

SESSION 2026

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.

CONTEXTE

Le Domaine du Lac, joyau de l'hôtellerie haut de gamme dans les Hauts-de-France, se situe à Wambrechies (59). Ce château cinq étoiles, incarne l'élégance, le raffinement et s'engage résolument dans une démarche écoresponsable et innovante.

Le château offre 35 chambres qui marient le charme d'une demeure historique avec des équipements technologiques de pointe. Chaque chambre est dotée d'une conciergerie virtuelle.

Le restaurant gastronomique « Le Parallèle », récompensé par deux étoiles au Guide Michelin dispose de 30 couverts avec vue sur le lac et propose une expérience culinaire inoubliable.

L'établissement a également une étoile verte, reconnaissance de son engagement écologique. Une extension moderne abrite un restaurant bistronomique « Le Miroir » avec 40 places assises qui offre une vue sur les jardins botaniques et son espace de permaculture.

L'établissement est confronté à une baisse d'activité. Le directeur envisage de développer la clientèle par l'ouverture d'un nouvel espace de vente et de valoriser la présence des différents points de vente en s'appuyant sur les potentialités offertes par l'intelligence artificielle. Il souhaite également renforcer le bien-être et le développement professionnel des 45 employés en faisant évoluer sa politique des ressources humaines.

Vous êtes embauché(e) comme directeur(trice) adjoint(e) de cet établissement. Le directeur vous demande de l'aider à atteindre ses objectifs.

Vous serez amené à organiser le développement du point de vente « Le Reflet », un espace raffiné situé dans le hall du château, ouvert à la clientèle de 10 h 00 à 22 h 00. Un lieu élégant et convivial où l'on peut profiter de boissons variées et d'une offre gourmande salée et sucrée.

Vous serez force de proposition dans l'évolution du produit « fromage » au sein de l'établissement et conseillerez le directeur dans la mise en place des prestations intégrant l'intelligence artificielle.



DOSSIER 1 : MISE EN PLACE D'UNE PRESTATION

DOSSIER 2 : NOUVELLES TECHNOLOGIES EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

DOSSIER 3 : CRÉATION D'UNE CARTE SPÉCIFIQUE POUR « LE REFLET »

DOSSIER 4 : SERVICE DU FROMAGE

DOSSIER 5 : RECRUTEMENT DU PERSONNEL

Document à rendre avec la copie :

Document réponse 1 -DR1- : Plan du nouveau point de vente « Le Reflet »

Ressources documentaires :

Annexe 1 : Courriel du directeur

Annexe 2 : Comment l'intelligence artificielle révolutionne-t-elle l'hôtellerie ?

Annexe 3 : Les bienfaits des boissons fermentées

Annexe 4 : Comment développer sa démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) en hôtellerie ?

Annexe 5 : Secteur privé : qu'est-ce que l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) ?

Annexe 6 : Extrait de la législation sur les heures complémentaires

Annexe 7 : Grille des emplois repères

Annexe 8 : Grille de salaire prévue par l'avenant n°31

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

DOSSIER 1 : MISE EN PLACE D'UNE PRESTATION

Le directeur vous confie la mission d'organiser l'ouverture officielle du point de vente « Le Reflet » qui aura lieu le 27 juin 2026.

200 convives sont attendus de 19 h 00 à 21 h 00 et pourront profiter d'une dégustation :

- ✓ de trois bières dont une sera obligatoirement régionale ;
- ✓ de bouchées salées et sucrées.

- **Travail à faire :**

1.1 Implanter l'espace pour cet évènement prenant en compte l'agencement, le confort, les flux de circulation et la décoration en complétant le document réponse 1 - DR1- (à rendre avec la copie).

1.2 Proposer dans un document structuré à destination des équipes, deux suggestions de planches régionales servies lors de la soirée d'inauguration :

- la première composée de six bouchées salées dont deux végétaliennes ;
- la seconde composée de quatre bouchées sucrées dont une végétalienne.

1.3 Évaluer, en justifiant vos calculs, la quantité de bière à prévoir sachant que ce sera l'unique boisson alcoolisée de cette soirée.

À la suite de cette inauguration, le directeur souhaite une publication sur les réseaux sociaux pour faire la promotion du nouveau point de vente. Il vous sollicite pour réaliser ce post.

1.4 Concevoir le post à destination des réseaux sociaux pour annoncer cette ouverture.

DOSSIER 2 : LES NOUVELLES TECHNOLOGIES EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

Le directeur du Domaine du Lac désire faire évoluer l'expérience client en chambre avec la conciergerie virtuelle en y intégrant l'intelligence artificielle (IA). Il souhaite obtenir un taux de captage élevé entre l'hôtel et « Le Reflet », et vous sollicite pour travailler sur ces projets.

- **Travail à faire :**

2.1 Rédiger une note structurée d'aide à la prise de décision sur l'intégration éventuelle de l'IA dans les chambres pour donner suite au courriel du directeur.

2.2 Proposer une extension de l'arborescence disponible sur tablette en chambre, valorisant « Le Reflet » et ses offres commerciales.

DOSSIER 3 : CRÉATION D'UNE CARTE SPÉCIFIQUE POUR « LE REFLET »

Dans la perspective de l'ouverture du nouveau point de vente « Le Reflet », le directeur vous demande d'élaborer une offre de boissons fermentées hors vins originale et adaptée.

- **Travail à faire :**

3.1 Expliquer les intérêts pour l'établissement de proposer des boissons fermentées avec et sans alcool.

3.2 Créer une carte commerciale spécifique aux boissons fermentées avec et sans alcool, comprenant au minimum quatre familles et huit produits différents.

3.3 Sélectionner quatre types de bières aux caractéristiques différentes et identifier une marque commerciale régionale pour chacune d'elle.

DOSSIER 4 : SERVICE DU FROMAGE

Le Domaine du Lac souhaite repenser son offre fromagère et l'adapter aux différents espaces de restauration dans l'intention de bien gérer les produits. Cette dernière sera proposée au tarif de 35 euros au restaurant gastronomique, 18 euros au restaurant bistronomique et 15 euros au room-service.

- **Travail à faire :**

4.1 Proposer une expérience client par point de vente, comprenant une sélection de produits, une présentation et une animation pour « Le Parallèle », « Le Miroir » et le room-service.

4.2 Lister quatre propositions fromagères élaborées pour « Le Reflet » dans un esprit locavore.

4.3 Développer des actions à mettre en œuvre pour limiter les pertes de produit sur les différents points de vente.

DOSSIER 5 : RECRUTEMENT DU PERSONNEL

L'ouverture du nouveau point de vente nécessite l'embauche de cinq nouveaux salariés.

Le directeur souhaite adapter la politique de gestion des ressources humaines à la démarche RSE.

- **Travail à faire :**

5.1 Proposer un argumentaire structuré de quatre initiatives managériales à destination des collaborateurs pour développer la démarche RSE.

Le directeur s'interroge sur la possibilité d'intégrer à la brigade des personnes en situation de handicap.

Il vous demande de réfléchir sur plusieurs points juridiques concernant ce futur recrutement : les obligations de l'employeur et du salarié dans le cadre d'un contrat de travail, le calcul du nombre minimum de salarié en situation de handicap pouvant être intégré à la brigade.

- **Travail à faire :**

5.2 Citer les obligations de l'employeur et du salarié dans le cadre du contrat de travail.

5.3 Calculer l'effectif minimum de salarié en situation de handicap que peut accueillir actuellement l'établissement.

Afin d'accueillir au mieux ces nouveaux salariés vous réfléchissez à leur insertion au sein de l'équipe. Il vous charge de mener une réflexion sur les axes permettant de favoriser leur intégration.

- **Travail à faire :**

5.4 Proposer quatre axes managériaux à mettre en place avec les futurs collaborateurs destinés à favoriser l'accompagnement humain des salariés en situation de handicap.

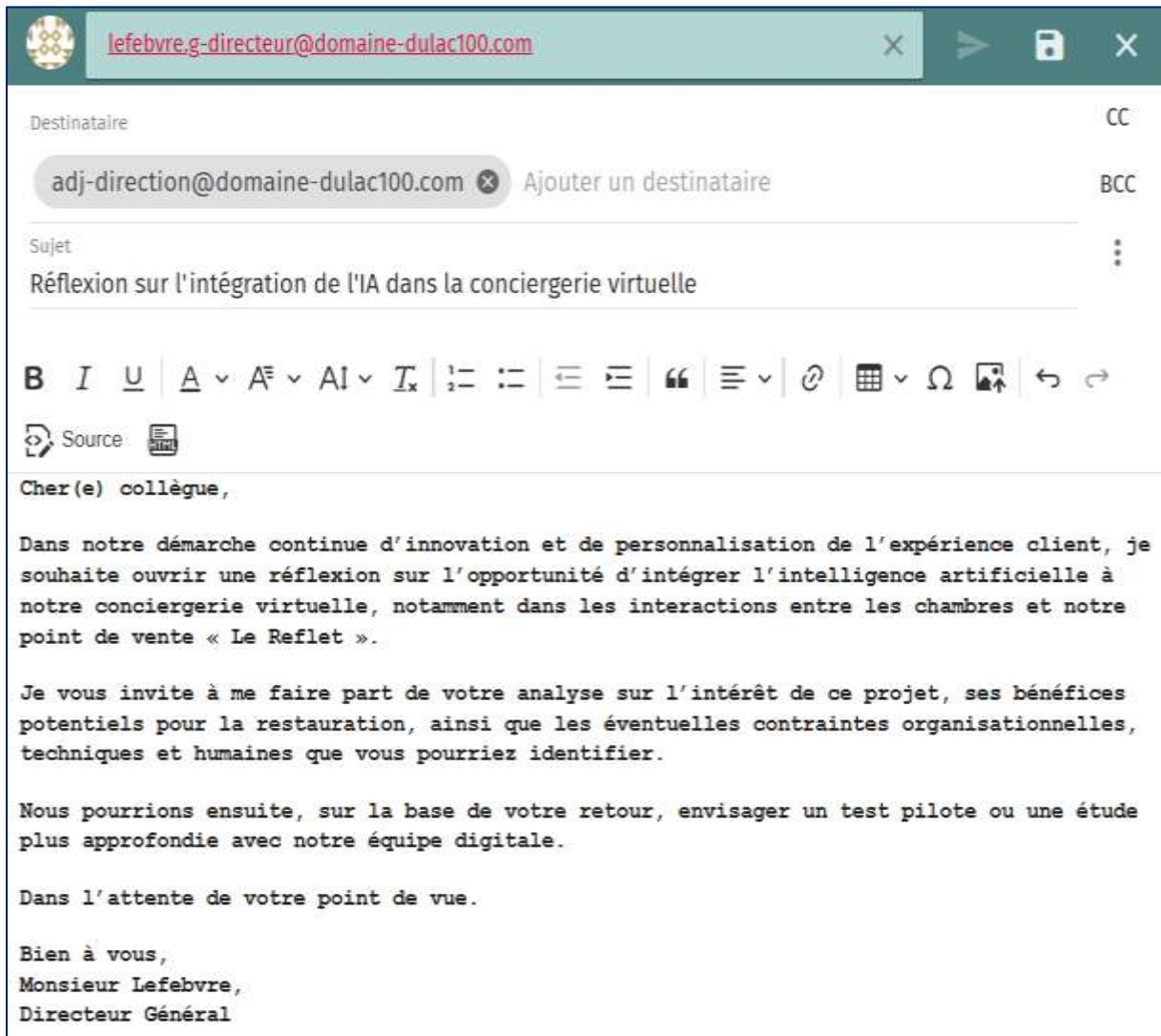
Un candidat au poste de barman, en situation de handicap, a demandé lors de l'entretien d'embauche à bénéficier d'un contrat de travail à temps partiel de 28 heures. L'entreprise connaît des périodes de fortes activités du 1er juin au 31 août. Durant cette période, le salarié à temps partiel sera amené à réaliser 21 heures complémentaires mensuelles. Ce dernier accepte ponctuellement de réaliser ces heures complémentaires, et demande le montant de sa rémunération future.

- **Travail à faire :**

5.5 Déterminer par un calcul le nombre d'heures complémentaires hebdomadaires maximales effectuées.

5.6 Calculer le salaire brut mensuel maximal que percevra le salarié, en sachant que le nouvel embauché percevra le taux horaire minimum fixé par la grille salariale de la convention collective HCR.

ANNEXE 1 : Courriel du directeur



lefebvre.g-directeur@domaine-dulac100.com


Destinataire CC

adj-direction@domaine-dulac100.com Ajouter un destinataire BCC

Sujet :

Réflexion sur l'intégration de l'IA dans la conciergerie virtuelle

B I U | **A** ∨ **A^²** ∨ **AI** ∨ **T_x** | **¶** **¶** | **≡** **≡** | **“** | **≡** ∨ | **🔗** | **📅** ∨ **Ω** | **📎** | **↶** **↷**

Source 

Cher(e) collègue,

Dans notre démarche continue d'innovation et de personnalisation de l'expérience client, je souhaite ouvrir une réflexion sur l'opportunité d'intégrer l'intelligence artificielle à notre conciergerie virtuelle, notamment dans les interactions entre les chambres et notre point de vente « Le Reflet ».

Je vous invite à me faire part de votre analyse sur l'intérêt de ce projet, ses bénéfices potentiels pour la restauration, ainsi que les éventuelles contraintes organisationnelles, techniques et humaines que vous pourriez identifier.

Nous pourrions ensuite, sur la base de votre retour, envisager un test pilote ou une étude plus approfondie avec notre équipe digitale.

Dans l'attente de votre point de vue.

Bien à vous,
Monsieur Lefebvre,
Directeur Général

Source : Les auteurs du sujet

ANNEXE 2 : Comment l'intelligence artificielle révolutionne-t-elle l'hôtellerie ?

[...] L'intelligence artificielle révolutionne le secteur de l'hôtellerie comme jamais auparavant. Pour les hôtels, cet outil puissant représente une formidable opportunité d'améliorer l'efficacité et la rentabilité de leur activité, tout en assurant une satisfaction client toujours plus importante.

Si la mise en place de l'intelligence artificielle dans l'hôtellerie pose encore quelques défis, ses promesses sont sans pareilles. Les hôtels qui utilisent l'IA bénéficieront d'un avantage concurrentiel certain et seront en mesure d'ouvrir la voie au changement et à l'innovation. [...]

De Eva Lacalle

Date de publication : 14 févr. 2024

Titre : comment l'intelligence artificielle révolutionne-t-elle l'hôtellerie ?

Site : Mews

Source : <https://www.mews.com/fr/blog/lintelligence-artificielle-hotellerie>

Consulté le 23/09/2025



Par Marie-Claude Benoit.

L'essor de l'intelligence artificielle transforme de nombreux secteurs, celui de l'hôtellerie-restauration n'y échappera pas selon une étude réalisée par Food Service Vision et Food Hotel Tech. Les consommateurs et les professionnels s'attendent à un déploiement rapide de l'IA dans la filière, qui aura des impacts sur le back-office, la communication, le marketing et la relation client mais n'entraînera pas une réduction des effectifs.

De « Etude Food Service Vision x Food Hotel Tech »

Date de publication : 08 février 2024

Titre : La source d'information de référence sur l'intelligence artificielle

Site : ActuaIA

Source : <https://www.actuia.com/actualite/etude-food-service-vision-x-food-hotel-tech-lia-moteur-de-la-transformation-de-lhotellerie-restauration>

Consulté le 23/09/2025

ANNEXE 3 : Les bienfaits des boissons fermentées

Les boissons fermentées sont des boissons riches en nutriments qui ont été consommées depuis des siècles dans de nombreuses cultures à travers le monde. Ces boissons sont fabriquées en laissant des bactéries saines et des levures se développer dans des liquides sucrés : comme le thé, le lait ou encore les jus de fruits. Ce processus de fermentation produit des acides, des enzymes et des probiotiques bénéfiques pour la santé. Découvrons leurs bienfaits et comment les intégrer facilement dans votre alimentation !

I. Les types de boissons fermentées

Il existe de nombreux types de boissons fermentées, chacune avec ses propres avantages pour la santé. Voici quelques exemples :



Le kombucha

Il s'agit d'un thé fermenté qui contient des probiotiques, des vitamines et des antioxydants. Il peut aider à améliorer la digestion, à renforcer le système immunitaire et à réduire l'inflammation.



La Ginger Beer

La Ginger Beer est fabriquée en utilisant un processus de fermentation naturelle qui implique la combinaison de gingembre frais râpé, de sucre, de jus de citron, de levure et d'eau. Elle améliore la digestion et réduit l'inflammation grâce aux propriétés anti-inflammatoires du gingembre qu'elle contient. Et contrairement à ce que son nom indique, elle ne contient pas d'alcool !



Le kéfir de fruit ou de lait

Le kéfir de fruits et le kéfir de lait sont deux types différents de boissons fermentées. Le kéfir de fruits est fabriqué en laissant fermenter des fruits sucrés dans de l'eau sucrée avec des grains de kéfir. Le kéfir de lait, en revanche, est fabriqué en laissant fermenter du lait avec des grains de kéfir. Les deux boissons contiennent des probiotiques bénéfiques pour la santé, mais le kéfir de lait contient également des protéines et des graisses.



Le lassi

Le lassi est une boisson traditionnelle indienne à base de yaourt fermenté. Il contient des probiotiques, des protéines et des vitamines, et peut aider à améliorer la digestion et à renforcer le système immunitaire.

De Julie Paradines

Date de publication : 22 mai 2023

Titre : Les bienfaits des boissons fermentées | Julie Pradines

Site : www.boboco.fr

Source : <https://www.boboco.fr/blog/article/les-boissons-fermentees.html>

Consulté le 23/09/2025

ANNEXE 4 : Comment développer sa démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) en hôtellerie ?

[...] Responsabiliser ses collaborateurs et ses clients : respecter l'environnement est un travail d'équipe !

Encourager son personnel à réduire sa consommation d'eau et d'énergie est un acte loin d'être anodin. L'écologie est l'affaire de tous ! Bien régler le chauffage, éteindre les lumières quand elles ne sont pas indispensables, faire attention à sa consommation d'eau lors du nettoyage des chambres, éteindre la climatisation lorsqu'une fenêtre est ouverte, suggérer aux clients de ne pas laver systématiquement les serviettes de toilette, mettre en place le tri des déchets dans les chambres... De nombreux petits gestes verts qui peuvent avoir un grand impact.

[...] Travailler main dans la main avec des associations environnementales ou sociales

Pour vous aider à développer votre démarche RSE, certaines associations proposent un accompagnement spécifique. L'hôtel de l'Opéra Liège à Paris s'est associé avec Racing for the Ocean, une association qui a pour mission d'aider les hôtels, restaurants, cafés et même des villes à supprimer le plastique à usage unique. "L'association nous a accompagné dans le choix de nos fournisseurs pour supprimer le plastique. Nous nous sommes rendu compte que ce n'était pas si compliqué et que cela ne devait pas être une action extraordinaire, nous devrions tous le faire !" explique Ava Conan. De son côté, chez OKKO HOTELS, Solenne Devys aimerait dans un futur proche intégrer des personnes en situation de handicap ou sociales difficiles au sein de ses équipes : "On va mettre ça en place sur plusieurs années, nous ne voulons pas prendre le train trop tard" confie-t-elle.

[...] Concevoir son établissement de manière écologique, dès le début du projet !

Comment mieux contrôler son impact énergétique sur la planète ? En utilisant des éclairages à faible consommation, en réduisant sa consommation d'eau, en mettant en place un système de gestion énergétique dans les chambres... Construire son hôtel en faisant le choix de l'énergie renouvelable et de matériaux recyclables. "Ce que je trouve intéressant avec cette démarche, c'est qu'on peut toujours continuer : il n'y a jamais de point d'arrêt aux politiques de RSE ou développement durable." déclare Solenne Devys. Chaque hôtel peut s'engager à sa manière vers le chemin vertueux de la RSE !

De Jeanne Favas

Date de publication : 06 juillet 2020

Titre : comment développer sa démarche RSE en hôtellerie ?

Site : Castalie

<https://www.castalie.com/entreprise-responsable/ameliorer-sa-demarche-rse-hotel/>

Consulté le 23/09/2025

ANNEXE 5 : Secteur privé : qu'est-ce que l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH)?

[...] Tout employeur de 20 salariés et plus doit employer des travailleurs handicapés, mutilés de guerre et assimilés à temps plein ou à temps partiel, dans une proportion de 6 % de l'effectif total.

Type de texte : Article du Code du travail: L5212-2 (consultable sur legifrance.gouv.fr)

Intitulé : « obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) »

Nom de la publication : Code du travail, Livre II, Titre Ier, Chapitre II, Section 1

Date de publication : 17 septembre 2025

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F23149>

Consulté le 23/09/2025

ANNEXE 6 : Extrait de la législation sur les heures complémentaires

Les heures complémentaires effectuées au cours de la même semaine ou d'un même mois ne peuvent être supérieures au 1/3 de la durée hebdomadaire ou mensuelle de travail prévue au contrat.

Le salarié en hôtellerie – restauration doit respecter une durée minimale de travail fixée à 24 heures par semaine. Le salarié à temps partiel peut être amené à travailler au-delà de la durée de travail prévue au contrat, il effectue alors des heures complémentaires.

Le taux de majoration est fixé à :

- 10% pour chaque heure complémentaire accomplie dans la limite de 1/10 de la durée de travail fixé dans le contrat ;
- 25% pour chaque heure accomplie au-delà de 1/10^{ème} (et dans la limite de 1/3).

Source : les auteurs du sujet

ANNEXE 7 : Grille des emplois repères

	Café / Bar / Brasserie / Restaurant	EMPLOYE									MAITRISE			CADRE		
		Niveau I			Niveau II			Niveau III			Niveau IV			Niveau V		
		Ech. 1	Ech. 2	Ech. 3	Ech. 1	Ech. 2	Ech. 3	Ech. 1	Ech. 2	Ech. 3	Ech. 1	Ech. 2	Ech. 3	Ech. 1	Ech. 2	Ech. 3
Salle	Commis de salle (H/F)															
	Hôte (H/F)															
	Serveur - Hôte de Table (H/F)															
	Demi-chef de rang (H/F)															
	Chef de rang (H/F)															
	Sommelier (H/F)															
	Responsable de salle (H/F)															
	Commis de bar (H/F)															
	Garçon de comptoir / limonadier / brasserie (H/F)															
	Barman (H/F)															
	Chef barman (H/F)															
	Assistant Maître d'Hôtel (H/F)															
	Maître d'Hôtel (H/F)															
1er Maître d'Hôtel (H/F)																

Publié par le Ministère du travail

Date de publication : 31 mai 2022

Titre : Convention collective nationale

Site : www.legifrance.gouv.fr

www.legifrance.gouv.fr/download/file/pdf/boc_20220030_0000_0022.pdf/BOCC

Consulté le 23/09/2025

ANNEXE 8 : Grille de salaire prévue par l'avenant n°31

La grille de salaires de l'avenant n°33 du 19 juin 2024, prévoit les taux horaires minimaux suivants à compter du 1er décembre 2024.

	Niveau I	Niveau II	Niveau III	Niveau IV	Niveau V
Échelon 1	12,00 €	12,28 €	13,32 €	14,40 €	18,43 €
Échelon 2	12,08 €	12,55 €	13,54 €	14,77 €	21,78 €
Échelon 3	12,18 €	13,17 €	14,00 €	15,40 €	28,12 €

Publié par Pascale CARBILLET

Date de publication : 18 septembre 2025

Titre : Une nouvelle grille de salaires entre en vigueur au 1er décembre 2024

site : www.lhotellerie-restauration.fr

<https://www.lhotellerie-restauration.fr/actualite/une-nouvelle-grille-de-salaires-entre-en-vigueur-au-1er-decembre-2024>

Consulté le 23/09/2025

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

Document réponse 1 -DR1- Plan du nouveau point de vente « Le Reflet » (à compléter et à rendre avec la copie)

Hall du Domaine du Lac "Le Reflet"

