

Le directeur sollicite votre expertise sur l'intérêt d'intégrer une buanderie destinée à traiter le linge de lit à bord du paquebot *Queenblue*.

1.1 Présenter, sous forme de tableau, les avantages et les inconvénients du système de buanderie intégrée.

Après avoir analysé votre travail, au regard du coût généré par la mise en place d'une buanderie intégrée, le directeur décide d'externaliser le traitement du linge de lit du paquebot *Queenblue*.

1.2 Déterminer les quantités de linge à stocker à bord pour assurer les recouches de la croisière, sachant que le linge de lit est changé tous les deux couchages. Compléter le document 1 -DR1- (à rendre avec la copie) en détaillant vos calculs.

L'armateur français *Seadestination* souhaite adapter son offre de petits déjeuners à la thématique de la croisière « Gastronomie et santé ». En complément de la prestation proposée sous forme de buffet dans la grande salle à manger commune, le directeur vous demande de diversifier son offre par un service de petits déjeuners en cabine.

1.3 Concevoir une carte d'offre de petits déjeuners équilibrés et revitalisants, servis uniquement en cabine.

1.4 Proposer une méthode de prise de commande moderne et/ou innovante adaptée au contexte. Justifier votre réponse.

DOSSIER 2 : LA CONCEPTION DU MENU POUR LE DÎNER DE GALA

La traditionnelle soirée du commandant se déroule la veille de l'arrivée avec le service du prestigieux dîner de gala. Dans le but d'ancrer sa politique de développement grâce à un positionnement fort et cohérent, le directeur de la compagnie maritime française vous demande d'élaborer un menu d'exception qui respecte la saisonnalité des produits et la philosophie de l'entreprise qui prône, notamment, une forte végétalisation dans l'assiette.

2.1 Compléter les deux fiches techniques cocktail document 2 -DR2- et document 3 -DR3- (à rendre avec la copie) en proposant :

- un cocktail à base d'un vin effervescent étranger originaire d'un des trois pays visités.
- un mocktail à base d'une eau minérale gazeuse étrangère originaire d'un des trois pays visités.

2.2 Présenter dans un tableau un menu représentatif des quatre pays. Ce menu d'exception doit être composé d'une mise en bouche, d'une entrée, d'un plat et d'un dessert. Proposer, pour chaque mets, un argumentaire commercial ainsi qu'un accord mets et vin correspondant au pays sélectionné.

2.3 Proposer une assiette composée de quatre bouchées fromagères représentant les quatre pays. Cette prestation doit être élaborée à partir de fromages AOP et correspondre au niveau de prestige du dîner.

2.4 Élaborer une fiche produit sur le Malaga rouge, boisson proposée par le sommelier pour accompagner l'assiette fromagère.

DOSSIER 3 : LA RATIONNALISATION DES COÛTS

Lors d'une réunion avec le service financier, le directeur attire votre attention sur une rationalisation nécessaire des coûts de l'entreprise. Il vous demande de réfléchir sur plusieurs éléments : l'utilisation de l'intelligence artificielle dans votre secteur d'activité, la justification des investissements et la gestion financière des ressources humaines.

3.1 Présenter, sous forme d'un tableau, deux avantages (un avantage financier et un avantage commercial) et deux inconvénients de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans l'hôtellerie restauration.

Vous venez de faire l'acquisition d'un nouveau lave-batterie à faible consommation d'eau. Vous justifiez cet investissement auprès des autres services en utilisant l'argument de l'amortissement comptable.

3.2 Expliquer l'intérêt, pour une entreprise, d'avoir recours aux amortissements.

3.3 Retrouver par le calcul le montant de la 1^{ère} annuité du tableau d'amortissement sachant que l'exercice comptable correspond à l'année civile.

3.4 Justifier la présence de l'année 2029 dans le tableau d'amortissement.

Pour réduire les coûts salariaux du personnel civil de la flotte, vous envisagez de supprimer la prime annuelle attribuée à vos salariés en CDI.

3.5 Justifier la légalité de cette décision.

3.6 Proposer deux pistes de solutions argumentées destinées à compenser la perte de cet usage.

DOSSIER 4 : L'ORGANISATION DU DÎNER DE GALA

Le bon déroulement du dîner de gala requiert des notions aiguisées d'organisation et d'anticipation. Un dernier point reste à traiter : la sélection de l'espace dédié à l'évènement.

4.1 Indiquer le ratio surface/client à utiliser pour un très bon confort puis calculer la superficie nécessaire pour le dîner de gala.

4.2 Sélectionner l'espace adapté au service du dîner de gala à partir du plan des salons du paquebot *Queenblue*. Justifier votre choix.

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

Document réponse 1 -DR1- (à compléter et à rendre avec la copie)

Bon de sortie du linge de lit				
Couette 2 personnes	Couette 1 personne	Drap 270 X 300	Drap 180 x 300	Taie d'oreiller

Tournez la page S.V.P.

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

Annexe 1**LE PETIT DÉJEUNER IDÉAL**

Source : document [en ligne] sur le site : <https://yuka.io/fondamentaux/petit-dejeuner-ideal/>.

Annexe 2**L'IA, future révolution dans la restauration ?**

Gestion prédictive des stocks, systèmes de vente intelligents, commande vocale... L'intelligence artificielle a de nombreuses cartes à jouer auprès des restaurateurs. La start-up Inpulse propose une solution pour optimiser le coût matière et éviter tout gaspillage.

“L'IA est encore sous-utilisée en restauration, mais le potentiel est énorme”, juge **Nicolas Nouchi**, directeur Insights de CHD Expert - Datassential. Des solutions permettent ainsi d'optimiser le coût matière, tout en limitant le gaspillage alimentaire : elles peuvent prédire les ventes futures en prenant en compte des facteurs externes (météo, vacances, événements sportifs...) et générer automatiquement les commandes fournisseurs. Elles référencent aussi les grammages d'ingrédients pour chaque recette - ce qui permet aux restaurateurs d'éviter surstockage inutile ou ruptures de stock - et donnent accès en temps réel au coût matière et à la marge brute réelle. Inpulse, pionnier du secteur, compte aujourd'hui plus de 1 500 restaurants clients. “Nos clients peuvent gagner de 2 à 5 points de marge, même dans un contexte inflationniste. Côté Sushi a, par exemple, réduit ses pertes de saumon de 70 %, et vu sa marge brute augmenter de 800 000 € en un an”, déclare **Brice Konda**, co-fondateur d'Inpulse. De son côté, **Misba Chaudhary**, en charge de la partie juridique chez Fullsoon, évalue à “96 % le taux de précision de la solution, 20 heures par mois économisées pour la gestion d'un restaurant, et 1 000 € de gaspillage alimentaire évités mensuellement pour un restaurant de 100-150 couverts”.

Des systèmes de vente intelligents

Tout comme Spotify ou YouTube suggèrent du contenu personnalisé en fonction des préférences d'un utilisateur, les systèmes de vente intelligents sont, quant à eux, capables de doper les ventes : via des bornes de commande, des applications ou tablettes disponibles à table, ils proposent des items de menus aux clients, en se basant sur l'analyse de leur comportement, sur les tendances du moment ou même en fonction de la météo. Pour Nicolas Nouchi, *“l'IA représente un vrai gain de temps, extrêmement utile notamment pour la prise de commande ou le paiement dans des restaurants du quotidien ou le soir pour les happy hours. Elle permet au restaurateur de se concentrer sur des tâches à plus grande valeur ajoutée. Du côté des serveurs, cela ferait évoluer le métier, sans retirer l'aspect humain et les moments d'échange”*.

Les chaînes américaines testent le commerce vocal

Autres pistes : les chatbots, qui peuvent répondre instantanément aux questions les plus fréquentes et prendre des réservations, ou encore le commerce vocal, en plein essor. Selon GlobalWebIndex, une étude menée à l'échelle mondiale estime que plus de 25 % des personnes utilisent les fonctionnalités vocales de leur téléphone intelligent. Aux États-Unis, plusieurs chaînes de restauration rapide (Taco Bell, Popeyes, Wendy's...) expérimentent des robots vocaux et conversationnels dans leurs drives, afin d'améliorer la précision des commandes, de réduire les temps d'attente et d'augmenter les ventes.

ChatGPT, vraie boîte à outils

ChatGPT est, selon Nicolas Nouchi, une précieuse boîte à outils : *“Avec ChatGPT, un restaurateur peut constituer son menu de A à Z. S'il l'informe bien sur son type de restaurant et sa clientèle, ChatGPT est capable de lui donner de nouvelles recettes ou de pimper une recette classique comme la blanquette de veau. Cet outil peut même l'aider à construire son site internet ou à améliorer son référencement.”*

Les robots n'ont pas encore fait leurs preuves

Quelques essais ont également été faits en matière de robotisation. Des robots serveurs ont été expérimentés en Asie, aux États-Unis ou encore en France. *“Des gadgets, plutôt qu'une réelle valeur ajoutée”*, estime Nicolas Nouchi. En cuisine, l'aventure du robot pizzaiolo français Pazzi a rapidement tourné court, tandis que le robot britannique Moley, capable de reproduire des recettes de chefs étoilés grâce à un logiciel de reconnaissance d'image et des bras intégrés, reste fort coûteux. La livraison par drone, quant à elle, reste quasi-inenvisageable en France, la loi interdisant le vol de ces robots *“au-dessus de l'espace public en agglomération”*.

Source : *L'Hôtellerie Restauration* n° 3807, 15 septembre 2023, p. 36 à p. 37.

Annexe 3

TABLEAU D'AMORTISSEMENT

Lave-batterie à faible consommation d'eau		Coût d'acquisition :	30 000 €	
		Durée d'utilisation :	5 ans	
Date d'acquisition :	12/04/2024	Taux d'amortissement linéaire :	20 %	
Date de mise en service :	25/04/2024	Valeur résiduelle :	0	
Date	Base amortissable	Annuité d'amortissement	Amortissements cumulés	Valeur nette comptable
31/12/2024	25 000,00	3 402,78	3 402,78	21 597,22
31/12/2025	25 000,00	5 000,00	8 402,78	16 597,22
31/12/2026	25 000,00	5 000,00	13 402,78	11 597,22
31/12/2027	25 000,00	5 000,00	18 402,78	6 597,22
31/12/2028	25 000,00	5 000,00	23 402,78	1 597,22
31/12/2029	25 000,00	1 597,22	25 000,00	0

Annexe 4

Qu'est-ce qu'un 'usage' en droit du travail ?

L'usage est un avantage accordé librement et de manière répétée par un employeur à ses salariés. L'employeur peut le supprimer mais il doit respecter certaines règles. Un usage d'entreprise correspond à une pratique instaurée par l'employeur qui se concrétise par l'attribution d'un avantage au profit des salariés. Cela peut être, par exemple, le versement d'une prime annuelle ou de chèques-cadeaux, de congé supplémentaire, (...). Cet avantage n'est donc prévu ni par un accord de branche, ni par une convention collective, ni par le contrat de travail.

- **Les conditions pour qu'un avantage devienne un usage**

Cet avantage social acquiert la qualité d'usage s'il présente à la fois un caractère de constance, de généralité et de fixité.

- La généralité signifie qu'il s'agit d'un avantage accordé à tous les salariés ou à une catégorie d'entre eux.

- L'avantage est accordé de façon constante, ce qui suppose une répétition dans son attribution (par exemple, une prime versée régulièrement pendant plusieurs années).

- L'usage est fixe, ce qui implique qu'il est déterminé selon des règles préétablies et précises, par exemple une prime dont le mode de calcul dépend d'un critère précis, même si son montant varie.

- Le salarié qui se prévaut d'un usage doit en apporter la preuve (Cass. Soc. 22 juin 1988).

La prime ou l'avantage doit donc avoir été versé un certain nombre de fois au cours des années précédentes. Il n'existe pas de durée minimale durant laquelle l'avantage doit être octroyé ou de nombre minimal de mise en œuvre de la pratique. Les tribunaux apprécient au cas par cas, en fonction des circonstances de fait. Cependant, on peut dégager certains principes. Ainsi, un avantage dont les salariés n'ont bénéficié qu'une seule fois ou même deux fois ne présente pas la constance qui caractérise un usage selon la Cour de cassation (Cass. soc. du 7 décembre 1989, no 87-42.701 ou Cass. Soc. du 3 octobre 1991, no 89-41.759). Il en est de même pour une prime mensuelle versée pendant trois mois (Cass. Soc. du 20 octobre 1994, no 93-42.800).

En revanche, le versement d'une prime annuelle semble constituer un usage à partir de la troisième année de paiement. La Cour de cassation a déjà considéré que le versement pendant trois ans d'une prime de fin d'année à l'ensemble du personnel justifiant d'une ancienneté de six mois constituait bien un usage (Cass. Soc. du 20 juin 1984, no 81-42.917).

- **Comment remettre en cause un usage ?**

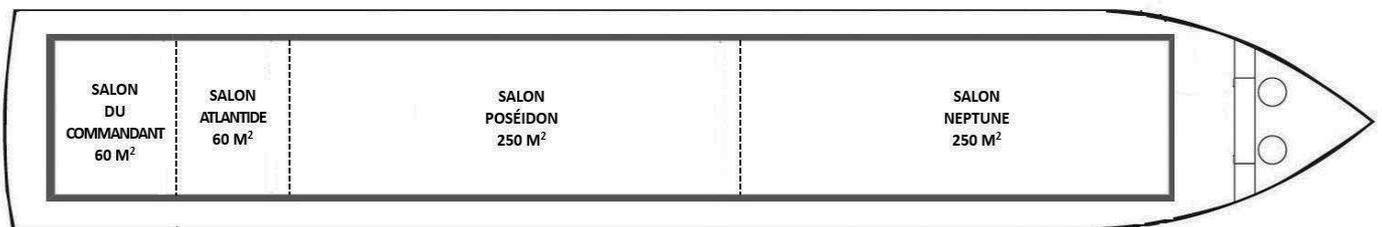
Une fois que cet avantage répond aux caractéristiques de l'usage, cela lui confère certains droits et l'employeur ne peut pas le remettre en cause ni le dénoncer sans respecter une procédure particulière.

Il doit notamment informer par écrit chaque salarié au préalable de la dénonciation de cet usage, ainsi que les représentants du personnel s'il y en a. L'employeur doit aussi respecter un délai de préavis suffisant entre l'information et l'application effective de la disparition de l'usage [...].

Document [en ligne] sur le site : https://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/contrats-travail/90_04_qu'est-ce-que-un-usage-en-droit-du-travail.htm.

Annexe 5

PLAN DES SALONS DU PAQUEBOT *QUEENBLUE*



Les quatre espaces de réception sont modulables grâce à l'installation de cloisons amovibles entre les salons.

Source : document de l'auteur.