

SESSION 2020

**CAPET
CONCOURS EXTERNE**

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

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

**COMPOSITION DE SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION**

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

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.

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	Section/option	Epreuve	Matière
EDE	8510E	101	3878

LES JARDINS D'ANTAN UNE RESIDENCE SENIORS SERVICES AUX PORTES DE PARIS

Située à deux pas du Domaine National de Saint Cloud et de ses 460 hectares de jardins, sculptures et fontaines, la résidence seniors services « Les Jardins d'Antan » accueille, depuis janvier 2019, un public de seniors dans un environnement spacieux et chaleureux.

Cet établissement très haut de gamme est la propriété du groupe SDCP Investissement également à la tête de plusieurs EHPAD et cliniques.

« Les Jardins d'Antan » est leur toute première résidence seniors services dont le mode d'hébergement, dédié à un public sénior autonome, est actuellement en pleine expansion.

Le manque de notoriété de l'enseigne dans un environnement fortement concurrentiel avec la présence d'établissements renommés tels que Les jardins d'Arcadie, Cogedim Club, les Hespérérides ou encore Domitys freine le développement de l'activité de la résidence. A ce jour, l'occupation ne dépasse pas les 40%.

Afin de permettre à la résidence de retrouver un nouveau souffle et un niveau d'activité plus conforme aux attentes de l'investisseur, madame Marie Bérangère Rostang, la directrice, a été recrutée en janvier 2019 pour faire l'ouverture de la résidence seniors services. Elle connaît bien le segment senior pour avoir travaillé de nombreuses années en EHPAD.

Après plus d'un an d'exploitation, elle constate que le seul segment de clients seniors est insuffisant pour pérenniser la viabilité de l'entreprise. Elle décide donc de diversifier le profil de sa clientèle et s'interroge sur l'adéquation entre les prestations et services actuellement proposés et la clientèle nouvelle ciblée.

Vous venez d'être recruté(e) en qualité d'assistant(e) de direction auprès de la directrice madame Marie-Bérangère Rostang avec pour mission principale de redynamiser l'activité de l'entreprise.

Afin de permettre à la résidence de retrouver un nouveau souffle et un niveau d'activité plus conforme aux attentes de l'investisseur, elle vous confie les quatre dossiers suivants :

Dossier 1 - Analyse de l'activité commerciale de l'établissement

Dossier 2 - Diversification de l'offre en restauration

Dossier 3 - Commercialisation du produit et communication

Dossier 4 - Gestion du linge de la résidence

DOSSIER N°1
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

Avant de définir la stratégie de développement de la résidence, madame Rostang vous demande d'étudier le marché des résidences seniors et d'établir un diagnostic de l'entreprise « Les Jardins d'Antan ». Vous avez trouvé deux articles intéressants concernant la clientèle senior que vous décidez d'exploiter.

- 1.1 Rédiger une note d'une vingtaine de lignes, à l'attention de madame Rostang, présentant les attentes et les besoins de la clientèle senior accueillie dans ce type d'établissement.
- 1.2 Analyser l'offre de la résidence les Jardins d'Antan.
- 1.3 Rechercher les causes probables de la faible activité des Jardins d'Antan.
- 1.4 Proposer toutes les pistes exploitables susceptibles de relancer l'activité compte tenu des infrastructures existantes.

DOSSIER N°2
DIVERSIFICATION DE L'OFFRE EN RESTAURATION

En s'appuyant sur les remarques des résidents, il apparaît que les offres restauration et bar ne répondent pas totalement à leurs attentes. Elle manque notamment de diversité au regard des attentes des clients :

- Les résidents n'utilisent que très peu la kitchenette à disposition et sont demandeurs d'une offre de restauration qu'ils souhaitent prendre dans l'intimité de leur chambre,
 - La carte du bar est très restreinte, trop classique et l'amplitude horaire d'ouverture semble insuffisante.
- 2.1 Proposer des formules adaptées à un service en chambre tout en gardant l'esprit éco-responsable du chef François Pasteau. Détailler leur composition, préciser les accords mets-boissons et justifier vos choix.
 - 2.2 Définir l'organisation interne et les conditions de mise en œuvre de ces nouvelles prestations de la prise de commande à la livraison en chambre.
 - 2.3 Proposer et nommer un smoothie et un mocktail pour chacune des 4 saisons afin d'étoffer la carte de bar. Préciser la composition de chaque proposition. Élaborer et rédiger la fiche technique d'un smoothie et d'un mocktail de votre choix.
 - 2.4 Concevoir une mini-carte de boissons chaudes composée de 10 références. Pour chaque boisson proposée, rédiger une ligne d'argumentation commerciale.
 - 2.5 Créer une prestation de restauration pouvant être servie entre 16h et 18h. Préciser le lieu, le type de service, le contenu et le prix par personne. Justifier vos choix.

DOSSIER N°3
COMMERCIALISATION DU PRODUIT ET COMMUNICATION

Conscient de la nécessité de développer l'activité de l'établissement, SDCP investissement a augmenté le budget dédié à la commercialisation. Madame Rostang vous invite à réfléchir à la stratégie à développer.

3.1 Proposer des actions de communication et de commercialisation afin de mettre en avant votre produit et ses nouvelles prestations auprès de la clientèle actuelle et potentielle. Justifier vos propositions.

Madame Rostang a eu connaissance du label Viseha. Elle s'interroge sur l'intérêt d'adhérer ou non à un label.

3.2 Développer vos arguments en faveur de l'obtention de ce label de qualité.

Dans la perspective de diversifier l'offre et en l'absence de conciergerie, la directrice vous demande de réfléchir à la conception et à la mise en place d'une newsletter hebdomadaire à destination de la clientèle de la résidence.

3.3 Élaborer la trame de votre newsletter en précisant la mise en page retenue et les rubriques présentées.

3.4 Définir les modalités de sa mise en place.

DOSSIER N°4
GESTION DU LINGE DE LA RÉSIDENCE

Lors de la construction de la résidence, une lingerie a été prévue. Toutefois les installations permettent tout juste d'assurer les volumes actuels de linge à nettoyer. Jusqu'à ce jour, le linge est prêté par une autre structure du groupe afin de limiter les investissements.

Compte tenu du regain d'activité attendu, vous suggérez à madame Rostang de louer et de confier la gestion du linge éponge des chambres à un prestataire de service. Afin de limiter les coûts, le nombre de pièces de linge pour les courts séjours sera adapté au nombre d'occupants de l'appartement.

Avant d'entamer une démarche de prospection, madame Rostang vous demande de déterminer les éléments suivants :

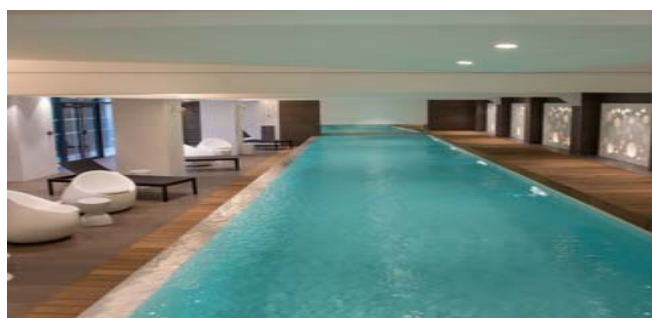
4.1 Présenter les éléments de négociation de votre futur contrat de location/blanchisserie et lister ses principales clauses.

4.2 Estimer la dépense annuelle de traitement du linge à partir des informations fournies afin de présenter un budget annuel aux investisseurs.

ANNEXE 1 – FICHE SIGNALÉTIQUE DES JARDINS D'ANTAN

LOCALISATION	15 rue Dantan 92210 Saint Cloud 01 41 13 23 00 / direction@lesjardinsdantan www.lesjardinsdantan.fr
ACCÈS	<ul style="list-style-type: none"> • Gare de St Cloud à 500m (accès direct à la défense en 8 mn) • Arrêt Tram T2 Parc de St Cloud à 110 m • Station de métro ligne 10 arrêt Pont de St Cloud à 900 m • Bus lignes 52, 72, 126, 175, 160 et 467 arrêt Pont de St Cloud • Proximité de l'A13 et de la N186
ENVIRONNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Quartier affaire de la Défense et centre commercial « les 4 Temps » • Centre de bureaux « la colline » à St Cloud • Quartier affaire d'Issy les Moulineaux (Val de Seine) • Château et parc de St Cloud • Musée national de la céramique et manufacture de Sèvres • Musée Albert Kahn à Boulogne-Billancourt
HÉBERGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • 60 studios et appartements (de 24 à 45 m2) de 1657€ à 2405€ mensuel • 2 suites (50 m2) à 2860€ mensuel
RESTAURATION	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurant ouvert tous les jours : <ul style="list-style-type: none"> - service des petits-déjeuners buffet de 7h à 10h - service du déjeuner de 12h à 14h avec un menu unique - service du dîner de 19h à 20h30 avec un menu unique • Concept novateur d'une cuisine éco-responsable ayant à cœur de préserver les ressources. • Le personnel de cuisine a été formé par le chef François Pasteau (expert de la cuisine éco-responsable) • Bar ouvert tous les jours de 11h30 à 14h00 et 18h30 à 20h30

<p>LOISIRS / DÉTENTE BIEN-ÊTRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piscine chauffée (bassin de nage de 22 mètres) ouverte de 8h à 19h • Cours d'aquagym • Salle de fitness (accès libre) ouvert de 8h à 19h • Patio verdoyant, terrasse • Salon de coiffure (coiffeuse professionnelle présente sur RV) • Manucure et pédicure (sur RV) • Massages et soins du corps (sur RV) • Coach sportif (sur RV)
<p>SERVICES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ménage hebdomadaire • Parking couvert • Demi-pension ou pension • Petits travaux d'entretien • Service pressing • Animation • Équipe présente 24h/24 • Vidéosurveillance • Aide au déménagement • Sorties culturelles • Accès internet
<p>EQUIPEMENTS DES APPARTEMENTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Boiseries et décoration contemporaine • Literie de qualité (lit grande largeur, matelas 30 cm) • Kitchenette équipée (plaque à induction, four à micro-ondes, bouilloire électrique, etc.) • Salle de douche (douche à l'italienne) • Radiateur sèche-serviettes • Sèche-cheveux mural, miroir grossissant • Linge de toilette fourni (draps de bain, serviettes éponge, tapis de bain, peignoir de bain) • Coffre-fort, espace bureau • TV écran plat, téléphone



ANNEXE 2 - ARTICLES EN LANGUE ANGLAISE

Independent Living for Seniors

Interested in moving to a retirement home or retirement community? Explore your options and learn how to make the best choice for your needs.

What is independent living?

Independent living is simply any housing arrangement designed exclusively for older adults, generally those aged 55 and over. Housing varies widely, from apartment-style living to freestanding homes. In general, the housing is friendlier to aging adults, often being more compact, with easier navigation and no maintenance or yard work to worry about.

While residents live independently, most communities offer amenities, activities, and services. Independent living facilities may also offer facilities such as a swimming pool, fitness center, tennis courts, even a golf course or other clubs and interest groups. Other services offered may include onsite spas, beauty and barber salons, daily meals, and basic housekeeping and laundry services.

Since independent living facilities are aimed at older adults who need little or no assistance with activities of daily living, most do not offer medical care or nursing staff.

[...]

Is independent living the right choice for you?

As you get older, any housing change can seem like you're losing some independence. However, as the name suggests, independent living is more about making your life easier than giving up your independence. [...]

To help decide if independent living is a suitable choice for you, answer the following questions:

1. How easy is it for you to maintain your current home?

Maintaining a home may be a longstanding source of pride for you, but it can also become a burden as you age. Perhaps your home has a large yard which requires constant maintenance, or maybe it's becoming more difficult to clean those extra rooms that are rarely used. If your home is difficult to access, such as on a steep hill or up several flights of stairs, it may be harder for you to leave your home as often you'd like, leading to more isolation. [...]

Some of these challenges may be partially remedied by hiring outside help, remodeling parts of your home, or by other family members lending assistance. However, if you'd like a place that does not require a lot of maintenance and upkeep, independent living may give you more freedom and flexibility in the long run.

2. Is it difficult for you to connect to friends and family?

The more isolated you are, the greater your risk for depression and other mental health problems. You may have a difficult time getting out of the house, perhaps due to trouble driving or increased mobility issues. Or your friends and neighbors may be busy with other work or family commitments, or the neighborhood may not be easy to get around. While the phone and Internet can help, nothing can take the place of face-to-face human connection. Independent living facilities can give you a built-in social network of peers, while many also provide structured activities such as sports, arts, or field trips.

3. How easy is it for you to get around?

You may live in an area where you have to drive to attend social activities, visit friends, and shop. If you find yourself you may find yourself relying more and more on public transportation or family and friends to get around. It may be harder to visit others, pursue activities you enjoy, or keep doctors' appointments.

As well as onsite amenities, many independent living or retirement communities also offer convenient transportation options to outside activities. [...]

Source: <https://www.helpguide.org>

WHY IS A HEALTHY LIFESTYLE SO IMPORTANT, ESPECIALLY IN OLD AGE?

[...] **You Are What You Eat**

Now more than ever it is important to have healthy eating habits. However, as your age progresses some changes happen, such as a slower metabolism as well as changes in your sense of smell and taste which can affect your appetite.

If you are able to make your own food, it's key that your diet is high in fiber, vegetables, fruits, whole grains, and lean protein (meat).

It is important to make your food taste and look good to encourage your appetite.

Another fun thing is to eat with friends, family, or a neighbor. This way, you get to keep in touch with them and you are more encouraged to eat despite your reduced appetite.

Stay as Active as Possible

A study conducted in Sweden found exercise to be the number one contributor to long life. It adds more years to your life. If you have not been exercising before, it is never too late to start.

Exercise has many benefits, including :



Prevention of memory loss (dementia).



Helps reduce chronic pain.



Increased muscle mass from weight training improves metabolism.



Improves the quality of sleep.



Improves flexibility, balance, and good posture.

Do something that you enjoy in order to keep you motivated like cycling or swimming. Exercise with a friend or a family member or join a class this way you can keep each other motivated.

Exercise Your Brain

Keep your brain active. Feeding your creativity is key, especially now that you are retired and are no longer challenged by your career. While physical exercise helps keep your brain alert other activities like word games, crossword puzzles, learning a new language, learning a new skill keep your brain strong.

Stay Positive and Stay Connected

There are many difficult challenges that come with getting older, such as losing loved ones, your independence, and your health. Despite all these things, we must stay strong and try to navigate through these challenges. Here are a few tips:

Maintain a sense of purpose

Just because you have retired does not mean your life is without purpose. You now have more time to spend time with your family members. You can take up a new hobby or focus on an old one, you could travel and see your city or your country, or you could learn a new language, sport or musical instrument. You now have time to visit the museum, go to a concert, or a play. These activities will help you maintain your sense of joy.

Improve bedtime rituals

This could be a warm relaxing bath or slow music before your bedtime.

Create a space that is conducive to sleeping

You can achieve this by investing in a good comfortable mattress and making sure your bedroom is dark, quiet and cool.

Source : www.aging.com

ANNEXE 3 – BOITE À IDÉES

QUELQUES IDÉES DES RÉSIDENTS

Il faudrait penser aux résidents végétariens ...
(Louis # 218)

Le bar offre bien peu de choix. Et en plus moi je n'aime pas le porto !!
(Hortense #201)

L'offre restauration manque un peu de diversité surtout quand on a de la visite
(Robert # 202)

Il manque des tisanes pour le soir !
(Rose # 105)

Nous aimerions pouvoir discuter avec d'autres résidents dans le cadre d'un tea time
(Gisèle et Laurette # 106 et 114)

Un petit en cas gourmand à déguster le soir devant la TV serait apprécié
(Mauricette # 101)

Cela manque de musique ... avec un petit gâteau !
(Cléo # 116)

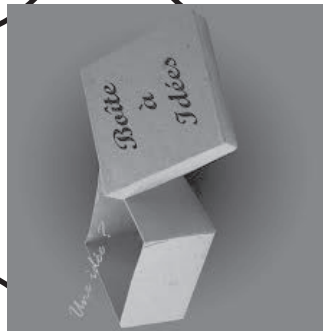
Il serait agréable de pouvoir dîner dans sa chambre tranquillement
(Laurette # 215)

Quel dommage que le piano du bar ne soit pas utilisé ! Une ambiance musicale serait la bienvenue
(Marie # 210)

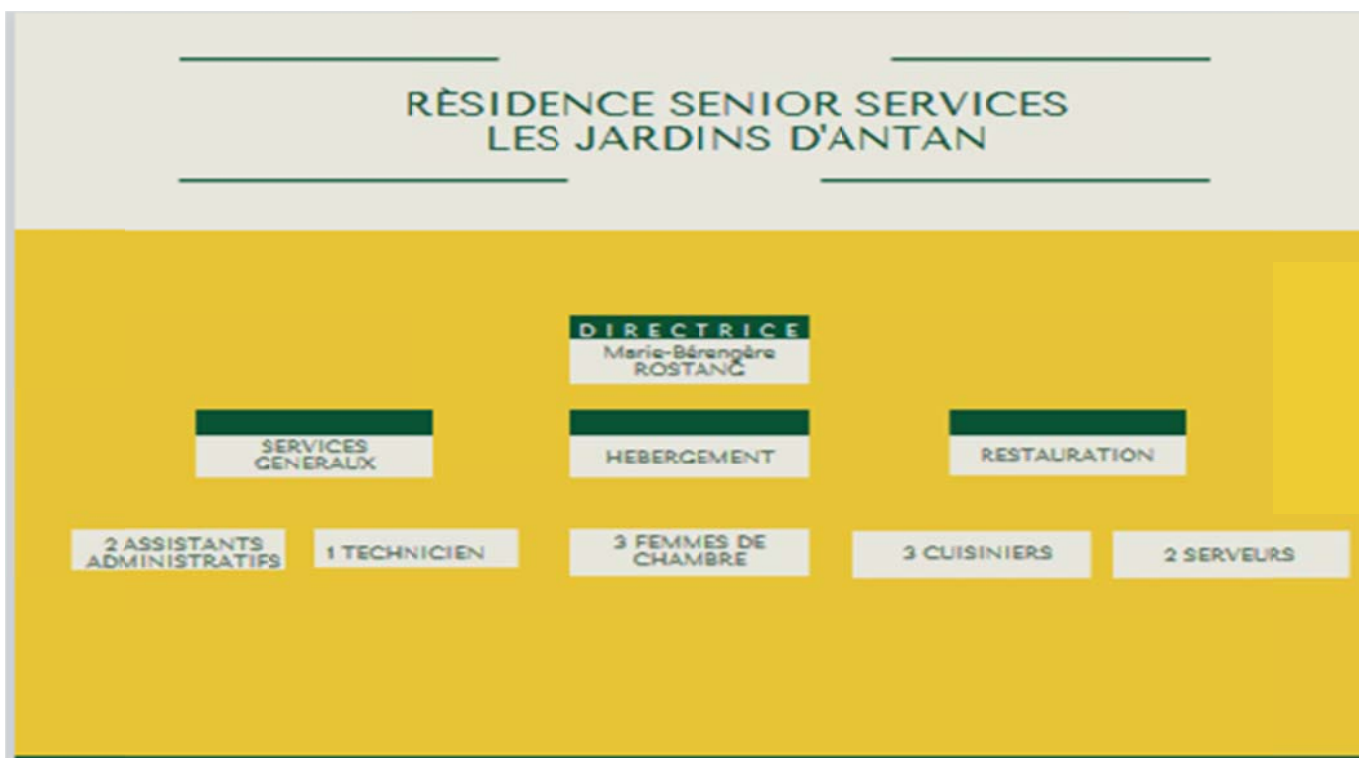
Le choix des boissons chaudes proposé est un peu limité, c'est dommage !
(Clémence # 203)

J'aimerais bien pouvoir prendre une boisson bienfaisante après le sport
(Jacques # 212)

La carte du bar manque de boissons plus tendances !
(Renée # 209)



ANNEXE 4 - ORGANIGRAMME DE LA RÉSIDENCE ET EXEMPLE DE MENU



ANNEXE 5 : CARTE DU BAR « LES JARDINS D'ANTAN »

Notre Carte du Bar

Apéritifs :

Suze : 5 €	6 cl
Porto : 5 €	6 cl
Muscat de Rivesaltes : 5 €	6 cl

Cocktail :

Américano : 8 €	12 cl
Kir Cassis : 7 €	12 cl

Digestifs :

Crème de Menthe : 6 €	4 cl
Crème de Cassis : 6 €	4 cl
Cognac XO : 8€	4 cl

Boissons chaudes :

Café, Thé, infusion verveine : 3,50 €

Prix nets service compris

ANNEXE 6 : Extrait du guide de labellisation 'Viseha'



Pourquoi le label VISEHA ?

La loi ASV du 28 décembre 2015 a marqué une première étape dans la reconnaissance des résidences services seniors. Aujourd'hui, le **SNRA** et le **SYNERPA RSS**, les deux syndicats professionnels regroupant la majorité des opérateurs du secteur, vont plus loin. Avec le concours d'Afnor Certification, ils créent le tout premier label de qualité dédié aux résidences services seniors.

« Les résidences services seniors sont un pilier de notre politique de maintien à domicile et le seront encore davantage demain. L'existence du label de qualité VISEHA, une première en France, démontre que nous avons toute légitimité pour nous inscrire dans la feuille de route gouvernementale sur le grand âge et l'autonomie. » dit **François GEORGES**, président du SNRA et **Jean-Marie FOURNET**, président du SYNERPA RSS.

On compte actuellement en France plus de 600 résidences services seniors. Ce nombre devrait être multiplié par quatre d'ici 2030. Pour accompagner cet important développement, il est nécessaire de répondre à trois enjeux :

- **Un enjeu de lisibilité** : permettre au grand public de se repérer parmi les différentes catégories de résidences pour personnes âgées
- **Un enjeu de qualité** : garantir que les résidences services seniors offrent un socle commun sur le plan immobilier comme sur celui des services
- **Un enjeu de croissance** : proposer une référence reconnue à partir de laquelle le secteur puisse se structurer.

La satisfaction des résidents est le point commun entre ces trois axes. C'est pourquoi le SNRA et le SYNERPA RSS ont choisi de mettre en commun leurs efforts pour créer le label de qualité VISEHA. Celui-ci repose sur **13 critères**, complétés par un ensemble de prérequis relatifs à la santé financière et la fiabilité de l'opérateur, deux éléments essentiels à la pérennité de l'exploitation.

6 critères immobiliers :

1. Une résidence services seniors est constituée d'un minimum de 55 logements individuels.
2. La surface minimale moyenne des logements doit être de 36 m² habitables.
3. La résidence doit comporter une majorité de T2 ou catégories supérieures.
4. La surface utile des espaces communs doit être au minimum de 250 m².
5. Cette surface doit correspondre au moins à 10% de la surface totale des logements.
6. Les espaces communs doivent être composés au minimum d'un accueil, d'un salon, d'un restaurant et d'une cuisine collective, ainsi que d'une salle d'animation.

7 critères de services :

1. Une résidence services seniors propose au moins 5 activités ou animations par semaine.
2. Les résidents ont accès à un service de blanchisserie du linge plat et du linge personnel.
3. Un entretien ménager du logement du résident est proposé 5 jours sur 7 au moins.
4. L'offre comprend un service de restauration en salle et un service de livraison à domicile.
5. La résidence emploie au moins 6 ETP et respecte un ratio minimal d'1 ETP pour 12 résidents.
6. Une présence sur site est assurée 24h/24 et 7 j/7.
7. Un accueil est disponible 6 j/7 au moins avec 7h de présence quotidienne au minimum.

L'évaluation des résidences candidates est réalisée par un partenaire reconnu, Afnor Certification, qui s'appuie sur une analyse documentaire complétée par des visites sur site. Le label est délivré pour une durée de quatre ans par une commission de labellisation composée de représentants du SNRA et du SYNERPA RSS. Les deux syndicats sont réunis au sein d'un groupement d'intérêt économique (GIE).

Toute résidence services seniors affiliée à un des deux syndicats professionnels, qu'elle soit indépendante ou membre d'un groupe, peut se porter candidate.

Source : documentation VISEHA

ANNEXE 7 – ELEMENTS D'INFORMATION ET D'ORGANISATION SUR LE LINGE

- Répartition des appartements : 2 suites (literie de 180 x 200), 43 chambres doubles (literie de 160 x 200), 17 chambres twins (literie de 100 x 200) ;
- Les 25 résidents actuels occupent 2 suites et 23 chambres doubles à raison de 1 pax par logement ;
- Les prévisions d'activité des appartements actuellement libres laissent espérer un taux d'occupation annuel de 70% (équitablement réparti entre doubles et twins) ;
- La durée moyenne de séjour (DMS) prévue serait de 4 jours ;
- L'indice de fréquentation (IF) prévu serait de 1.3 ;
- 12% des résidents actuels fréquentent quotidiennement la piscine et 16% la salle de fitness ;
- La direction table sur une fréquentation journalière de la piscine par 11% des futurs résidents et du fitness par 15% d'entre eux ;
- Chaque usager de la piscine utilise en moyenne 1 peignoir et 1 drap de bain ;
- Chaque usager de la salle de fitness utilise en moyenne 1 serviette éponge ;
- Le linge des résidents actuels est changé une fois par semaine ;
- Le linge des futurs résidents serait changé à chaque départ ;

• Dotation en linge				• Tarifs de location/blanchisserie des pièces de linge	
Dotation du linge par appartement de résident				Pièces	Prix Unitaire en €
Type de pièce	Double	Twin	Suite	Housse couette suite	3,91
Housse couette suite	0	0	1	Drap suite	1,33
Drap suite	0	0	1	Housse de couette lit double	3,55
Housse de couette lit double	1	0	0	Drap lit double	1,21
Drap lit double	1	0	0	Housse de couette lit individuel	1,73
Housse de couette lit individuel	0	2	0	Drap lit individuel	1,05
Drap lit individuel	0	2	0	Taie oreiller carrée	0,44
Taie oreiller carrée	2	2	2	Taie oreiller rectangle	0,41
Taie oreiller rectangle	2	2	2	Drap de bain	0,89
Drap de bain	2	2	2	Serviette éponge	0,28
Serviette éponge	2	2	2	Tapis de bain	0,42
Tapis de bain	1	1	1	Peignoir de bain	2,64
Peignoir de bain	0	0	2		