



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

RAPPORT DE JURY

Concours : CAPLP externe

Section : Hôtellerie-Restauration

Option : Service et commercialisation

Session 2020

**Rapport de jury présenté par
Alain HENRIET, Président de jury**

MOT DU PRÉSIDENT

La session 2020 des concours de recrutement des enseignants a été profondément modifiée en raison de la crise sanitaire qui a commencé à sévir au niveau national dès les premiers mois de l'année 2020.

Les épreuves d'admissibilité des deux options du CAPLP externe Hôtellerie-restauration, initialement programmées courant avril, ont été reportées – sans modification des sujets – à la fin juin. Les épreuves pratiques et orales d'admission n'ont pas pu se tenir et les résultats des concours concernés ont été prononcés sur la base des seules épreuves d'admissibilité. À noter qu'une épreuve spécifique orale (entretien) est introduite pendant l'année de stage des lauréats du concours 2020 (sachant que la visite et la procédure de titularisation des stagiaires sont maintenues dans les formes habituelles).

Les données et commentaires figurant dans ce rapport ne portent donc que sur les **épreuves écrites** de la session 2020. Les candidats de la session 2021 pourront utilement se référer aux rapports de jury des sessions antérieures à 2020 - publiés sur le site « Devenir enseignant » (<https://www.devenirenseignant.gouv.fr>) - en particulier en ce qui concerne les recommandations du jury pour préparer les épreuves d'admission.

À noter qu'une nouvelle maquette de concours devrait être mise en œuvre à compter de la session 2022.

Le président remercie tous les membres du jury, professeurs et inspecteurs, pour leur implication sans faille afin que cette session, exceptionnelle dans ses modalités de déroulement, se déroule le mieux possible, avec une mention particulière pour le vice-président du concours, Patrick Graval, IEN de l'académie de Limoges.

1. DÉFINITION DES ÉPREUVES

Les modalités d'organisation du CAPLP externe « service et commercialisation » sont précisées dans l'**arrêté du 19 avril 2013**, à consulter le site :

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

Remarques : deux arrêtés (24 juillet 2013) portent modification des coefficients (partie admission) :

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2013/7/24/MENH1315382A/jo>

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

1.1 Les épreuves d'admissibilité

1.1.1 Épreuve écrite de technologie professionnelle

Durée : 5 heures – Coefficient 2

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

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

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

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

Nota : le programme de référence du concours est celui des référentiels en vigueur dans les diplômes professionnels en lien avec l'hôtellerie-restauration (y compris le BTS MHR – management en hôtellerie-restauration).

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

Durée : 4 heures – Coefficient 2

L'épreuve porte sur les connaissances économiques, touristiques, juridiques et de management indispensables à la compréhension de l'organisation et du fonctionnement des entreprises d'hôtellerie et de restauration. Elle est organisée sous forme d'une étude de cas ou d'une suite de dossiers indépendants, comportant éventuellement une documentation, et a pour objectif d'apprécier la culture du candidat, l'étendue de ses connaissances dans les domaines

précédemment définis, ainsi que ses qualités intellectuelles à travers la clarté et la rigueur du travail présenté et la qualité de l'expression écrite.

1.2 Les épreuves d'admission

Les deux épreuves orales d'admission comportent un entretien avec le jury qui permet d'évaluer la capacité du candidat à s'exprimer avec clarté et précision, à réfléchir aux enjeux scientifiques, didactiques, épistémologiques, culturels et sociaux que revêt l'enseignement du champ disciplinaire ou du domaine professionnel du concours, notamment dans son rapport avec les autres champs disciplinaires ou domaines professionnels.

1.2.1 Épreuve de mise en situation professionnelle

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

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

L'épreuve comporte trois phases :

- **Phase 1 (durée 1h30)** - Conception d'une séquence pédagogique relative au référentiel du diplôme de Baccalauréat Professionnel « Commercialisation et Services en Restauration » et inscrit dans des progressions disciplinaires fournies ou à définir.
Le sujet précise, en outre, les mises en situations professionnelles que le candidat effectue devant le jury. Les situations de travail réelles visent à apprécier les aptitudes du candidat à conduire des séquences mobilisant les savoirs, savoir-faire et savoir-être caractéristiques des domaines professionnels de l'option, dans le respect de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail. Les mises en situations professionnelles sont réalisées dans des ateliers adaptés, en présence ou non de commis.
- **Phase 2 (durée 4 heures)** - Réalisation en présence du jury de travaux réels avec un commentaire des pratiques mises en œuvre.
 - Phase 2-1 (2 heures)** - En présence de la commission d'interrogation, le candidat réalise avec deux ou trois élèves la mise en situation pédagogique, sous forme d'atelier expérimental, conçue lors de la phase 1. Cette partie comporte des échanges en langue anglaise.
 - Phase 2-2 (2 heures)** - À partir de supports de vente, de contraintes économiques, organisationnelles et techniques, le candidat effectue, avec un commis, un service de plusieurs personnes réparties sur une ou plusieurs tables.
Le candidat réalise les activités dans des situations professionnelles définies par le sujet en cohérence avec la leçon à préparer. Le candidat peut accomplir des activités de restauration : vente, animation, préparations d'office, finitions en salle, manifestations particulières (lunch, banquet, cocktail...), organisation de réceptions, service du bar, analyse sensorielle des produits servis, contrôle des ventes et facturation, argumentation commerciale en français ou/et en anglais.
- **Phase 3 (durée 30 minutes dont 10 minutes d'exposé et 20 minutes d'entretien)** - Le candidat expose, dans un premier temps, les choix de nature pédagogique et didactique qu'il a opérés dans le traitement de sa séquence pédagogique et justifie ceux retenus lors des mises en situations professionnelles. Dans un deuxième temps, le jury approfondit avec le candidat les propositions exposées et élargit le questionnement en cohérence avec la séquence.

1.2.2 Épreuve d'entretien à partir d'un dossier

Durée de préparation : 2 heures - Durée de l'épreuve : 1 heure (exposé : trente minutes maximum ; entretien avec le jury : trente minutes maximum)

Coefficient : 3

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

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

Au cours de son exposé, le candidat :

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

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

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

Le dossier doit être déposé au secrétariat du jury (établissement indiqué sur la convocation à l'admission) **cinq jours francs** au moins avant le début des épreuves.

2. STATISTIQUES ET COMMENTAIRES DE LA SESSION 2020

2.1 Statistiques générales

	CAPLP	CAFEP (privé)
Nombre de postes ouverts à la session 2020	25	5
Nombre de candidats présents aux <u>deux</u> épreuves écrites	127	21
Nombre de candidats admis	25	5
Barre (sur 20)	12,22	12,73

Le nombre de candidats inscrits et présents a assez fortement baissé par rapport à l'année précédente (148 candidats ont composé dans les deux épreuves en 2020 pour 176 en 2019). En revanche, les barres d'admission ont progressé tant en CAPLP qu'en CAFEP.

2.2 Épreuve de technologie professionnelle

Nota : le sujet de l'épreuve est disponible dans sa version intégrale sur le site « Devenir enseignant » dans la rubrique « sujets et rapports de jury ».

2.2.1 Résultats

CAPLP

Nombre de copies corrigées : 133

Moyenne : 8,98 ; note la plus haute : 16 ; note la plus basse : 2,5

CAFEP

Nombre de copies corrigées : 21

Moyenne : 10,87 ; note la plus haute : 15,5 ; note la plus basse : 5,5

Les résultats de la session dans cette épreuve ont progressé tant en CAPLP qu'en CAFEP (les moyennes respectives passant de 8,69 à 8,98 et de 8,34 à 10,87).

2.2.2 Commentaires

Le sujet proposé à la session 2020 est dans la lignée de ceux proposés au cours des dernières sessions.

Le nombre de pages d'énoncé est limité (6 au total) et le sujet est centré sur les activités d'une société organisatrice d'événements sportifs. Dans le sujet proposé à cette session les interventions de cette société s'effectue dans le cadre d'opérations contractuelles avec la Société du Tour de France. Le sujet est articulé autour de trois missions indépendantes qui permettent d'aborder un spectre d'activités en lien avec la spécialité. Deux annexes fournies dans l'énoncé doivent être complétées et rendues avec la copie.

La notation des copies est fondée sur une **évaluation par compétences**. Les différentes parties du sujet vise à tester quatre macro-compétences fondamentales pour le futur enseignant

d'hôtellerie-restauration dans l'option SC. Ces macro-compétences sont appréciées par le jury à l'aide de critères/indicateurs de performance selon la maquette présentée infra :

Compétence	Dossier 1	Dossier 2	Dossier 3	Critère et indicateur de performance	
C1 Analyser et tirer profit des informations relatives aux différents éléments du contexte et des supports documentaires	1.1			CIP 10	Qualité de l'analyse des documents et du contexte 1.1 Note de présentation du projet Le candidat analyse la situation en repérant dans le contexte les informations relatives à : la nature du projet, les partenaires, la campagne de promotion pour produits d'excellence, les labels, la région visée, la cible (grand public, touristes)
		2.1/2.5		CIP 11	Pertinence de l'exploitation des ressources documentaires 2.1 Fiche banquet Le candidat exploite le document 1 et repère les 17 items à faire figurer sur la fiche banquet. 2.5 Bon de commande Le candidat exploite le document 1 et renseigne les parties "client" et "prestation" du bon de commande.
	1.1	2.5		CIP 12	Cohérence des propositions par rapport à la demande et au contexte 1.1 Note de présentation du projet Les grandes lignes du cahier des charges sont précisées : - choix du support - choix des produits - étapes chronologiques de la construction du support - les différents partenaires impliqués dans l'action - mode de diffusion - public visé.... 2.5 Bon de commande Le choix des mobiliers est conforme au standing du repas.
	1.2	2.7		CIP 13	Précision et justification des propositions 1.2 Vecteurs de la communication numérique : le candidat justifie le recours aux 4 vecteurs de communication numérique proposés. 2.7 Brigade de restaurant : Le candidat justifie son choix concernant la qualité des personnels par rapport au contexte.
	1.1	2.5		CIP 14	Respect des consignes, des contraintes données et induites du contexte 1.1 Note de présentation Formalisation de la note de présentation respectée. 2.5 Bon de commande Le candidat a choisi le nappage et le matériel adéquat avec le type de prestation demandée.
C2 Mobiliser et réinvestir des connaissances professionnelles, culturelles et technologiques de la spécialité		2.2/2.3		CIP 20	Conformité des propositions 2.2 Schéma d'implantation Le candidat propose un schéma conforme aux standards professionnels pour une zone de 50 couverts : 5 à 6 tables, 50 chaises, 1 à 2 consoles, 1 buffet... 2.3 Flux de circulation Le candidat a matérialisé les flux de personnels, de clients.

	1.1/1.4			CIP 21	Pertinence des propositions de recettes, de menus, de cartes, de produits (<i>adaptés à la saisonnalité, au concept de restauration, au budget disponible, modernes et actualisés...</i>)	<p>1.1 Note de présentation du projet Le candidat propose 5 produits labellisés pertinents de la région PACA : olive de Nyons, olive noire des Baux-de-Provence, citron de Menton, muscat du Ventoux, agneau de Sisteron, miel de Provence, banon de Provence, brousse du Rove, nougat de Montélimar, calisson d'Aix....</p> <p>1.4 Fiche technique Le candidat propose un cocktail non alcoolisé avec 4 ingrédients maximum, utilisant des fruits et légumes de saison, de la région Occitanie (à l'appréciation du jury).</p>
		2.7		CIP 22	Qualité de la gestion des ressources humaines	<p>2.7 Brigade de restaurant La composition de la brigade proposée est conforme aux normes de la profession.</p>
		2.4/2.5		CIP 23	Précision de l'estimation des coûts, des rendements, des grammages de base, des besoins,...	<p>2.4 Schéma de la mise en place type d'un couvert Mise en place conforme aux standards de la profession par rapport au menu.</p> <p>2.5 Bon de commande Le candidat renseigne les quantités nécessaires.</p>
		2.3	3.1	CIP 24	Respect de la réglementation (hygiène, sécurité, environnementale...)	<p>2.3 Flux de circulation Le candidat applique le principe de la marche en avant.</p> <p>3.1 Dispositif de sécurité Le candidat connaît la réglementation en matière de sécurité hôtelière.</p>
	1.2/1.3	2.6		CIP 25	Exactitude des connaissances technologiques & scientifiques mobilisées (nutrition, matériel, hygiène, culture numérique,...)	<p>1.2 Vecteurs de la communication numérique Le candidat intègre les éléments de la culture numérique nécessaires à son métier.</p> <p>1.3 Facteurs d'ambiance : adaptés à chacune des villes, ainsi qu'un système de distribution de repas différent pour chaque espace.</p> <p>Valorisation des espaces de vente (4 par ville) : Vue (mobilier, couleur, lumière...) Toucher (linge, matériaux, produits...) Son (musique, animations : danse, surf, beach volley...) Odeurs (plantes, fleurs, préparations...)</p> <p>Systèmes de distribution (1 par ville) : plateau, buffet, linéaire, free flow, carroussel.... liste non exhaustive</p> <p>2.6 Argumentaire commercial Le candidat précise la composition et les caractéristiques organoleptiques des produits.</p>
C3 Rédiger de manière structurée en respectant les règles	1.1	2.6		CIP 30	Clarté de la rédaction	<p>1.1 Note de présentation du projet Le candidat s'exprime avec clarté et précision.</p> <p>2.6 Argumentaire commercial Le candidat s'exprime avec clarté et précision.</p>

essentielles de la langue française	1.1	2.6	CIP 31	Qualité du registre de langue et du vocabulaire (notamment professionnel)	1.1 Note de présentation du projet Le candidat utilise un langage professionnel adapté à la situation et aux élèves. 2.6 Argumentaire commercial : Le candidat valorise les plats en termes vendeurs dans un langage professionnel adapté aux élèves.
	1.1	2.6	CIP 32	Maîtrise suffisante de la langue française (orthographe, conjugaison, syntaxe,...)	1.1 Note de présentation du projet et 2.6 Argumentaire commercial Le candidat respecte les règles de la langue française (orthographe, grammaire, conjugaison, syntaxe...).
C4 Concevoir des documents professionnels, laissant envisager des capacités de transposition didactique et méthodologique	1.4	2.1	CIP 40	Précision et structuration des documents techniques (<i>fiche technique, protocole, schéma de production, procédure...</i>)	1.4 Fiche technique Le candidat présente un document de qualité professionnelle, structuré et précis avec les rubriques suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - nom du cocktail - liste Produits - méthode d'élaboration - mélanges judicieux - type de verre - décor - coût - argumentaire commercial 2.1 Fiche banquet : Le candidat présente un document de qualité professionnelle, structuré et précis.
	1.3	2.2/2.4	CIP 41	Qualité des documents (clarté, propreté, précision...)	1.3 Facteurs d'ambiance 2.2 Schéma d'implantation 2.4 Schéma de la mise en place type d'un couvert Le candidat présente un document de qualité professionnelle : clair, propre et précis.
	1.4	2.1	CIP 42	Qualité et pertinence de la proposition pédagogique (analyse de la situation et transposition)	1.4 Fiche technique 2.1 Fiche banquet Le candidat propose un document pédagogique exploitable par des élèves en formation.
		2.2/2.4	CIP 43	Qualité de l'organisation spatio-temporelle	2.2 Schéma d'implantation 2.4 Schéma de la mise en place type d'un couvert Le candidat exploite l'espace de façon rationnelle.

2.3 Épreuve d'analyse économique, juridique et managériale

Nota : le sujet de l'épreuve est disponible dans sa version intégrale sur le site « Devenir enseignant » dans la rubrique « sujets et rapports de jury ».

2.3.1 Résultats

CAPLP

Nombre de copies corrigées : 127

Moyenne : 10,53 ; note la plus haute : 16,6 ; note la plus basse : 5,4

CAFEP

Nombre de copies corrigées : 21

Moyenne : 10,85 ; note la plus haute : 14,4 ; note la plus basse : 6,4

Les résultats de la session de l'épreuve d'analyse sont proches de ceux de la session 2019.

2.3.2 Commentaires

Le sujet proposé à la session 2020 concerne un hôtel 3 étoiles et comprend quatre dossiers qui peuvent être traités de façon indépendantes.

Chaque dossier aborde une thématique différente permettant d'évaluer un panel de compétences et de connaissances assez large :

- recrutement et fidélisation des saisonniers,
- analyse de la situation financière de l'hôtel,
- étude d'une labellisation éco-responsable,
- mise en place d'une nouvelle offre de séjour.

Les indications fournies ci-après permettent de cerner ce qui était attendu du candidat et les modalités d'évaluation de la prestation à partir de 5 macro-compétences bien identifiées.

LE MANOIR DES ARTISTES

Éléments de correction

Dossier 1 – Le recrutement et la fidélisation des saisonniers

1.1 En vous aidant de l'annexe 1, réaliser une analyse comparative des différents contrats possibles et indiquer celui qui vous semble le plus adapté pour l'embauche de ces futurs salariés saisonniers. Présenter votre réponse sous la forme d'une note structurée d'une trentaine de lignes.

Le contrat de travail temporaire, tout comme le contrat saisonnier, est un contrat à durée déterminée auquel on ne peut recourir que dans des cas définis par la loi. Ainsi, ils ne peuvent être utilisés que pour remplacer un salarié absent, pour faire face à un accroissement temporaire d'activité ou pour pourvoir un emploi à caractère saisonnier.

Si la date de fin n'est pas connue, une première différence apparaît dans la durée de ces deux contrats. En effet, le contrat saisonnier ne pourra excéder 9 mois alors que le contrat de travail temporaire pourra être conclu pour une durée maximale de 18 mois. Par ailleurs, le contrat intérimaire est un contrat tripartite qui fait gagner du temps à l'entreprise dans la procédure de recrutement mais limite sa capacité de choix d'un candidat correspondant à ses attentes.

Une autre différence subsiste quant à l'aspect financier. Si le contrat de travail temporaire ouvre droit à une indemnité de précarité, cela n'est pas obligatoire pour le contrat saisonnier. De plus, cela a un coût que l'entreprise ne doit pas négliger. Elle doit rémunérer l'agence de travail temporaire qui assure la gestion administrative du salarié et des obligations en tant qu'employeur (DPAE, contrats, salaires, ...).

Au regard de ces éléments, il semble plus opportun pour Marie et Yann de recourir au contrat saisonnier. C'est la seule situation qui leur permettra de fidéliser leur personnel puisqu'ils seront au coeur du recrutement. Ils pourront limiter le coût global et établir directement de saison en saison le contact direct avec un saisonnier qui donne satisfaction.

1.2 Proposer et justifier, à Marie et à Yann, quatre actions de fidélisation des salariés saisonniers.

Pour fidéliser leurs salariés saisonniers, Marie et Yann pourront :

- Offrir une rémunération juste et motivante : une rémunération qui valorise le travail du salarié est la première des solutions pour le fidéliser. Octroyer une prime.
- Prendre en charge l'hébergement des saisonniers
- Mettre en place un esprit d'entreprise : cela assure une bonne ambiance de travail et une meilleure motivation des équipes.
- Améliorer les conditions de travail et proposer des avantages pouvant contribuer à motiver les salariés : aménager une salle de repos, accès à une mutuelle, participation à l'intéressement, prise en charge d'activités sportives et/ou culturelles.
- Responsabiliser les salariés : les faire participer à la rédaction de la carte, à la création de soirées à thème, former les nouveaux saisonniers par les anciens.
- Respecter l'équilibre vie professionnelle / vie privée de vos salariés : aménager des jours de repos complet, donner les plannings 15 jours à l'avance, permettre au salarié de choisir ses jours de repos, faire preuve de flexibilité si nécessaire.
- Offrir des opportunités d'évolution au sein de l'entreprise : proposer des actions de formation au salarié pour lui permettre d'évoluer et conclure la saison par un entretien individuel afin d'échanger sur les attentes et les objectifs.
- Prendre en compte l'ancienneté du salarié : faire évoluer son salaire d'une saison sur l'autre.

Dossier 2 – L'analyse de la situation financière en vue d'une nouvelle tarification des chambres

2.1 Analyser la situation financière du Manoir à partir des indicateurs d'activité et proposer des moyens d'agir pour améliorer la rentabilité de l'établissement.

Le Manoir des Artistes a une très faible rentabilité puisqu'il dégager en 2019 une profitabilité de 1%. Si les chambres standard (8%) et luxe (7%) sont rentables, la rentabilité globale est grevée par les pertes des chambres supérieures (-12%).

Le taux d'occupation : par rapport aux hôtels du département de la Manche, l'établissement se situe dans la moyenne haute sur l'année sauf en février (- 2 points), en mars (- 3 points), en avril (- 1 point) et en octobre (- 4 points).

L'analyse du taux d'occupation propre à l'hôtel met en évidence que les chambres standard et luxe connaissent une fréquentation supérieure à la moyenne contrairement aux chambres supérieures.

Les coûts fixes : l'analyse des données chiffrées met également en évidence l'impossibilité d'amortir les charges fixes pour la gamme supérieure puisque même en pleine saison, ¼ d'entre elles reste inoccupé.

Les prix pratiqués par l'établissement ne semblent pas être en adéquation avec le prix psychologique, prix réputé être accepté par le plus grand nombre de clients potentiels. En effet, l'écart de prix est trop élevé pour une offre de services quasi-similaire (chambre standard – chambre supérieure) où seule la vue est différente. Les clients semblent privilégier la gamme « luxe » pour profiter de la mer. Ceci est encore plus flagrant en basse saison.

Ainsi pour accroître sa rentabilité, le Manoir des Artistes devra agir essentiellement sur le taux d'occupation des chambres supérieures. Pour ce faire, l'hôtel de Marie et Yann pourraient :

- être présent sur les sites de réservation en ligne (OTAs) ;
- créer un site Internet ou agir sur le référencement de ce dernier ;
- revoir leur tarification, surtout de la gamme « supérieure ».

2.2 Rédiger un avis argumenté sur l'opportunité de recourir au « yield management » dans cette situation.

Le « yield management » — de l'anglais « yield » : rendement — est un système de gestion tarifaire des capacités disponibles telles des chambres en hôtellerie ou des sièges dans le transport aérien et ferroviaire, qui a pour objectif l'optimisation du remplissage et du chiffre d'affaires.

Ce système vise à proposer des prix plus importants en période de forte demande et de réduire les prix dans le cas contraire afin de tenter d'absorber les coûts fixes de l'établissement.

Ce système nécessite une analyse relativement poussée des données internes à l'entreprise comme les réservations d'une année sur l'autre mais également que l'entreprise s'intéresse à des éléments externes tels que les prévisions météorologiques ou encore la survenance d'un évènement culturel ou sportif dans les alentours.

Ce système présente certaines limites. Cette technique pourra nuire à l'image de l'entreprise. Certains clients, au vu des prix pratiqués, vont craindre une baisse de qualité des prestations pour un hôtel de cette catégorie.

Marie et Yann pourraient également craindre une baisse des réservations précoces (« early booking ») des clients qui vont attendre les « bonnes affaires » pour réserver.

Cependant, les études montrent que cette méthode est plutôt favorable aux professionnels qui gardent toujours la « main » sur les prix affichés. Très souvent les structures qui appliquent le « yield management » voient leur performance économique accrue due à une flexibilité d'adaptation à la demande.

Il semble opportun de recourir, essentiellement en basse saison, au « yield management » pour fixer le prix des chambres supérieures et ainsi augmenter leur taux d'occupation. Certes les prix pourront varier à tout moment, ce qui demande donc un suivi quotidien des taux, mais cela va permettre à l'établissement d'absorber les coûts fixes qui demeurent, que les chambres soient occupées ou non.

Dossier 3 – L'étude d'une labellisation éco-responsable

3.1 Lister les avantages et les limites d'une labellisation éco-responsable.

Avantages	Limites
<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer un réseau européen et international • Réduire les charges d'exploitation (réduction de la consommation d'énergie, d'eau...) • Bénéficier de l'accompagnement et du savoir-faire de l'organisme • Motiver les équipes autour d'un projet commun • Bénéficier d'un instrument de communication sur leurs prestations environnementales (outil marketing) • Augmenter la fréquentation (permettre aux touristes, aux acheteurs institutionnels et à la clientèle d'affaires de trouver des hébergements qui prennent en considération l'environnement) • Anticiper les évolutions de la législation environnementale • Se différencier de la concurrence 	<ul style="list-style-type: none"> • Être contrôlé régulièrement via des tests ou des audits • Augmenter les prix pratiqués afin de prendre en compte les dépenses liées à la labellisation • Faire face à des résistances aux changements de collaborateurs, engendrées par la nouvelle rigueur des processus organisationnels • Former le personnel (coût) • Ne pas amortir les dépenses engagées pour la labellisation avec une clientèle supplémentaire

3.1 Indiquer et justifier, à Marie et à Yann, l'écolabel que vous préconisez pour le Manoir des Artistes.

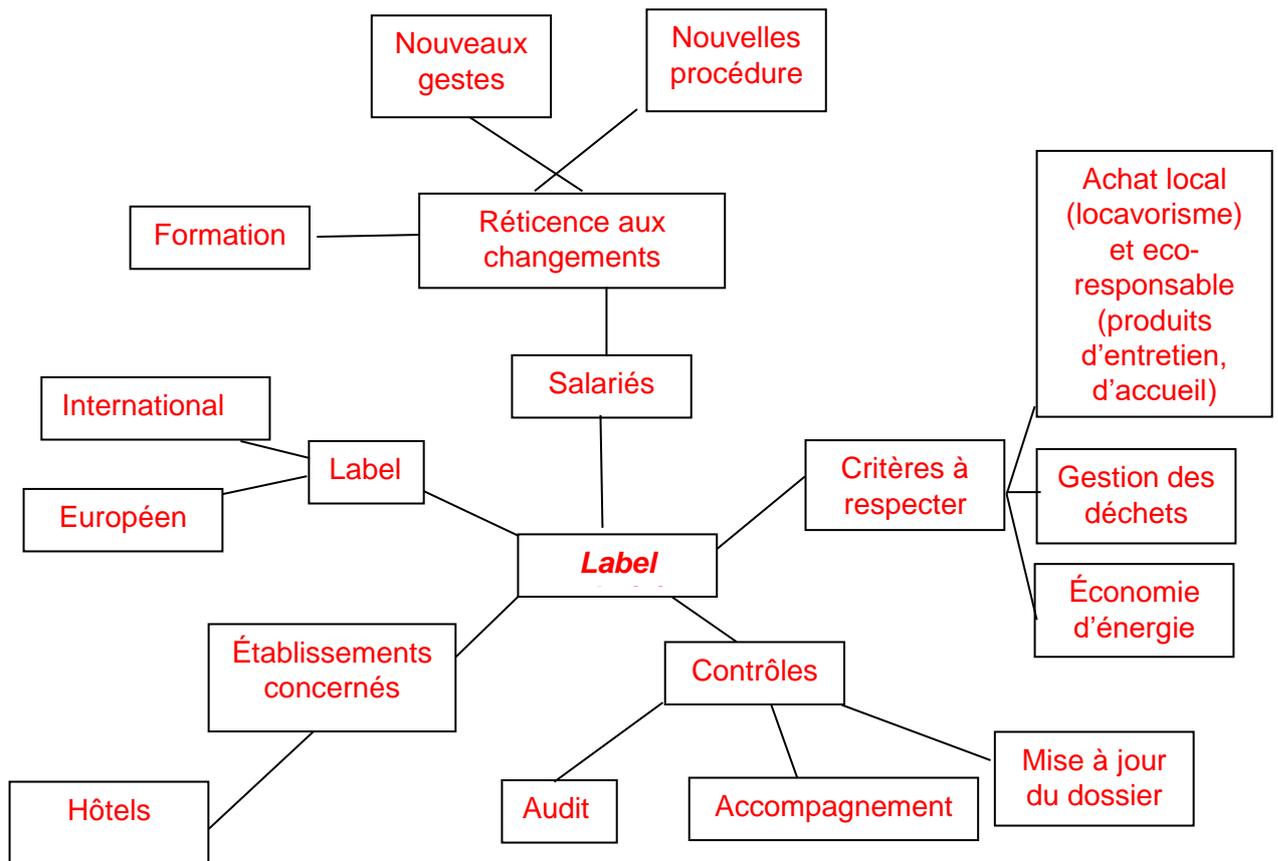
Le candidat pourra proposer un des 4 labels suivants : Ecolabel européen ; La Clef Verte ; Green globe ; Earth check.

Le correcteur veillera à la justification du choix basée notamment sur les éléments suivants :

- label adapté à l'hôtellerie,
- connu au niveau européen voire mondial,
- qui favorise la gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets, l'approvisionnement éco-responsable,
- qui sensibilise le personnel à adopter une démarche éco-responsable.

Les autres labels ne pourront pas être demandés par Marie et Yann de par la nature de leur activité (labels axés sur l'alimentation, concernant des établissements situés dans des parcs naturels et régionaux, campings...).

3.2 Présenter, sous la forme d'une carte mentale, le label choisi et l'incidence de ce dernier sur le personnel.



Dossier 4 – La mise en place d'une nouvelle offre : un séjour « Digital Detox »

4.1 Présenter le concept de séjour « digital detox ».

QUOI ?

« Digital detox » peut être traduit par « désintoxication numérique ». C'est un séjour pendant lequel les clients s'abstiennent de l'utilisation de tout dispositif de connexion électronique tel que les smartphones, les tablettes et les ordinateurs.

Il est considéré comme une opportunité pour réduire le stress et se reconcentrer sur les interactions sociales, avec une baisse de l'anxiété et une meilleure appréciation de son environnement. L'objectif pour les clients demandeurs est d'apprendre à se modérer et à diversifier ses activités pour créer autrement des liens avec les autres.

OÙ ?

Ce type de séjour implique que celui-ci soit proposé dans des lieux isolés, reculés, sauvages, permettant une reconnexion avec soi-même et avec l'environnement naturel, qui accompagne volontiers la déconnexion numérique.

COMMENT ?

Les établissements qui proposent un séjour « digital detox » offrent sur quelques jours (2 à 3 jours) en plus de prestations complémentaires telles que des activités de détente et de bien-être, un suivi personnalisé avec des entretiens individuels. De plus, la désintoxication numérique est souvent accompagnée de repas sains, diététiques et éthiques.

QUI ?

La cible d'un séjour « digital detox » se concentre sur un public ultra connecté, principalement une clientèle d'affaires seule ou en couple. Ce type de séjour n'est pas destiné aux familles.

4.2 Déterminer le nombre de participants à partir duquel le projet devient rentable.

	Charges fixes	2 méthodes de calcul possibles	
		Charges variables (pour 1 personne)	Charges variables (pour 40 personnes)
Conférence	480,00		
Méditation	620,00		
Randonnée	440,00		
Soirée dégustation		10,00	400,00
Activités nautiques	50,00	30,00	1 200,00
Visite nocturne château		4,50	180,00
Bus visite nocturne	750,00		
Balade Chausey		10,00	400,00
Bateau Chausey		22,70	908,00
Petit-déjeuner		$3,20 \times 4 = 12,80$	512,00
Repas midi et soir		$15 \times 7 = 105,00$	4 200,00
Autres charges variables		205,60	8 224,00
Autres charges fixes	1 350,00		
Totaux	3 690,00	400,60	16 024,00

Calcul du point mort (en nombre de personnes) :

1^{ère} méthode de calcul :

Prix de vente unitaire	516,00
Charges variables	400,60
Marge sur coût variable	$516,00 - 400,60 = 115,40$
Charges fixes	3 690,00
Point mort (en nombre de personnes)	$3 690,00 / 115,40 = 31,98$

2^{ème} méthode de calcul :

Chiffre d'affaires	$516,00 \times 40 = 20 640,00$
Charges variables	16 024,00
Marge sur coût variable	$20 640,00 - 16 024,00 = 4 616,00$
Taux de marge sur coût variable	$4 616,00 / 20 640,00 \times 100 = 22,36 \%$
Charges fixes	3 690,00
Résultat	$4 616,00 - 3 690,00 = 926,00$
Seuil de rentabilité	$3 690,00 / 22,36 \% = 16 502,68$

Point mort (en nombre de personnes)	16 502,68 / 516,00 = 31,98
--	----------------------------

Pour que le séjour « digital detox » soit rentable, il est nécessaire de dépasser 32 participants.

4.3 Conclure en une trentaine de lignes, sur la faisabilité de ce séjour « digital detox ».

Éléments favorables	Éléments défavorables
<ul style="list-style-type: none"> - Proposition d'activités anti-stress et de reconnexion avec la nature et le patrimoine local - Thème « digital detox » en vogue - Hôtel propice à la détente, avec vue sur la mer - Situation géographique de l'hôtel à Granville, station balnéaire - Granville classée top 10 des destinations sans internet - Yann, professeur de yoga, passion cohérente avec un projet detox - Restauration à partir de produits locaux et biologiques - Formule clé en main, idéale pour une clientèle débordée, qui cherche la facilité <p>Accepter toute autre réponse cohérente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lieu non isolé, très fréquenté, ce qui peut freiner une déconnexion totale - Hôtel ouvert à d'autres publics pendant le séjour : risque de croiser des clients « connectés » - Aucune activité de spa/massage proposée pour compléter le côté anti-stress du séjour - Pas de proposition de repas diététiques, qui pourraient venir en complément d'une désintoxication digitale - Télévision et WIFI dans les chambres qui ne facilitent pas la déconnexion - Aucun accompagnement d'un coach, aucun entretien individuel à l'arrivée ou au départ - Hôtel qui n'est pas à taille humaine, groupe peu intimiste - Format 5 jours/4 nuits un peu long, peu adapté pour une clientèle surmenée qui a peu de temps libre - Séjour destiné principalement à une clientèle bien spécifique, excluant les familles <p>Accepter toute autre réponse cohérente</p>

Conclusion :

Ce concept « digital detox » très en vogue en ce moment paraît être une belle opportunité pour l'établissement afin d'améliorer le taux d'occupation des chambres supérieures, au vu de son emplacement dans la ville de Granville, classée dans le top 10 des destinations touristiques sans internet.

Cependant, il apparaît que la situation de l'hôtel ne semble pas être adaptée pleinement à un séjour « digital detox », du fait notamment de la proximité d'une station balnéaire prisée par les touristes qui ne permet pas une coupure numérique complète et un retour réel à un environnement naturel.

Par ailleurs, certaines caractéristiques de l'hôtel peuvent freiner la demande de ce séjour au regard de plusieurs éléments : présence d'autres clients « connectés », et d'équipements électroniques (TV, WIFI), taille peu intimiste de l'hôtel...

De plus, le programme proposé d'une durée un peu longue, peut ne pas correspondre aux attentes de la clientèle à la recherche d'un séjour complet autour de la désintoxication (pas d'activité de bien-être, pas de suivi personnalisé, pas de repas diététique...)

Même si réduire le nombre de certains freins semble possible, il reste encore de nombreuses faiblesses difficilement contournables et ce concept ne semble pas parfaitement adapté à l'établissement.

Grille d'évaluation - Épreuve écrite d'analyse					
Compétences	Dossiers				Critères et Indicateurs de performance
	1	2	3	4	
C1 Analyser et tirer profit des informations relatives aux différents éléments du contexte et des supports documentaires	1.1	2.1 2.2			CIP 1 Qualité de l'analyse des documents et du contexte
	1.1	2.1 2.2			CIP 2 Pertinence de l'exploitation des ressources documentaires
	1.1			4.1	CIP3 Respect des consignes, des contraintes données et induites du contexte
C2 Mobiliser et réinvestir des connaissances économiques, juridiques et managériales	1.1				CIP 4 Respect de la législation des contrats saisonniers
	1.2				CIP 5 Qualité de la gestion des ressources humaines : actions de fidélisation
			3.1		CIP 6 Respect des dimensions liées à l'environnement et au développement durable
		2.2		4.1	CIP 7 Précision de la présentation des concepts commerciaux : "yield management", "digital detox"
		2.1		4.2	CIP 8 Exactitude des connaissances de gestion : interprétation des indicateurs de gestion, calcul de rentabilité.
C3 Proposer, argumenter et justifier dans le cadre des problématiques posées	1.2	2.2	3.2	4.3	CIP 9 Cohérence des propositions par rapport à la demande et au contexte
	1.1	2.2	3.2	4.3	CIP 10 Pertinence du ou des choix
	1.1	2.2	3.2	4.3	CIP 11 Précision et justification des propositions
C4 Rédiger de manière structurée en respectant les règles essentielles de la langue française	1.1			4.3	CIP 12 Clarté de la rédaction et organisation des idées
	1.1			4.3	CIP 13 Qualité du registre de langue et du vocabulaire (notamment professionnel)
	1.1			4.3	CIP 14 Maîtrise suffisante de la langue française (orthographe, conjugaison, syntaxe, ...)
C5 Concevoir des documents professionnels, laissant envisager des capacités de transposition didactique et méthodologique)			3.1 3.3		CIP 15 Précision et structuration des documents
			3.1 3.3		CIP 16 Lisibilité des documents
			3.3		CIP 17 Qualité et pertinence de la proposition pédagogique (analyse de la situation et transposition)

3. RECOMMANDATIONS DU JURY (POUR LES ÉPREUVES D'ADMISSIBILITÉ)

3.1 Relatives à la forme

Il convient de :

- Utiliser une encre noire pour la rédaction. Les autres couleurs ne doivent être éventuellement utilisées que pour mettre en évidence un point important, un résultat.
- Soigner l'écriture, la présentation générale de la copie et respecter les règles d'orthographe, de grammaire, de syntaxe et de ponctuation.
- De traiter les dossiers sur des copies séparées en respectant l'ordre des dossiers et en organisant les réponses dans l'ordre des questions du sujet.
- Utiliser une pagination appropriée de la copie (exemple : page courante/nombre total de pages). La pagination s'effectue à la fin de l'épreuve.
- Respecter les consignes de présentation attendues (exemple : tableau, note de synthèse, fiche, etc.). Privilégier aussi souvent que possible une présentation sous forme de tableau.
- De bien appréhender l'énoncé afin d'apporter des réponses en adéquation avec les questions posées. Les développements doivent être clairs et structurés, en évitant les commentaires superflus.
- Ne pas écrire de notes ou commentaires à l'attention des correcteurs et conserver un strict anonymat tout au long de la copie.

3.2 Relatives au fond

Les sujets des épreuves d'admissibilité sont construits sur la base des notions figurant dans les référentiels des diplômes professionnels en relation avec l'option choisie, y compris le BTS MHR (management en hôtellerie restauration).

Il est nécessaire de connaître la législation en vigueur concernant l'hygiène, la sécurité et le respect de l'environnement.

Il est recommandé de :

- S'attacher à lire le sujet et les annexes dans leur intégralité afin d'analyser et d'exploiter les données dans toutes leurs dimensions. Une lecture approfondie permet en outre de planifier la gestion globale du temps.
- Utiliser les annexes comme support à la réflexion en évitant la paraphrase.
- Veiller à la pertinence des réponses et à leur cohérence par rapport au contexte.
- S'entraîner à la rédaction de synthèse ou de notes de service en évitant tout type d'identification possible (ville, nom, signature, etc.).
- Utiliser impérativement le vocabulaire professionnel adapté.
- Argumenter et justifier ses propos ou positions.
- Lorsqu'une question implique un choix, le candidat doit l'effectuer en le justifiant.
- Suivre l'actualité dans le but d'accroître sa culture générale ainsi que sa culture professionnelle.