

SESSION 2022

CAPET et CAFEP/CAPET
CONCOURS EXTERNE

Section

HÔTELLERIE – RESTAURATION

Option

**SCIENCES ET TECHNOLOGIES DES SERVICES
EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION**

ÉPREUVE ÉCRITE DISCIPLINAIRE

Durée : 5 heures

L'usage de la calculatrice est autorisé dans les conditions relevant de la nouvelle circulaire du 17 juin 2021 BOEN du 29 juillet 2021.

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

*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.

Tournez la page S.V.P.

« Les Hags des Vosges »

L'énoncé est composé de deux parties indépendantes à traiter dans **deux copies séparées**.

Pour une meilleure compréhension du cas, il est conseillé de les traiter dans l'ordre de présentation.

Partie 1 – Économie et gestion hôtelière

Dossier 1 - L'analyse du cycle de vie des Hags des Vosges

Dossier 2 - L'offre séminaire éco-responsable

Partie 2 – Sciences et technologies des services

Dossier 3 – L'adaptation de l'offre de restauration

Dossier 4 - Les relations avec les prestataires de restauration

Dossier 5 - Le recrutement et la gestion des ressources humaines

Dossier documentaire :

Document 1	Descriptif de l'offre de services des Hags des Vosges
Document 2	Interview des associés des Hags des Vosges
Document 3	Données comptables et commerciales – Les Hags des Vosges
Document 4	Données financières Les Hags des Vosges
Document 5	Restaurants à proximité des Hags des Vosges
Document 6	La concurrence
Document 7	Fournisseurs et partenaires des Hags des Vosges
Document 8	Avis des clients
Document 9	Sylvothérapie
Document 10	L'hébergement insolite
Document 11	Projet de rénovation de la grange dans les bois
Document 12	Passez au séminaire éco-responsable !
Document 13	Candidatures spontanées

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

« Les Hags des Vosges »

Le département des Vosges est l'un des plus boisés de France. C'est un territoire très touristique toute l'année : en hiver avec les stations de ski alpin et nordique, en été avec des kilomètres de sentiers de randonnée, la cueillette des fameuses myrtilles, des lacs et un parc naturel. Les industries y sont également très présentes en particulier dans le domaine du bois, du textile et du papier.

En patois vosgien, un « hags » désigne une parcelle forestière. Cette expression locale typique a inspiré Laurent et Patrick qui ont créé un établissement d'hébergement insolite en 2011. Niché au cœur d'une forêt de sapins, situé entre Épinal et Gérardmer, Les Hags des Vosges, propose dix cabanes perchées en bois très confortables, hiver comme été.

Centrés sur leur cœur de métier, l'hébergement insolite, les deux associés privilégient les circuits courts d'approvisionnement pour contribuer au développement économique et social local. Pour la restauration, les clients peuvent commander des paniers de produits locaux à cuisiner entre amis ou en famille dans leur cabane équipée du matériel nécessaire.

Les deux associés sont animés par la volonté de rentabiliser leur affaire dans une démarche responsable tout en garantissant aux clients une expérience unique dans un cadre naturel préservé.

Ils ont appris qu'un hags mitoyen de 6 ha était en vente. Craignant la détérioration du paysage, ils ont saisi l'opportunité de son acquisition.

Ils s'interrogent sur la valorisation de cette parcelle sur laquelle se trouve une ancienne maison forestière qui, après restauration, pourrait constituer un lieu d'accueil de groupes ou de séminaires.

Les associés vous sollicitent pour :

- Réaliser un diagnostic de leur situation économique et financière actuelle afin d'envisager le développement d'une nouvelle offre séminaires.
- Proposer un plan opérationnel de développement de cette nouvelle offre de service.

À l'aide de vos connaissances et des informations fournies dans le dossier documentaire, vous êtes chargé(e) de les conseiller en traitant les cinq dossiers organisés en deux parties :

Partie 1 – Économie et gestion hôtelière :

Dossier 1 – L'analyse du cycle de vie des Hags des Vosges

Dossier 2 – L'offre séminaire éco-responsable

Partie 2 – Sciences et technologies de services :

Dossier 3 – L'adaptation de l'offre de restauration

Dossier 4 – Les relations avec les prestataires

Dossier 5 – Le recrutement et la gestion des ressources humaines

Partie 1 – Économie et gestion hôtelière

Dossier 1 – L'analyse du cycle de vie des Hagsis des Vosges

Dix ans après la création des Hagsis des Vosges, le succès est toujours au rendez-vous mais le niveau d'affaires arrive à maturité. Avant de prendre des décisions stratégiques, les propriétaires souhaitent analyser la performance actuelle.

- 1.1 Commenter l'évolution de la performance économique et financière des Hagsis des Vosges depuis sa création.
- 1.2 Préciser les facteurs clés du succès de cette entreprise.

Dossier 2 – L'offre séminaire éco-responsable

La grange, située au milieu du hagsis de 6 ha que la famille vient d'acquérir, présente un réel potentiel pour être transformée en lieu de réunions et accueillir des séminaires. Les propriétaires ont rencontré un architecte qui leur a proposé un projet de rénovation répondant aux critères de la certification Haute Qualité Environnementale (HQE). Ce nouvel espace serait commercialisé à destination d'une clientèle séminaire.

- 2.1 Évaluer la faisabilité économique et financière du projet de rénovation de la grange.
- 2.2 Analyser la pertinence d'exploiter ce nouvel espace en ciblant la clientèle séminaire.
- 2.3 Concevoir un plan de marchéage de cette nouvelle offre de séminaire éco-responsable.

Partie 2 – Sciences et technologies de services

Dossier 3 – L'adaptation de l'offre de restauration

Pour accueillir une clientèle séminaires, Laurent et Patrick ont conscience de la nécessité de revoir leur offre de restauration actuelle. Ils hésitent entre ajuster l'offre actuelle ou proposer un service de restauration clé en main.

- 3.1 Exposer les principales attentes en matière de restauration de la clientèle séminaire dans le contexte spécifique des Hagsis des Vosges.
- 3.2 Entre un panier à cuisiner et un service de restauration clé en main, proposer un avis argumenté sur l'offre de restauration que vous jugez la plus pertinente pour cette clientèle séminaire.

Dossier 4 – Les relations avec les prestataires de restauration

Pour proposer cette offre de restauration aux séminaires, un cahier des charges devra être communiqué aux potentiels prestataires de restauration.

- 4.1 Identifier les éléments essentiels devant apparaître dans ce futur cahier des charges. Justifier leur importance.
- 4.2 Présenter un menu « type » tel qu'il figurera dans le cahier des charges. Justifier votre réponse.

Dossier 5 – Le recrutement et la gestion des ressources humaines

L'accueil de séminaires engendre obligatoirement une modification de la répartition du travail. Patrick occupe actuellement, en plus d'autres fonctions, le rôle de gouvernant. Il souhaite se libérer du temps pour prendre la responsabilité de l'accueil et de la gestion des séminaires. Les gérants ont donc besoin de recruter une personne pour renforcer l'équipe.

- 5.1. Rédiger le profil du poste à pourvoir.
- 5.2. Proposer un processus de recrutement pour combler ce nouveau besoin en personnel.
- 5.3. Procéder à une analyse comparative de deux CV reçus en candidature spontanée. Conclure sur l'opportunité de retenir une de ces candidatures.

Document 1 – Descriptif de l'offre de services des Hagis des Vosges

Prestations principales : hébergement dans des cabanes dans les sapins

10 cabanes avec coin cuisine et WC, pour une capacité totale d'accueil de 51 clients. Le coin cuisine est pourvu à l'arrivée des clients en café et thé, chocolat, confiture, miel, beurre, crème, jus d'orange bio. Sur ces 10 cabanes, 4 sont équipées d'un bain finlandais chauffé à 37°C ou d'un sauna privatif.

Chaque cabane est unique de par sa décoration, son ambiance, sa capacité d'accueil et ses prestations accessoires.

La prestation d'hébergement comprend :

- accueil personnalisé et attentionné par les propriétaires ;
- charriots « taxi-bagages » pour les valises ;
- lits faits à l'arrivée ;
- viennoiseries et petits pains du jour déposés par le boulanger du village dans un panier au bout d'une corde, au pied de la cabane, tous les matins, avant 8 h, inclus. En option sur commande la veille : complément petit-déjeuner salé composé de jambon, saucisson, fromages et œufs bio (9 € l'assiette pour 2 personnes).
- 365 jours d'ouverture

La plus petite cabane, « La canopée », d'une capacité de 2 personnes, n'est équipée que de toilettes sèches. Une douche est accessible à 50 m dans le bâtiment principal.

La plus grande cabane, « la clairière », d'une capacité de 8 personnes, dispose d'une grande salle de bain avec douche et d'un bain finlandais.

Prestations accessoires :

- Salle de convivialité d'une capacité de 35 personnes mise à disposition ponctuellement et sur réservation.
- Paniers « recettes » de produits locaux et bio à cuisiner : ce sont des paniers composés, pour chaque recette choisie par les clients, de tous les ingrédients nécessaires à sa réalisation. Chaque panier comprend également du pain et une salade verte en accompagnement. Ces paniers sont composés par un restaurateur partenaire.
 - o **Plats principaux** : 14,50 € TTC par personne (gratin de munster, pommes de terre au lard paysan fumé, échine de porc fumée, poulet fermier sauce champignons et knepfles, assiette froide du Cabaneur ou végétarienne, salade vosgienne). Avec supplément de 3,50 € : Choucroute garnie, fromage fondant au vin façon Mont d'Or avec charcuteries et pommes de terre.
 - o **Desserts** à 6,50 € TTC par personne : Tarte aux pommes, crumble aux pommes, gâteau poire - chocolat, forêt Blanche (entremets Myrtilles).
- Vente de boissons à l'accueil : eaux minérales, jus de fruits, sodas, bières, vins locaux et champagne.
- Sauna accessible de 15h à 19h en libre-service (8 € par adulte et 4 € par enfant de plus de 8 ans)
- Massages bien être sur réservation

Tarifs : de 159 à 319 € TTC la nuitée pour 2 personnes et 3 enfants de moins de 14 ans (39 à 49 € par personne supplémentaire), avec linge de toilette et de maison, lits faits, ménage le jour du départ, petits déjeuners compris. Les prix varient selon la date de réservation (semaine, week-end, vacances scolaires) et les équipements en bains finlandais ou sauna privatif.

Source : Les auteurs

Document 2 – Interview des associés des Hagis des Vosges

Pourquoi ce concept de cabane dans les sapins ? Nous avons tous deux des enfants. Un hébergement insolite ciblant les familles nous est apparu comme une évidence. Mais pas n'importe quelles cabanes ! Avant d'arrêter nos choix d'investissement, nous avons séjourné dans plusieurs établissements proposant le même concept. Pour nous, le choix d'investir dans des cabanes confortables s'est imposé. Pour nous différencier sur ce marché de niche, nous avons privilégié la qualité de l'accueil, hiver comme été : nos cabanes sont chauffées, isolées, elles sont toutes équipées de sanitaires et presque toutes d'une douche. La cabane la plus haute n'est équipée que de toilettes sèches, mais des douches sont à la disposition des clients dans le bâtiment principal.

Comment avez-vous choisi votre emplacement ? Plusieurs contraintes devaient être respectées : un lieu isolé des tumultes de la ville, la présence d'une forêt, la proximité d'un village pour faciliter l'accès à l'eau potable et le raccordement au réseau électrique. Nous avons longtemps cherché cet endroit « idéal ». L'emplacement qui a retenu notre attention est un ancien camping municipal, tombé en désuétude. La bâtisse est une ancienne ferme vosgienne de caractère à laquelle les habitants étaient très attachés pour y avoir vécu des événements familiaux marquants. C'était en quelque sorte la « salle polyvalente » du village.

La commune a-t-elle été difficile à convaincre pour vous céder ce camping ? Associer les villageois à notre projet et les convaincre d'y adhérer était effectivement indispensable. Nous avons organisé à cet effet plusieurs réunions d'informations pour leur présenter notre démarche, nos objectifs et nos finalités. Nous les avons rassurés : un lieu dont nous souhaitons préserver la quiétude, une démarche éco-responsable pleinement intégrée dans son environnement et qui préserve la nature, un projet à taille humaine qui valorise les ressources locales. Ils ont été convaincus : les villageois ont même été nos premiers clients !

Votre entreprise est-elle propriétaire du terrain ? Pour limiter les investissements supportés par l'entreprise et les risques, nous avons acheté le terrain en nom propre. Nous avons ensuite signé un commodat pour mettre la parcelle de forêt à disposition de l'entreprise. Ce commodat est un prêt à usage, à titre gratuit et à durée indéterminée. L'entreprise veille à l'entretien de la parcelle et s'acquitte des impôts et taxes foncières mais ne verse pas de loyer aux propriétaires. En fin de contrat, le terrain devra être restitué en bon état : c'est pour cela que nous veillons à protéger notre petite forêt !

Comment avez-vous recruté votre personnel ? Nous avons conclu un partenariat avec l'ARES, une association qui agit en faveur de la réinsertion de personnes en difficulté. L'ARES nous propose d'accueillir des stagiaires que nous formons. Nos 3 salariés actuellement en CDI sont d'anciens stagiaires à qui nous avons proposé un poste. Les effectifs sont étoffés par des contrats saisonniers en cas de besoin. Notre objectif est de rester à taille humaine, dans une ambiance familiale et conviviale, et d'encourager la promotion interne.

Quels choix avez-vous opérés pour vos approvisionnements ? Nous privilégions les fournisseurs locaux et les circuits courts. Le linge est traité par l'ESAT (un organisme de soutien aux personnes handicapées) de la commune voisine, les paniers « recettes » sont composés de produits locaux, nous avons un partenariat avec le boulanger du village pour les petits déjeuners. Seuls les pots individuels de confiture sont produits dans le sud de la France, car les producteurs locaux ne peuvent pas délivrer ce type de conditionnement. Nous veillons à rétribuer au juste prix ces fournisseurs : nous ne cherchons pas à faire du profit sur les paniers « recettes » et la boulangerie. Nous payons aux fournisseur le même prix qu'un client individuel. En contrepartie, la boulangère dépose ses viennoiseries directement dans les paniers au pied des cabanes. C'est un partenariat gagnant-gagnant.

Qui sont vos clients ? Depuis l'ouverture de l'établissement, la clientèle est composée essentiellement de famille ou de couple résidents de la région Grand-Est et des pays frontaliers (Allemagne, Belgique, Luxembourg et Suisse).

Avez-vous besoin de communiquer pour faire connaître votre établissement ?

Depuis la création de notre entreprise, nous avons consacré moins de 3% de notre chiffre d'affaires en communication. Nous avons eu la chance d'ouvrir notre établissement lors du passage du Tour de France à Gérardmer et surtout d'être l'objet d'un reportage télévisé sur une chaîne nationale et régionale. Le bouche-à-oreille a ensuite très bien fonctionné. Nous animons nos pages Facebook et Instagram, nous soutenons les associations sportives locales. Pendant la crise sanitaire, nous avons par exemple organisé un jeu concours sur les réseaux sociaux pour offrir un séjour au personnel hospitalier : nous avons totalisé plus de 700 000 partages ! Le marketing viral fonctionne très bien !

Avez-vous construit vos dix cabanes dès la création de votre entreprise ?

Non, nous avons construit au départ seulement six cabanes, de différents standings, pour tester le marché. Face à l'engouement des clients pour des prestations de qualité, nous avons progressivement construit 4 nouvelles cabanes en recentrant notre offre sur le confort avec de plus grands espaces, ouverts sur la forêt, l'installation de bains finlandais et d'un sauna privatifs. Ces prestations complémentaires sont très appréciées des clients qui viennent pour se détendre et profiter de la nature environnante. En fait, chaque cabane répond à un besoin spécifique ! Nous avons donc pris le temps d'évaluer les attentes de nos clients actuels et potentiels et de rentabiliser nos investissements successifs pour limiter notre endettement en autofinançant en partie chaque nouvelle cabane construite.

Comment envisagez-vous l'avenir ?

Nous sommes inquiets pour la protection de notre environnement et notamment la forêt qui nous entoure ! Nous ne sommes propriétaires que d'une petite parcelle forestière et la forêt est exploitée pour alimenter les industries du bois de la région. Si les arbres sont coupés, malgré le reboisement, nous perdrons notre attractivité. C'est la raison pour laquelle nous avons récemment acheté une parcelle de 6 ha à côté de notre îlot. Ce seront 6 ha de sapins préservés. Cette parcelle comporte d'ailleurs une bâtisse forestière que nous pourrions valoriser. Préserver notre environnement d'exception est vital pour la continuité de notre activité.

Nous sommes sollicités par plusieurs entreprises locales qui souhaiteraient organiser des séminaires ou des incentives, mais notre structure ne nous permet pas de les accueillir.

Source : les auteurs

Document 3 – Données comptables et commerciales – Les Hagis des Vosges

Comptes de résultat (en euros)	Année 1	Année 2	Année 10
Produits d'exploitation	49 948	328 114	968 237
<i>dont Chiffre d'affaires</i>	<i>49 813</i>	<i>327 119</i>	<i>965 341</i>
Charges d'exploitation	67 700	276 752	812 274
Achats de matières premières et autres approvisionnements	5 573	37 156	121 031
Variation de stock	0	-300	134
Autres achats et charges externes	49 938	103 659	326 745
Impôts et taxes et versements assimilés	368	1 492	4 403
Salaires et traitements	2 168	62 446	186 824
Charges sociales	241	20 933	71 042
Dotations aux amortissements et provisions	9 383	51 366	101 960
Autres charges	29	0	134
Résultat d'exploitation	-17 752	51 362	155 963
Produits financiers	2 198	1 758	3 156
Charges financières	3 779	6 081	5 487
Résultat financier	-1 581	-4 323	-2 331
Résultat Courant Avant Impôts	-19 333	47 039	153 632
Produits exceptionnels	0	17 473	32 924
Charges exceptionnelles	0	62	223
Résultat exceptionnel	0	17 411	32 701
Impôt sur les sociétés	0	13 857	40 993
Résultat net comptable	-19 333	50 593	145 340
Capacité d'autofinancement	-9 950	84 486	214 376

Structure du chiffre d'affaires et Indicateurs commerciaux

Indicateurs	Année 1	Année 2	Année 10
Chiffre d'affaires HT cabanes (y compris Petit Déjeuner)	49 813 €	248 538 €	651 043 €
Chiffre d'affaires HT panier repas (boissons comprises)	 	78 581 €	281 206 €
Chiffre d'affaires HT Espace sauna	 	 	33 092 €
Chiffre d'affaires HT total	49 813 €	327 119 €	965 341 €
Nombre de jours ouverture	365	365	365
Nombre de cabanes construites	6	6	10
Nombre de cabanes louées	329	1 380	2 993
Durée moyenne de séjour	1,05	1,1	2,2
Nombre de paniers repas vendus	0	4 030	11 673

Document 4 – Données financières Les Hagis des Vosges

Grandes masses des bilans fonctionnels

Années	Année 1	Année 2	Année 10	Années	Année 1	Année 2	Année 10
				<i>Ressources propres</i>	193 105	400 684	1 072 918
				<i>Dettes financières</i>	190 927	161 394	143 971
Emplois stables	461 931	490 684	1 098 417	Ressources stables	384 032	562 078	1 216 889
Actif circulant d'exploitation	20 975	64 049	58 303	Passif circulant d'exploitation	106 274	127 162	376 385
Actif circulant hors exploitation (1)	3 142	105 000	184 791	Passif circulant hors exploitation	4005	1795	5512
Trésorerie active	8 263	31 302	257 275	Trésorerie passive	0	0	0
Total	494 311	691 035	1 598 786	Total	494 311	691 035	1 598 786
(1) principalement composé de Valeurs Mobilières de Placement							

Ratios financiers

Ratios financiers	Mode de calcul	Année 1	Année 2	Année 10
Couverture des emplois stables	$\frac{\text{Ressources stables}}{\text{Emplois stables}}$	0,83	1,15	1,11
Endettement	$\frac{\text{Dettes financières}}{\text{Capitaux propres}}$	1,36	0,54	0,30
Autonomie financière	$\frac{\text{Ressources propres}}{\text{Ressources stables}}$	0,50	0,71	0,88
Capacité de remboursement	$\frac{\text{Dettes financières}}{\text{Capacité d'autofinancement}}$	-19,19	1,91	0,63
Rentabilité financière	$\frac{\text{Résultat net comptable}}{\text{Capitaux propres}}$	-14%	17%	33%
Rentabilité économique	$\frac{\text{Résultat d'exploitation (net d'IS)}}{\text{Capitaux investis (Actif immobilisé brut + BFRE)}}$	-5%	9%	17%

Document 5 – Restaurants à proximité des Hags des Vosges

Le Haut Jardin (à 10 mn en voiture) : un hôtel-spa et restaurant gastronomique géré par des chefs Maîtres Restaurateurs, qui proposent des plats alliant gastronomie et terroir. Établissement labellisé Table Distinguée. Activité traiteur.



Extrait de Notre Carte :

Le Sentier de la Découverte, 3km, 48€ :	Le Chemin des Saveurs, 5km, 77€ :	La Randonnée de la Gastronomie, 6km, 98€
- 1 Entrée	- 2 Entrées	- 2 Entrées
- 1 Plat	- 1 Plat	- 2 Plats
- 1 Dessert	- 1 Fromage	- 1 Fromage
	- 1 Dessert	- 1 Dessert

L'auberge de Liezey (à 6 mn en voiture) : une cuisine traditionnelle aux saveurs du terroir vosgien, des plats fait-maison qui valorisent au maximum les producteurs locaux. Label Fait-maison, Circuit court, Agriculture Bio, Label rouge, Sans OGM et Terroir des Vosges. Menus de 27,50 à 43,50 €. Vente à emporter.

Nos Spécialités de l'Auberge

	La marmite de tête de veau de notre boucher 19,50 Sauce gribiche « spécialité » Cuite entière dans son bouillon de légumes, servie avec ses pommes de terre persillées
	Collet de Porc fumé vosgien de notre boucher 17,50 Accompagné de Beignets râpés et chique, ou Tofailles, servi avec sa petite salade
	La grosse cuisse de Poulet fermier Grillée 19,50 Cuisse de poulet de notre boucher, à la crème et aux morilles, servie avec ses Knepfles
	Cuisse de Canard confite Grillée 19,50 Cuisse de canard de notre boucher, à la crème et aux morilles, servie avec ses Knepfles
	La Ballotine de Dinde farcie au Poulet et à la Tomme 18,50 et petits légumes du moment, accompagnée de pâtes complètes maison à la Farine de Réhaupal
	Le Gratiné de Joue de Boeuf fondante à la Tomme et ses petites Charlottes en robe 18,50 Joue de bœuf en bourguignon marinée au vin rouge et cuite longuement avec petites carottes et oignons, en caquelon gratiné au four, avec pomme de terre et salade

La Petite Myrtille (à 15 mn en voiture) : un restaurant traditionnel proposant une carte courte à base de produits régionaux et traditionnelle. Menus du jour entre 9,90 et 12,90 € le midi. Activité traiteur.

Nos plats

<i>Andouille du val d'Ajol</i>	16,90€
<i>Magret de canard au miel</i> <small>Viande Française</small>	16,90€
<i>Tête de veau sauce gribiche et ses légumes</i>	17,90€
<i>Pavé de saumon sauce au citron</i>	17,90€
<i>Brochette de Bœuf</i> <small>sauce munster frites maison, salade, viande française</small>	18,90€

Document 6 – La concurrence

Bol d’Air (à 30 mn en voiture) : Bol d’Air propose un large choix d’activités et d’hébergements pour organiser au mieux votre séjour. Les hébergements vont de chambres d’hôtel à des appartements de luxe en passant par des logements insolites comme des cabanes dans les arbres. Bol d’Air propose différentes formules de restauration :

- Gestion libre ;
- Livraison de repas « traiteur » sur place ;
- Food truck et un snack sur le site...

Nuits insolites (à 1 h en voiture) : propose un large choix d’hébergements. Les hébergements insolites sont très divers : des dômes, des cabanes en bois, des tipis ou encore des caravelles. Les équipements sont simples (sans toilettes privatives et draps de couchages à prévoir). Le petit déjeuner est livré à l’entrée des logements sous forme de panier repas. Il n’y a pas de possibilité de restauration autre que les restaurants aux alentours.

Document 7 – Fournisseurs et partenaires des « Hags des Vosges »

- ARES, Association intermédiaire pour le retour à l’emploi : stagiaires en réinsertion professionnelle pour le ménage des cabanes
- Boulangerie du village : pains et viennoiseries des petits-déjeuners
- Producteurs locaux : vins d’Alsace et de Lorraine, champagne, charcuteries et salaisons.
- ESAT d’Épinal (Etablissement ou Service d’Aide par le Travail) : blanchisserie
- SESS « La Roumanière » d’Avignon (Société d’économie sociale et solidaire) : petits pots de confiture pour les petits-déjeuners
- Coopérative Agricole Laitière des Vosges : beurre et fromages
- Société LINVOSGES de Gérardmer : Linge de maison et de toilette
- Accompagnateur et masseuses : professionnels diplômés résidant à Gérardmer.

Document 8 – Avis des clients

Emmanuel B – Magnifique ! Lieu au calme, en pleine nature loin des grandes villes pour se dépayser ! Diverses cabanes dans les arbres très bien équipées. Petit déjeuner parfait. Paniers repas à cuisiner sur commande très copieux. Petit terrain de jeu pour les enfants. Ça vaut le prix ! Je conseille de faire sur 2 nuits avec vos enfants et vos amis. Seul regret : ne pas pouvoir faire de grande tablée pour les repas avec les familles de nos amis qui séjournaient dans d'autres cabanes.

Bdl C - Plaisir, plaisirs ! 48 H de plaisirs, de calme, d'originalité. Vous ajoutez un couple de proprios souriants et disponibles et vous voilà parti pour un petit séjour ailleurs. J'ai oublié, la visite de mister écureuil sur la terrasse ... woaaaaahh ! Dommage que les infrastructures ne permettent pas d'y organiser un séminaire avec mon équipe de commerciaux.

Mallorie G – Superbe nuitée ! Le cadre était magique, dépayasant et ultra relaxant. La chambre est entièrement vitrée, on a l'impression de dormir à la belle étoile. Nous avons été très bien accueillis, tout nous a été montré et expliqué dès le début. Nous avons pris le supplément avec le panier repas à cuisiner du soir dans la cabane. Recette au top et des ingrédients ultra frais. En plus de ça vraiment ludique de monter son panier avec la poulie. Les boissons sont quant à elles à part. Nous avons prévu ce qu'il fallait. Le petit déjeuner était simple, avec des produits frais. Tout était également très propre et très bien organisé. Nous recommandons vraiment les Hags des Vosges.

Leni D – Un cocon de bonheur ! Lier le dépaysement total, perché en haut d'une nature épargnée, l'originalité d'une construction des plus insolites avec tout le confort moderne nécessaire (et même plus) ? Pari gagné ! Incroyable nuit, rythmée aux sons de la montagne, aux légères secousses des vents et à la lueur de la nuit. Un rêve pour se ressourcer, se retrouver, au plus proche de la nature. Ni tv ni wifi, tout en conservant un certain confort afin de dormir confortablement et au chaud, ne manquer de rien pour cuisiner ou pour se détendre. Les paniers repas proposés sont copieux, c'est amusant de cuisiner en famille ! Merci à vous pour cette expérience grandiose !

Source : Les auteurs

Document 9 - Sylvothérapie



Se balader en forêt, c'est l'une des meilleures ordonnances naturelles pour lutter contre le stress et booster son énergie ! Le tree hugging, autrement dit, l'art de faire un câlin et de communiquer avec les arbres, se développe en France. C'est un terme encore récent en France (cinq années d'existence tout au plus), qui désigne une pratique ancrée, elle, depuis les années quatre-vingts au Japon : **le bain de forêt**. [...]

Ces balades immersives entre troncs et canopée peuvent prendre des formes différentes, selon la façon dont on entre en contact avec les arbres et ce que l'on exploite de leur présence. On distingue ainsi 5 variantes : la **sylvothérapie antistress** (relaxation et exercices corporels) ; la **sylvothérapie créative** (créer avec des éléments de la forêt, prendre des photographies des arbres) ; la **sylvothérapie récréative** (jeux, connaissance des végétaux) ; la **sylvothérapie énergétique** (méditation et exercices énergétiques pour retrouver l'énergie vitale) ; enfin, la **sylvothérapie culinaire**. [...]

Source : www.santemagazine.fr

Document 10 – L'hébergement insolite

Une nouvelle forme de dépaysement, à quelques heures de chez soi

Depuis plus de dix ans maintenant, le secteur de l'hébergement touristique insolite est en pleine expansion. En France, en 2020, on estime ce marché à plus de 260 millions d'euros. Au niveau mondial, ce marché de l'insolite (le glamping¹) pourrait même atteindre le chiffre de 4,8 milliards de dollars en 2025. Sur le territoire français, les cabanes, le type hébergement insolite le plus fréquent dans les établissements, ont connu l'une des plus fortes progressions d'implantation depuis 2012, de l'ordre de +250 %. Les taux d'occupation sont, eux aussi, en forte hausse, car la demande est de plus en plus importante, même en période de crise. [...]

Le marché de l'insolite répond à de vrais besoins et attentes de la part des touristes en quête de rupture avec leur quotidien, de retour à la nature et de dépaysement. L'explosion des courts séjours que nous constatons depuis quelques années ne fait que confirmer ce changement de mentalité des voyageurs. Les clients de l'insolite partent moins longtemps, mais plus souvent tout au long de l'année et sont plus enclins à se faire plaisir sur une plus courte durée. Nous constatons d'ailleurs une durée moyenne de séjour de 1,3 nuit ce qui peut être expliqué en partie par le coût moyen du séjour en hébergement insolite (panier moyen de 250 €). [...]

Nombreux sont les hébergeurs qui souhaitent offrir au plus grand nombre l'opportunité de séjourner dans des habitations uniques, pour des expériences hors du commun. [...] Une autre tendance qui se confirme depuis quelques années : la recherche du confort, voire du luxe. Les vacanciers n'associent plus systématiquement l'insolite au rustique. Ils ne se contentent plus uniquement du dépaysement offert par ces logements originaux, ils recherchent également des services de type hôtelier. Les hébergements insolites offrant le plus de confort (toilettes à l'intérieur du logement, électricité, eau, Spa/bain nordique ...) sont très prisés par les clients et réservés parfois plusieurs mois à l'avance.

La clientèle de l'insolite est une clientèle de proximité. [...]

Aujourd'hui, la tendance est également au slow tourisme, à la découverte des régions françaises, au retour à la nature et aux choses simples. Un retour au terroir que les hébergeurs savent exploiter : valoriser les territoires français et leurs trésors en favorisant le tourisme de proximité, durable et respectueux des hommes et de l'environnement. Les hébergeurs et les constructeurs ont su s'adapter aux nouvelles attentes de la clientèle, en proposant des hébergements plus innovants, autonomes, peu énergivores, et se fondant parfaitement dans le décor.

L'hébergement insolite, c'est aussi une nouvelle porte d'entrée pour des territoires moins connus qui méritent d'être découverts. Les hébergeurs sont ambassadeurs de leurs territoires et savent partager les petites adresses secrètes qui viennent ajouter une vraie valeur au séjour de leurs clients. [...]

Même les grands acteurs de la réservation en ligne commencent à s'intéresser à ce marché. On voit certains sites mettre en avant cette offre insolite dès leur page d'accueil, conscients de l'intérêt grandissant de la population pour ces expériences atypiques et pour ce qu'elles représentent.

Dans ce contexte si particulier, elles sont en effet une belle opportunité de s'éloigner des destinations touristiques à forte attractivité, caractéristiques du tourisme de masse.

Source : Revue Espaces n°560 - Mai 2021

¹ Glamping : contraction de glamour et camping.

Document 11 – Projet de rénovation de la grange dans les bois

Surface de plancher (SdP) disponible : 210m²

Projet de rénovation HQE avec un bâtiment passif, qui produira 70% de sa consommation énergétique.

Capacité maximale : 120 personnes (3 salles modulables réunies en aménagement « conférence »)

Installation d'un espace cuisine : 80m²

Estimation de l'investissement total : 603 000€ HT :

- Rénovation du bâtiment : 425 000€. Amortissable en linéaire sur 10 ans.
- Équipements (mobilier, matériel de réunion et cuisine) : 178 000€. Amortissable en linéaire sur 5 ans.

Les gérants envisagent d'autofinancer les équipements et de souscrire un emprunt pour les travaux de rénovation. La banque est prête à leur accorder ce prêt aux conditions suivantes :

- Emprunt remboursable sur 5 ans par annuité constante ;
- Taux d'intérêt annuel de 2% (Taux Effectif Global).

Années	Capital dû	Intérêt	Amortissement	Annuité
1	425 000 €	8 500 €	81 668 €	90 168 €
2	343 332 €	6 867 €	83 301 €	90 168 €
3	260 031 €	5 201 €	84 967 €	90 168 €
4	175 064 €	3 501 €	86 667 €	90 168 €
5	88 397 €	1 768 €	88 397 €	90 168 €

Possibilité de bénéficier d'une aide de la région Grand Est pour la construction et la rénovation de bâtiment énergétiquement exemplaire : prime de base de 30 000 € + 90 € / m² SdP, aide plafonnée à 50 000 €

Estimation des charges d'exploitation de la Grange :

La prime annuelle d'assurance devrait augmenter de 27€HT/ mois, compte-tenu de l'accroissement de la surface exploitée par l'entreprise.

Les gérants envisagent d'embaucher une personne supplémentaire. Ils ont profilé le poste à pourvoir sur un CDI de 35h hebdomadaires et une rémunération brute annuelle de 21 000 €. Ils estiment le taux moyen de charges sociales patronales à 30%.

Charges variables estimées à 10% prix de vente. Ceci comprenant :

- La mise à disposition d'une fontaine à eau (10l) ;
- La consommation d'eau et d'énergie (utilisation des appareils de projection et des équipements de cuisine) ;
- Produits locaux d'accueil.

Tarification envisagée pour la location de la Grange :

Location seule	Journée
Privatisation de la grange : <ul style="list-style-type: none">- 3 salles modulables- Accès à l'espace commun et la cuisine équipée	500 € HT

Document 12 - Passez au séminaire éco-responsable !

Les séminaires et team building éco-responsables ont le vent en poupe : mais de quoi s'agit-il exactement et à qui ses événements professionnels s'adressent-ils ? Pour le savoir, nous avons interrogé la Koncepterie (la fabriK à expériences engagées).

Un séminaire éco-responsable : c'est quoi ? - Si nous nous basons sur la définition du terme éco-responsable du Larousse : « *qui cherche à intégrer des mesures de protection de l'environnement dans ses activités et ses principes, etc.* », nous pourrions définir un événement éco-responsable comme un événement limitant ses déchets, ses émissions de pollutions, etc... et s'en tenir à cela. Mais comme le soulignent Charlotte, Candice et Donatienne de la Koncepterie « *La démarche est systémique. Par exemple, si l'on veut réduire son impact sur l'environnement, on peut choisir de collaborer avec un traiteur utilisant des produits bio, locaux et de saison. Or cela aura également un impact social comme la santé sur le long terme des participants, en plus de celle des sols, et économique via le recours à de petits producteurs locaux.* » La définition d'un événement éco-responsable est donc beaucoup plus large puisqu'il s'agit d'un événement repensé « *dans le respect du vivant, de la planète et de ses habitants. Il privilégie des alternatives soutenables pour tendre vers l'exemplarité et la sobriété* ». [...]

Comment bien choisir son agence ou son partenaire pour organiser un séminaire éco-responsable ? - Organiser un événement éco-responsable, c'est d'abord bien s'entourer ! Alors comme la Koncepterie, il ne faut pas hésiter à dresser une liste de critères qui vous tiennent à cœur.

- *La localisation. Le local est notre idéal !*
- *Le projet de la structure : nous collaborons essentiellement avec des prestataires développant des activités favorisant la transition écologique et la justice sociale (inclusion, diversité, solidarité, préservation des ressources, etc...)*
- *L'implication ! L'envie de co-construire, d'échanger pour se challenger, de se remettre en question pour avancer. Il ne s'agit pas de faire parfaitement mais d'avoir une réelle envie de faire différemment.*
- *Et la connexion, au sens du partage de valeurs. Chacun a sa raison d'être, ses convictions, son engagement, mais au fond, on va tous dans la même direction, celle d'un monde plus désirable et responsable.* » [...]

La COVID-19 n'a pas sonné le glas de l'événement professionnel mais elle est l'occasion d'accélérer les tendances éco-responsables, durables et environnementales, comme l'indique la Koncepterie. « *Le séminaire est un temps fort de l'entreprise visant à remercier, à fédérer, à ré-engager. La tendance du retour à l'essentiel – à la simplicité – et de la quête de sens est très présente aussi dans l'événementiel. Dans le cadre de l'organisation d'un séminaire, il se traduit par exemple par le retour à la nature, au bien-être, à la citoyenneté, à la solidarité et au local.*

Le séminaire au vert a le vent en poupe depuis plusieurs années. Au programme : des activités sportives en plein air, des expériences originales – comme un stage de survie – et des moments de détente et de bien-être. Pour le lieu : direction l'insolite et le dépaysement ! Objectifs remplis en posant ses valises dans des écolodges, des gîtes, des cabanes. Mêler événement et respect de l'environnement est une demande croissante ! Des activités comme se dépenser dans la Nature, pagayer, marcher en ramassant des déchets, découvrir le métier d'apiculteur, cuisiner en équipe autour d'un challenge zéro déchet font partie intégrante des séminaires d'aujourd'hui. » [...]

Source : www.connexion-nature.com

Document 13 (1/2) – Candidatures spontanées

- Curriculum Vitae Numéro 1

<p>Paul DURAND 39 ans 12 rue des Hortensias – 75008 PARIS Paul.durand@orange.fr Portable : 06.01.23.45.87</p>	
PRÉSENTATION	Gouvernant d'étage. Anticipe les besoins des clients et résout leurs problèmes éventuels. Assure un service irréprochable
COMPÉTENCES	Forte expérience dans les étages Connaissance parfaite des produits et services
EXPÉRIENCE	<p>Jun 2012 à aujourd'hui Gouvernant d'étage : K West Hôtel & Spa - Hôtel **** Londres, GB Gérer le nettoyage et l'organisation des étages S'assurer du bon travail des femmes et valets de chambre Rédiger les rapports de dépenses mensuelles</p> <p>Juillet 2008 à juin 2012 Valet de chambre : Hôtel la Butte – 75000 Paris Effectuer l'entretien des chambres</p>
FORMATION	Baccalauréat technologie hôtelier BTS hôtellerie restauration mercatique et gestion hôtelière
COMMUNICATION	Bonne maîtrise de l'outil informatique – Pack office Compétences linguistiques en anglais niveau C1, quelques notions d'espagnol, niveau A2.
DIVERS	Pratique tous les sports nautiques Aime les ballades en nature

Document 13 (2/2) – Candidatures spontanées

- Curriculum Vitae Numéro 2

<p>Séverine BASTIEN 28 ans 21 rue des Jonquilles – 88400 Gérardmer severine.bastien@orange.fr Portable : 06.01.32.54.78</p>	
PRÉSENTATION	Personne dynamique et volontaire. Souhaite travailler afin de développer ses compétences et connaissances.
COMPÉTENCES	<p>Forte expérience en contact client Bonne connaissance des protocoles de nettoyage Dynamique et disponible</p>
EXPÉRIENCE	<p>Juillet 2018 à aujourd'hui Travail de ménage intérim (particuliers et centre hospitalier) : Association ARES de Gérardmer S'assurer de la propreté des différentes salles du centre hospitalier. Assurer l'entretien du matériel Faire des repassages Contact avec la clientèle</p> <p>Juillet 2016 à juillet 2018 Femme de chambre : Hotel des Bains – 88400 Gérardmer Effectuer l'entretien des chambres Gestions des produits d'accueil et produits d'entretien Formation des extras durant la saison</p> <p>Juillet 2015 à juillet 2016 Extra en qualité de femme de chambre dans des hôtels 4* sur Gérardmer et ses alentours Effectuer l'entretien des chambres</p>
FORMATION	<p>Baccalauréat technologique STMG BTS Tourisme</p>
COMMUNICATION	<p>Bonne maîtrise de l'outil informatique – Pack office Compétences linguistiques en allemand et anglais de niveau B1+.</p>
DIVERS	<p>Voyage aux États-Unis, en Allemagne et Pays Bas. Aime découvrir de nouvelles cultures et de nouveaux pays. Adhérente à l'association de promotion de la région Bénévole lors des différentes activités sportives et culturelle Gérardmer</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 CAPET de l'enseignement public :**

Concours

E D E

Section/option

8 5 1 0 E

Epreuve

1 0 1

Matière

9 3 1 1

► **Concours externe du CAFEP-CAPET de l'enseignement privé :**

Concours

E D F

Section/option

8 5 1 0 E

Epreuve

1 0 1

Matière

9 3 1 1