

**MINISTÈRE
ÉDUCATION NATIONALE
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

Direction générale des ressources humaines

Concours d'accès au corps des professeurs de lycée professionnel

CAPLP

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

Options :

Organisation et production culinaire
Service et commercialisation

Concours externe - Session 2009

Rapport présenté par

Jack TUSZYNSKI

Inspecteur d'Académie – Inspecteur pédagogique régional – Président

Ginette KIRCHMEYER

Inspectrice de l'Éducation nationale – Vice-présidente

SOMMAIRE

INTRODUCTION : PRÉSENTATION DE LA SESSION 2009

1. Répartition des postes offerts	3
2. Présentation des candidatures	3

Épreuves écrites d'admissibilité

A - Option : organisation et production culinaire - Technologie	4
A - I - Analyse de l'épreuve	4
A - II – Résultats de la session	5
A - III – Commentaires sur les prestations des candidats	5
A - IV – Conseils donnés aux candidats pour les sessions ultérieures	5
B - Option : service et commercialisation - Technologie	7
B - I - Analyse de l'épreuve	7
B - II – Résultats de la session	7
B - III – Commentaires sur les prestations des candidats	8
B - IV – Conseils donnés aux candidats pour les sessions ultérieures	10
C - Épreuve d'économie, d'organisation et de gestion d'une entreprise hôtelière	11
C - I - Analyse de l'épreuve	11
C - II – Résultats de la session	12
C - III – Commentaires sur les prestations des candidats	13
C - IV – Conseils donnés aux candidats pour les sessions ultérieures	15

Épreuve d'admission :

A - Épreuve pratique - Option : organisation et production culinaire	17
I – Préambule	17
II - Résultats de la session	17
III – Épreuve pratique organisation et production	18
IV – Commentaires sur les prestations des candidats	18
V – Conseils aux candidats	19
B - Épreuve pratique - Option : service et commercialisation	22
I – Analyse de l'épreuve	22
II - Résultats de la session	22
III – Commentaires sur les prestations des candidats	23
IV – Conseils aux candidats	25
C - Épreuve sur dossier	
I - Définition de l'épreuve	27
II – Résultats de la session	28
III – Commentaires sur les prestations des candidats	29
IV - Conseils donnés aux candidats pour les sessions ultérieures	30

ANNEXES : Sujets des épreuves

32

Admissibilité

Technologie : Option organisation et production culinaire	33
Technologie : Service et commercialisation	39
Épreuve d'économie, d'organisation et de gestion de l'entreprise hôtelière	50

Admission

Épreuves pratiques :

▪ organisation et production culinaire (2 sujets présentés)	70
▪ service et commercialisation	78

Introduction : présentation de la session 2009

Le concours externe de recrutement de professeurs de lycée professionnel en hôtellerie-restauration ouvert à la session de 2009 concerne les deux options

- organisation et production culinaire,
- service et commercialisation

1. Répartition des postes et des contrats offerts

CA/PLP – Hôtellerie Restauration	Organisation et production culinaire	Service et commercialisation
Externe (postes)	24	19
CAFEP (contrats)	2	2

2. Présentation des candidatures

CA/PLP EXTERNE	Enseignement public		CAFEP	
	OPC	SC	OPC	SC
Inscrits	203	201	25	42
Présents aux 2 épreuves	157	136	17	31
Admissibles	56	45	5	5
Candidats présents aux épreuves d'admission	56	44	5	5
Admis	24	19	2	2

Remarque importante :

Pour la session 2010, le concours externe CAPLP/CAFEP hôtellerie restauration est ouvert pour les deux options :

- organisation et production culinaire
- service et commercialisation.

Il est conseillé aux candidats désireux de s'inscrire à la prochaine session de vérifier précisément les conditions d'inscription définies dans le BO spécial n°7 du 16 juillet 2009, disponible sur le site du Ministère : <http://www.education.gouv.fr/pid21535/special-n-7-du-16-juillet-2009.html>

Le jury encourage les candidats à lire attentivement les observations et conseils contenus dans le présent rapport afin de se placer dans les meilleures conditions de réussite pour la session 2010.

D'autres informations utiles sont consultables à l'adresse suivante : www.education.gouv.fr/siac

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ
Option : organisation et production culinaire

ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE

Durée : 3 heures

Coefficient 3

I - ANALYSE DE L'ÉPREUVE DE LA SESSION

Le sujet de la session 2009 est fourni en annexe. Il permet :

- d'évaluer un large champ de connaissances technologiques et professionnelles,
- d'apprécier les capacités d'analyse du candidat. Il porte sur les thèmes suivants :
 1. **Les procédés de conservation**
 2. **Les céréales, les légumes secs et les graines germées**
 3. **Les agents de liaison et les additifs, alimentaires**
 4. **La cuisine moléculaire** – À partir d'un article de presse « Science presse », le candidat doit exprimer son opinion, de façon structurée, en l'illustrant de références pour répondre à la question : « *La cuisine moléculaire est-elle une évolution ou une révolution ?* »

II - RÉSULTATS DE LA SESSION

Option : Organisation et production culinaire	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	157	17
Moyenne des notes	10,29	11,10
Note la plus haute	18	15,25
Note la plus basse	04	05,25
Ecart type	3	2,68
Répartition des notes :		
1. de 0 à 4,99	6	
2. de 5 à 9,99	70	5
3. de 10 à 12,99	46	8
4. de 13 à 15,99	27	4
5. 16 et plus	8	

III - COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

Le jury a apprécié la qualité d'un grand nombre de copies tant sur le fond que sur la forme. Pour d'autres candidats, cependant, la présentation et la rédaction ne correspondent pas toujours aux compétences attendues de futurs enseignants. Parmi les lacunes les plus fréquentes, on relève notamment :

- des réponses hors sujets, dues à une mauvaise interprétation des questions posées,
- des réponses imprécises et confuses, des connaissances qui ne sont pas toujours utilisées à bon escient ;
- un manque général de connaissances sur :
 - les actualités et orientations professionnelles,
 - la veille technologique (connaissance des produits, des matériels et des techniques),
- une orthographe déficiente, des règles de grammaire et de ponctuation non respectées.

Le jury regrette que les candidats n'appuient pas suffisamment leur opinion sur une argumentation pertinente, illustrée d'exemples concrets ou de situations vécues.

IV - CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS POUR LES SESSIONS ULTÉRIEURES

Le jury rappelle que cette épreuve a pour objectif d'évaluer l'aptitude des candidats à mettre en œuvre des connaissances professionnelles dans le cadre de l'organisation et la production culinaire. Le sujet permet d'apprécier la capacité des candidats à organiser, structurer et à synthétiser leur réflexion.

Le jury conseille aux candidats :

- de lire attentivement l'intégralité du sujet,
- de répondre avec précision à toutes les questions posées,
- de préparer la réponse du thème 4 sur brouillon en vue de respecter un plan cohérent et une présentation écrite de la copie satisfaisante
- de veiller à la qualité de l'écrit : syntaxe correcte, style et soin de la copie.
- de procéder à la relecture de l'écrit avant de rendre la copie.
- de formuler tout commentaire sur le contenu et l'intérêt des questions posées.

Les candidats doivent faire appel à leur vécu professionnel ou à leur expérience pour enrichir les réponses et se projeter dans la future fonction d'enseignant. Le jury conseille d'actualiser en permanence leurs connaissances en se tenant régulièrement informé au moyen des médias, revues, web, salons professionnels

Toutefois, il est recommandé aux candidats de ne remettre en cause l'anonymat de leur copie en nommant avec précision des lieux, des établissements ou des personnes relatifs à leurs expériences professionnelles.

Il est conseillé aux candidats, parmi les nombreux thèmes à étudier, de s'intéresser en particulier à :

- la technologie de la cuisine et de la pâtisserie ;
- la connaissance des nouveaux matériels ;
- l'évolution des processus de fabrication ;
- les sciences appliquées à l'alimentation et à l'hygiène ;
- les modes de consommation des aliments ;
- la connaissance des produits frais, semi-élaborés et des terroirs ;
- la connaissance des différentes formes et des nouveaux concepts de restauration ;
- la réglementation et ses évolutions ;
- la bonne utilisation de la terminologie professionnelle ;
- l'évolution technologique liée à la consommation des produits alimentaires à l'utilisation des matériels.
- les grands phénomènes de société et leurs enjeux pour le monde de la restauration.

Ces conseils ont un caractère indicatif mais non exhaustif. Il est en outre recommandé aux candidats de se situer dans un contexte professionnel national et international et de s'appuyer sur des repères professionnels indispensables.

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ
Option : services et commercialisation

ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

I - ANALYSE DE L'ÉPREUVE DE LA SESSION

Le sujet de la session 2009 est fourni en annexe. Il présente sept thèmes faisant appel aux connaissances et à l'expérience du candidat en vue d'organiser un congrès de deux cents adhérents autour du thème novateur du « Slow Food ».

Le sujet permet d'évaluer un large champ de compétences et de connaissances professionnelles.

Au travers des questions posées, le candidat peut valoriser sa culture générale et ses connaissances professionnelles sur :

- les fondements du Slow Food,
- la connaissance des produits alimentaires des pays européens,
- la mise en place d'un buffet cocktail et d'un dîner à thème pour 200 convives,
- le recrutement du personnel pour une conciergerie privée.

II - RÉSULTATS DE LA SESSION

Option : Services et commercialisation	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	137	31
Moyenne des notes	7.98	8.57
Note la plus haute	13.58	11.82
Note la plus basse	2.25	5.6
Écart type	2.41	1.91
Répartition des notes :		
▪ de 0 à 4,99	9	0
▪ de 5 à 9,99	99	21
▪ de 10 à 12,99	26	10
▪ de 13 à 15,99	2	0
▪ 16 et plus	1	0

III - COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

Le jury a apprécié la qualité générale de quelques copies, cependant trop peu de candidats ont traité de manière satisfaisante l'intégralité du sujet.

Par contre, le jury a noté un certain nombre d'erreurs quant au fond et à la forme :

A – Commentaires sur la forme :

- une qualité rédactionnelle médiocre accompagnée de nombreuses fautes de syntaxe et d'orthographe,
- une écriture manquant de soin, voire parfois illisible,
- un manque d'organisation dans le développement des thèmes,
- un traitement trop superficiel des questions posées,
- des questions mal lues qui occasionnent des réponses erronées ou hors sujet,
- un manque de maîtrise du vocabulaire professionnel.

B – Commentaires sur le fond :

THÈME 1 : Le « Slow Food »

Les candidats ont lu de manière trop superficielle le sujet, ce qui a entraîné une mauvaise compréhension du travail demandé (exemple : le texte n'a pas été présenté sous forme d'informations destinées à la brigade).

D'une part, le texte rédigé n'est pas structuré : absence d'introduction, de développement et de conclusion. D'autre part, il présente souvent de nombreuses redondances. La syntaxe est de faible qualité et l'orthographe mal maîtrisée.

Les fondements du Slow Food sont méconnus des candidats et certains points essentiels de ce mouvement ne figurent pas clairement dans la synthèse alors qu'un document a été fourni (extrait du Mémento Slow Food).

THÈME 2 : Les jambons

Question 2.1 : Les jambons européens

- le jury observe un manque réel de connaissances des produits, de leur provenance et de la géographie (exemple : Bayonne situé en Espagne) ;
- le jury regrette un choix des boissons proposées inadapté par manque de connaissance des boissons elles-mêmes (exemple : Gewurztraminer vendanges tardives pour accompagner un jambon cru) ;

Question 2.2 : Fiche technique du jambon

- l'absence de conception de la fiche produit due à une mauvaise lecture des consignes ;
- des réponses hors sujets ou des explications floues par méconnaissance du produit (exemple : paraphrase du questionnement sans apport d'information complémentaire professionnelle) ;

ont pénalisé certains candidats.

THÈME 3 : Les Jerez

Cette partie a été souvent non traitée. Le produit semble inconnu, tant dans sa vinification, dans son vieillissement particulier, que dans son origine et ses différentes variétés.

THÈME 4 : Le Sancerre

Question 4.1 : La fiche de présentation du Sancerre présente souvent les défauts suivants :

- une méconnaissance du produit ;
- un manque de maîtrise de la géographie vinicole et générale ;
- l'aspect gustatif non abordé ;
- une terminologie du vocabulaire d'analyse sensorielle non maîtrisée.

Question 4.2 : Le traitement des questions sur l'accompagnement du Sancerre avec des fromages de chèvre régionaux a montré :

- une absence fréquente de réponse ;
- une méconnaissance des Appellations d'Origine Contrôlée régionales.

THÈME 5 : Les fromages et les pains européens

L'approche de ce thème technologique laisse ressortir un manque notoire de connaissances pour la grande majorité des candidats. De plus, une lecture superficielle de la question entraîne souvent des réponses erronées. C'est pourquoi, le jury rappelle aux candidats que, notamment les fromages européens et leurs produits d'accompagnement, associés à leur pays d'origine, font partie des notions élémentaires du référentiel du Baccalauréat Professionnel Restauration.

THÈME 6 : Le buffet apéritif et le dîner à thème

Question 6.1.a : Les réponses aux questions portant sur es fiches cocktail montrent trop souvent :

- une mauvaise lecture du sujet, l'aspect quantitatif n'ayant pas été intégré ;
- un non respect du produit de base imposé (gin ou rhum à la place de la vodka, agrumes à la place de légumes) ;
- une méconnaissance des cocktails classiques (référence de la coupe Scott) ;
- une technique d'élaboration et un mode de service inadaptes au nombre de personnes prévues.

Question 6.1.b : Les réponses aux questions relatives aux animations lors du service du cocktail ont parfois donné lieu à :

- une mauvaise interprétation de la question (exemple : inadéquation de la proposition d'une animation autour de l'Italie pour un cocktail à base de vodka).

Question 6.2 : Le traitement par les candidats des questions sur le menu à thème a montré :

- un manque de connaissance des spécialités culinaires européennes (pas de réponse ou des propositions de plats fantaisistes) ;
- une argumentation commerciale qui ressemble plus à un développement de l'intitulé du plat, et non à une information professionnelle à l'attention de la clientèle.
-

Question 6.3 : Les réponses aux questions sur les trois champagnes ont conduit à :

- un non respect des consignes (par ex. couleur ou typicité du produit non précisée) ;
- une absence fréquente de réponse pour un thème classique des référentiels ;
- des propositions très surprenantes et non conformes aux consignes (par ex. : Crémant, Chianti, Champagne rouge...).

THÈME 7 : Création d'une conciergerie privée

De toute évidence, ce thème en relation avec l'hébergement, a souvent été traité de façon hâtive, certainement en raison d'une mauvaise gestion du temps pour les candidats. Les consignes ne sont pas toujours respectées, ce qui aboutit à des développements hors sujets.

Question 7.1 : La fiche de sélection

L'absence totale de fiche, ou des fiches non professionnelles dans l'objectif d'un recrutement, montre le manque de maîtrise de certains candidats de la dimension managériale des métiers de l'Hôtellerie-Restauration.

Les critères professionnels (expériences, diplômes, formations, langues étrangères...) étaient présentés dans les réponses, mais la recherche d'informations personnelles des postulants (état-civil, présentation...) est régulièrement omise.

Question 7.2 : Les fonctions indispensables du poste

La méconnaissance du poste de concierge privé ou la confusion avec la conciergerie d'hôtel, a entraîné de nombreuses réponses hors sujets. Un suivi attentif de l'actualité professionnelle, pourtant riche dans les différents médias, aurait permis d'acquérir et d'actualiser les connaissances. De plus, les candidats ont régulièrement confondu les « fonctions » avec les qualités indispensables à l'exercice de ce métier. Une lecture plus précise des consignes aurait permis d'éviter cette mauvaise interprétation.

IV - CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS POUR LES SESSIONS ULTÉRIEURES

Le jury recommande aux candidats d'approfondir les connaissances technologiques à l'échelle nationale et européenne. Un intérêt pour l'actualité professionnelle, à travers les médias ou les ouvrages généralistes et spécialisés, est vivement conseillé. La visite de nouveaux concepts tant en restauration qu'en hôtellerie peut aider les candidats.

Un entraînement à partir des sujets des sessions antérieures, à réaliser en temps limité, peut permettre aux candidats de mieux s'approprier les caractéristiques de cette épreuve.

Des contacts avec le monde professionnel et une expérience réelle doivent permettre de mieux cerner l'évolution de notre profession (technologies, techniques, législation, nouveaux concepts, nouveaux produits...).

Par ailleurs, il est rappelé quelques principes de base en matière de méthodologie et de respect de la présentation d'un travail écrit :

- lire attentivement le sujet et répondre précisément aux questions posées,
- bâtir un plan, éviter les ratures sur la copie ou les annexes à rendre en réalisant éventuellement, au préalable, un brouillon,
- présenter les réponses de façon claire (utilisation d'un tableau par exemple),
- soigner les schémas, indiquer la légende,
- veiller à l'orthographe, à la grammaire et soigner l'écriture,
- exclure l'utilisation d'abréviations non explicitées,
- respecter les consignes de présentation,
- réserver un temps à la relecture des réponses.

ÉPREUVE D'ÉCONOMIE, D'ORGANISATION ET DE GESTION D'UNE ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Durée : 3 heures

Coefficient 1

I. ANALYSE DE L'ÉPREUVE DE LA SESSION

- Le sujet de la session est fourni en annexe
- Le sujet portait sur la mise en avant d'un concept de restauration «Dans le Noir» à Paris 4ème développant un management éthique et une nouvelle pédagogie des saveurs.

À partir des informations fournies et de ses connaissances, il était demandé au candidat de s'impliquer dans une logique décisionnelle autour des thèmes suivants :

Économique	<ul style="list-style-type: none">▪ Définition du management éthique▪ Analyse des objectifs et des avantages du concept «Dans le Noir»
Mercatique	<ul style="list-style-type: none">▪ Définition de la communication événementielle▪ Marketing sensoriel : définition, objectifs, limites
Gestion	<ul style="list-style-type: none">▪ Indicateurs de performance et de productivité, rentabilité des investissements
Juridique	<ul style="list-style-type: none">▪ La diversité des contrats de travail

Dossier 1 : Le management éthique : ses objectifs et avantages

Ce dossier était composé de l'analyse des objectifs et des avantages du concept «Dans le Noir». À l'aide de documents, le candidat devait :

- définir le management éthique,
- compléter en annexe, le tableau d'analyse des objectifs (sociaux/économiques) et des avantages pour le client (particuliers/entreprises).

Dossier 2 : Le marketing sensoriel

Ce dossier traitait de la communication événementielle et du marketing sensoriel. À l'aide de documents, le candidat devait :

- préciser de quel type de communication relève l'événementiel et citer un autre moyen de communication,
- définir le marketing sensoriel mis en place dans le concept «Dans le Noir»,
- citer 4 objectifs du marketing olfactif,
- donner 3 limites du marketing olfactif pour le restaurant et les justifier.

Dossier 3 : Performance et productivité, rentabilité des investissements

À l'aide de différents documents, il s'agissait de compléter des annexes qui permettaient, au niveau de l'activité de l'entreprise, de :

- calculer des indicateurs d'activité en complétant une feuille de situation,
- contrôler un coût global du travail,
- commenter les résultats obtenus en proposant des solutions pour améliorer la qualité du service,
- calculer un taux semestriel proportionnel et compléter un tableau d'emprunt,
- vérifier la rentabilité d'un investissement en calculant des flux nets de trésorerie actualisés,
- commenter les résultats obtenus et proposer d'autres modes de financement que l'emprunt.

Dossier 4 : La diversité des contrats de travail

Ce dossier était composé de situations pratiques relatives à la réglementation des différents contrats de travail, pour lesquels il fallait apporter une solution.

Des informations juridiques étaient fournies en annexe au sujet. Les candidats devaient :

- compléter un tableau en proposant une solution justifiée aux cas proposés relatifs aux différents contrats de travail,
- donner deux avantages juridiques pour l'employeur du contrat de travail intérimaire.

II – RÉSULTATS DE LA SESSION

Option : Organisation et production culinaire	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	157	17
Moyenne des notes	07,81	08,28
Note la plus haute	13,88	12,25
Note la plus basse	00,00	03,25
Écart type	2.39	2,17
Répartition des notes :	Nombre de candidats	
○ de 0 à 4,99	14	1
○ de 5 à 9,99	114	13
○ de 10 à 12,99	26	3
○ de 13 à 15,99	3	0
○ 16 et plus	0	0

Option : Services et commercialisation	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	136	31
Moyenne des notes	08,46	08,25
Note la plus haute	14,50	11,75
Note la plus basse	02,75	05,25
Écart type	1,83	1,64
Répartition des notes :	Nombre de candidats	
○ de 0 à 4,99	3	0
○ de 5 à 9,99	99	24
○ de 10 à 12,99	32	7
○ de 13 à 15,99	2	0
○ 16 et plus	0	0

III – COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

Dossier 1 : Management éthique

Ce dossier permettait d'apprécier :

- la capacité des candidats à extraire et à utiliser de façon structurée des informations contenues dans un texte,
- la cohérence de leurs réponses, tant du point de vue des types d'objectifs que des avantages dégagés par le concept de restauration «Dans le Noir».

Le jury constate que dans l'ensemble le dossier n'a pas été convenablement traité par la majorité des candidats.

Les membres du jury ont souvent observé les défauts suivants :

- les candidats ne définissent pas le terme de management éthique, fournissant des réponses confuses et incomplètes davantage axées sur des exemples que sur une terminologie économique,
- certains candidats recopient simplement quelques extraits des annexes sans structurer leur pensée Ils se révèlent incapables de différencier les objectifs des avantages et faire à ressortir les notions essentielles,
- quelques candidats reprenant en partie les éléments du sujet de l'année précédente confondent le commerce équitable et le management éthique.

Dossier 2 : Communication événementielle et marketing sensoriel

Ce dossier permettait :

- de contrôler les capacités d'analyse des candidats des composantes du concept du marketing sensoriel,
- d'évaluer leurs aptitudes à déterminer les objectifs et les limites du marketing olfactif.

Le jury constate que les connaissances de base sont généralement insuffisamment acquises et que les candidats n'ont souvent pas la maîtrise des concepts de base.

Les membres du jury ont relevé les principaux défauts suivants :

- question 1 :
 - question bien souvent non traitée,
 - des confusions fréquentes entre les types de communication et les modes de distribution,
 - une présentation désordonnée des moyens de communication.
- question 2 :
 - des réponses souvent partielles : la notion de marketing sensoriel n'est pas maîtrisée.
- question 3 :
 - des redondances au niveau des objectifs avec une analyse superficielle de l'annexe.
- question 4 :
 - des confusions entre avantages et limites du marketing olfactif,
 - incapacité à trouver trois limites concrètes au marketing olfactif.

Conclusion : Il faut encore signaler trop de paraphrases et des répétitions nombreuses. La démarche mercatique semble rarement maîtrisée. Les propositions sont souvent des généralités peu adaptées au cas proposé.

Dossier 3 : Indicateurs de performance, de productivité, rentabilité des investissements

Les objectifs de ce dossier consistaient à vérifier la capacité des candidats à :

- calculer des indicateurs de performance,
- élaborer un tableau d'emprunt,
- maîtriser les outils de calculs nécessaires à la prise d'une décision de gestion,
- interpréter les résultats obtenus.

Le jury a noté une très grande faiblesse des candidats, principalement en raison de connaissances gravement lacunaires. Les méthodes de calculs fondamentaux ne sont en général pas acquises.

Les membres du jury relèvent en outre des problèmes importants :

- question 1 :
 - majoritairement abordée mais souvent de manière incomplète ou fausse,
 - le rapprochement chiffre d'affaires/encaissement est souvent mal traité : les débiteurs et les notes en cours ne sont pas intégrés dans le calcul,
 - on observe un défaut de logique : la plupart des candidats ne savent pas détecter des résultats incohérents et rectifier les éventuelles erreurs,
 - certains résultats ne sont pas justifiés.
- question 2 :
 - la majorité des candidats ne connaissent pas les règles de base pour le calcul du coût global de travail,
 - des confusions entre coût horaire et productivité horaire sont fréquentes.
- question 3 :
 - les commentaires sont trop succincts et incohérents.
- question 4 :
 - la question est souvent non traitée ou la réponse manque de cohérence par rapport aux données chiffrées (semestrialité).
- question 5 :
 - la formule de calcul de la semestrialité n'est pas connue,
 - il n'y a ni cohérence, ni de logique dans les calculs par manque de connaissances,
 - il apparaît des confusions entre le tableau d'emprunt et le tableau d'amortissement d'immobilisations.
- question 6 :
 - le tableau des incidences de l'investissement est très souvent ignoré,
 - les candidats manquent de logique et font des erreurs de méthodologie.
- question 7 :
 - les réponses ne fournissent que des analyses trop superficielles,
 - les solutions proposées se limitent au financement par fonds propres.

Dossier 4 : Diversité des contrats de travail

Ce dossier visait à apprécier non seulement la compréhension d'informations juridiques par le candidat, mais aussi ses capacités de synthèse et de choix raisonné face à un problème concret inscrit dans l'actualité économique et juridique.

Malheureusement, le jury note encore trop souvent :

- question 1 :
 - les candidats ont peu de connaissances en matière de droit du travail,
 - une tendance à la paraphrase des documents sans analyse juridique véritable, ce qui engendre une difficulté à synthétiser les notions juridiques.
- question 2 :
 - on remarque une confusion entre avantages économiques et avantages juridiques.

IV – CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS POUR LES SESSIONS ULTÉRIEURES

Dossier 1 : Management éthique

Les membres du jury recommandent aux candidats :

- de lire attentivement le sujet,
- de s'exercer à synthétiser un document économique sans le paraphraser,
- de rédiger de façon structurée sa réponse,
- de se tenir au courant de l'actualité économique et des concepts novateurs dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration.

Dossier 2 : Communication événementielle et marketing sensoriel

Les membres du jury conseillent aux candidats :

- de travailler les concepts de base de la communication commerciale,
- de lire attentivement le sujet,
- d'apprendre à synthétiser les annexes,
- de rédiger de façon structurée,
- d'effectuer une relecture de leurs réponses pour éliminer les fautes d'orthographe et de grammaire trop nombreuses

Dossier 3 : Indicateurs de performance, de productivité, rentabilité des investissements

Le jury constate que certains candidats ne maîtrisent pas suffisamment les connaissances requises pour effectuer les activités suivantes :

- tableau d'amortissement de l'emprunt,
- tableau de calcul des incidences de l'investissement.

Le jury recommande aux candidats :

- de travailler les concepts de base en mathématiques financières,
- d'apprendre à élaborer un tableau de flux de trésorerie actualisés,
- d'apprendre à rédiger des commentaires pour interpréter leurs résultats.

Dossier 4 : Diversité des contrats de travail

Le jury conseille aux candidats :

- de se tenir au courant de l'actualité juridique,
- de justifier les choix effectués par rapport à des cas pratiques,
- de connaître les différents contrats de travail et leurs incidences.

Recommandations générales

Les membres du jury relèvent que trop de copies présentent des fautes d'orthographe élémentaires et que parfois l'usage même de la langue française et de la syntaxe n'est pas maîtrisé. Ils rappellent aux candidats que les tableaux des annexes doivent être rédigés à l'encre et non au crayon à papier. L'élaboration d'un sommaire en début de copie est absolument inutile.

Les membres du jury recommandent aux candidats :

- de lire attentivement l'intégralité du sujet pour s'approprier le contexte professionnel,
- de s'imprégner de la logique interne du sujet et les liens entre les différents dossiers proposés,
- d'éviter une introduction trop longue pour appréhender l'ensemble des dossiers,
- de présenter les questions regroupées par dossier,
- de s'attacher aux consignes de travail afin d'éviter les réponses hors sujet,
- de rédiger leurs réponses de façon structurée et dans un style aisément compréhensible,
- de contrôler la qualité des écrits (orthographe, grammaire),
- de soigner leur écriture et la présentation de leurs réponses,
- d'éviter des remarques personnelles et des expressions trop familières,
- d'utiliser un champ lexical adapté à la situation,

- de contrôler l'exactitude des résultats et leur cohérence avec la réalité professionnelle,
- de rester en veille informationnelle dans le domaine de l'hôtellerie restauration (juridique, économique, gestion, comptable, mercatique, commercialisation...),
- de travailler le programme du concours de façon complète et de s'approprier les connaissances requises.

ÉPREUVE D'ADMISSION CA/PLP EXTERNE
ÉPREUVE PRATIQUE

Option : organisation et production culinaire

Durée : 6 heures

Coefficient : 4

I - PRÉAMBULE

L'épreuve pratique du concours CA/PLP est une épreuve difficile, qui nécessite une préparation sérieuse. À cet effet, les candidats doivent se renseigner sur les modalités de déroulement en se reportant aux commentaires et conseils formulés dans le rapport de jury. Ils doivent également prendre conscience de la logistique mise à leur disposition et ils ne doivent pas se présenter au concours avec une mallette à couteaux trop volumineuse car tout le matériel électromécanique leur est fourni (balance, cutter, mixer etc.). En outre, il est formellement proscrit d'introduire toute denrée alimentaire sur les lieux de l'épreuve.

Le choix des plats à réaliser dans le cadre de l'épreuve pratique a pour objectifs de vérifier la maîtrise des techniques de base, la créativité du candidat et sa capacité à organiser le travail de ses commis.

Dans cette perspective, les candidats sont invités à développer au maximum la saveur des plats confectionnés et à se rapprocher des tendances professionnelles, en création notamment, en s'appuyant sur des associations nouvelles de saveurs mais aussi par la mise en œuvre des nouvelles techniques de préparation et de cuisson.

Il est nécessaire de rappeler que l'utilisation du téléphone portable ou d'un appareil photographique est strictement interdite durant toute la durée l'épreuve.

II - RÉSULTATS DE LA SESSION

Option Organisation et production culinaire	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	54	5
Moyenne des notes	10,15	10,19
Répartition des notes :		
0 à moins de 5	2	
5 à moins de 10	24	2
10 à moins de 15	25	3
15 à 20	3	

III - ÉPREUVE PRATIQUE ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

1^{re} partie : Conception et Organisation
Durée : 1 heure

2^e partie : Réalisation – Appréciation
Durée : 5 heures

IV - COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

1^{ère} partie écrite :

⇒ Fiche technique

Le jury constate un manque de rigueur, de soin et de clarté dans la rédaction du document à compléter (ratures, fautes d'orthographe, écriture en dehors des cases et colonnes). Il est rappelé qu'une seule fiche doit être rédigée. Elle doit regrouper obligatoirement les informations importantes telles que :

- l'intitulé (ne pas oublier de le mentionner).
- le descriptif doit être le reflet de la créativité et de l'originalité de la prestation du candidat.
- les denrées à classer par technique de réalisation et non par famille de produits sans oublier les unités de grammage et les quantités. L'oubli ou la non utilisation de certaines denrées pourtant indispensables et des erreurs dans les quantités reviennent de façon récurrente et rendent le document difficilement utilisable, voire inexploitable.
- les phases essentielles de progression doivent être correctement rédigées pour permettre une utilisation optimale.
- la valorisation et l'utilisation rationnelle des produits du panier doivent permettre de développer la créativité et l'originalité.
- Le vocabulaire culinaire est insuffisamment maîtrisé pour certains candidats (appellations erronées, termes inappropriés).

En résumé, Il est essentiel pour des futurs enseignants en cuisine de maîtriser la rédaction d'une fiche technique surtout au niveau des quantités nécessaires aux préparations (support pédagogique indispensable).

⇒ Feuille d'organisation du travail

Il est constaté que certains candidats ne remplissent pas le document en raison d'une mauvaise gestion du temps.

Le jury recommande d'utiliser un code couleur pour la répartition des tâches ou les lettres CH pour chef, CA pour le commis A, CB pour le commis B. Par contre, les signes géométriques sont déconseillés en raison d'un manque de lisibilité.

Il est également nécessaire de préciser les temps de préparation et de surveillance.

Le jury conseille de remettre, à titre facultatif, à chaque commis une liste succincte des principales tâches attribuées. Néanmoins, ce document n'est pas évalué.

Visiblement, l'absence de préparation à l'épreuve rend la tâche de certains candidats problématique. Par contre, d'autres candidats rendent un travail soigné, bien rédigé, clair et cohérent.

2^{ème} partie pratique :

Les sujets font appel à des techniques de base qui nécessitent la maîtrise des connaissances et des techniques à mettre en application avec beaucoup plus de rigueur. Malgré les remarques indiquées de façon répétées dans les précédents rapports, le jury constate toujours un manque de maîtrise des techniques professionnelles de base trop souvent approximatives.

Le jury constate que

- des progrès ont été réalisés en matière de respect des règles d'hygiène. Néanmoins, il rappelle que le port des bijoux est formellement interdit en cuisine.
- le contrôle du « panier » est réalisé de façon satisfaisante dans la grande majorité des cas.
- les techniques de base de cuisine et de pâtisserie ne sont pas suffisamment maîtrisées par les candidats. Ces techniques fondamentales figurent dans les référentiels des diplômes du domaine de l'hôtellerie restauration et doivent donc être maîtrisées.

Il est à souligner que certains candidats ne saisissent pas l'opportunité que leur offre un panier étoffé en produits pour exprimer leur sens de la créativité.

Le protocole de mise sous vide n'est pas suffisamment respecté (hygiène et technique).

Un manque de culture culinaire est constaté (connaissance des appellations, des produits...).

Les techniques et les phases techniques complexes doivent être réalisées par le candidat et pas par le commis.

Il est demandé aux candidats de surveiller avec plus de rigueur le travail des commis, de le rectifier si besoin et de ne pas leur déléguer des tâches qui ne sont pas de leur compétence technique.

Il apparaît que certains candidats ont une tendance au renoncement face à l'épreuve (abandons avant ou pendant) en raison d'un manque de préparation ou de connaissance du concours lui-même.

Présentation – Dégustation

- Le jury constate une amélioration en ce qui concerne le respect des horaires d'envoi.
- Les candidats doivent envoyer l'ensemble de leur production (plat et assiette) sur une platerie adéquate en fonction du volume et du nombre de portions.
- Les mets envoyés sont parfois servis à des températures non conformes, il en est de même pour les cuissons (exemple : cuisson insuffisante des pâtes, viandes et légumes).
- Les règles classiques de dressage sont quelquefois négligées (manque de couleur, volume, netteté, brillance ou assiette et plat trop chargés).
- Les produits de décor ne sont pas toujours utilisés judicieusement pour mettre en valeur les préparations.
- Le candidat doit veiller à l'association judicieuse des mélanges d'épices et herbes aromatiques.
- Certaines préparations ne sont pas commercialisables (produits brûlés).
- Par contre, il faut souligner que certains candidats font preuve d'un réel professionnalisme et d'un sens de la créativité intéressant.

IV - CONSEILS AUX CANDIDATS

1^{re} partie écrite :

Les candidats doivent :

- se renseigner sur les modalités et le déroulement des épreuves du concours,
- utiliser et maîtriser un langage professionnel,
- rédiger avec soins les documents, de façon claire et exploitable en utilisant un stylo et non un crayon à papier,
- planifier de manière cohérente et professionnelle l'organisation du travail, la phase de production,
- élaborer la fiche technique de façon professionnelle, renseigner toutes les rubriques,
- compléter l'organigramme en utilisant un code couleur, celui-ci devra être légendé,
- proposer un intitulé du plat attrayant, explicite, vendeur afin de démontrer le sens de leur créativité.

2^e partie pratique :

Le jury conseille aux candidats :

- d'appliquer avec plus de rigueur les règles d'hygiène (sous vide)
- de contrôler de façon précise l'ensemble du panier,
- d'utiliser judicieusement les produits,
- de respecter impérativement les horaires d'envoi (les huit couverts en même temps)
- de maîtriser toutes les techniques de base et surtout les appoints de cuisson (sonde)
- de ne pas occulter le domaine des techniques de base de pâtisserie,
- de consulter des ouvrages récents de chefs renommés afin de déceler les tendances en matière de conception et de prestation,
- utiliser un davantage un langage professionnel,
- d'élargir leurs champs de connaissances professionnelles et technologiques,
- de travailler leur sens de communication et de valoriser la relation pédagogique avec les deux commis,
- de respecter l'énoncé du sujet concernant les techniques imposées au candidat,
- de s'informer sur les contenus de formation proposés dans les établissements :
 - CAP et BEP cuisine
 - Bac Professionnel
 - Mention Complémentaire « Desserts de Restaurant »
 - Mention Complémentaire « Cuisine Allégée »
- de respecter le principe de la marche en avant,
- de travailler davantage sur l'efficacité des gestes et des techniques,
- de maîtriser la technique du sous vide, conditionnement et cuisson,
- utiliser rationnellement les énergies,
- d'avoir une tenue professionnelle sans signe d'identification,
- les techniques complexes doivent être effectuées impérativement par le candidat,

Il est aussi conseillé aux candidats de s'informer sur les modalités et le déroulement des différentes épreuves de la partie pratique (lecture du rapport des jurys).

NB : Le manuel « GRINGOIRE et SAULNIER » est autorisé. Il est fourni par le centre d'examen, il ne peut être utilisé que pour la partie écrite de l'épreuve.

ÉPREUVE D'ADMISSION CA/PLP EXTERNE

ÉPREUVE PRATIQUE

Option : Services et Commercialisation

Durée 6 heures

Coefficient : 4

I - ANALYSE DE L'ÉPREUVE DE LA SESSION

L'épreuve pratique de services et commercialisation comporte deux parties :

1.1. – Première partie : quatre ateliers

Atelier 1 : services hôteliers et accueil réception (35 minutes)

Le candidat est évalué dans des situations professionnelles :

- au service des étages (exemples : entretien d'une chambre, contrôle d'hygiène, utilisation de différents produits d'entretien adaptés, service d'un plateau petit déjeuner, service de la lingerie, service de la couverture, gestion du personnel des étages ...),
- ou**
- à la réception (exemples : accueil, réservation, renseignements divers, check-in, check-out, facturation et encaissements, utilisation de l'outil informatique, Internet et de divers documents touristiques ou autres...).

Dans ces situations professionnelles, le candidat est amené à s'exprimer dans la langue étrangère choisie lors de l'inscription.

Atelier 2 : sommellerie (25 minutes)

Le candidat est évalué dans une situation professionnelle simulée sur :

- les techniques de service (conditionnement, débouchage, passage en carafe, décantage) ;
- l'analyse sensorielle comparative ou non de deux produits ;
- le vignoble et les modes de vinification du ou des produits servant de support à l'épreuve ;
- un accord mets et vins ;
- une information sur les coûts peut être demandée.

Atelier 3 : bar (25 minutes)

Le candidat est évalué dans le cadre de situations professionnelles simulées sur :

- ses aptitudes à la relation commerciale (*argumentaire, prise de commande, produits à servir...*) ;
- la préparation et le service d'un cocktail classique (*référence Coupe Scott*) et d'une boisson simple apéritive, digestive ou sans alcool ;
- la connaissance des produits ;
- la maîtrise des gestes techniques ;
- l'évaluation des coûts ;
- la législation en vigueur ;
- la communication et le vocabulaire adaptés au bar ;
- les évolutions dans le secteur professionnel.

Atelier 4 : communication professionnelle en français et langue vivante étrangère* (35 minutes)

L'épreuve de « communication professionnelle » est une épreuve d'argumentation commerciale en situation professionnelle à partir de supports fournis par le centre d'examen.

L'évaluation porte sur :

- la capacité à argumenter ;
- l'adaptation aux différentes situations avec la prise en compte des objections du client ;
- la prise de commande et sa reformulation ;
- les propositions d'accords mets et vins ;
- la proposition de ventes additionnelles ;
- l'expression en langue étrangère* d'une partie de l'argumentaire de vente.

* Langue vivante étrangère choisie lors de l'inscription.

NB : le temps imparti pour chaque atelier est indicatif.

1.2. – Deuxième partie : épreuve pratique de restaurant

Mise en place

Avant le service, le commis procède à la mise en place de son rang. Le candidat, quant à lui, doit organiser le travail, superviser et contrôler cette mise en place effectuée par le commis (*tables et console*) selon les consignes données.

Service de la clientèle

Le candidat assure le service de deux tables, avec l'aide du commis (*une table de 2 personnes et une table de 4 personnes*). Il accueille, guide le client dans ses choix et prend les commandes. Il assure, avec l'aide du commis, le service des mets et des boissons. Il réalise les flambages, les découpages et les finitions imposées.

Entretien avec le jury

À l'issue du service, devant le jury, le candidat analyse sa prestation dans sa dimension commerciale et organisationnelle.

II - RÉSULTATS DE LA SESSION

Option services et commercialisation	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	44	5
Moyenne des notes	10.28	9.74
Répartition des notes :		
0 à moins de 5	0	0
5 à moins de 10	22	2
10 à moins de 15	19	3
15 à 20	3	

Tous les candidats admissibles ont passé l'épreuve pratique d'admission.

III - COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

Le jury apprécie le respect des horaires par les candidats indispensable au bon déroulement de l'épreuve.

Toutefois, il souhaite porter à la connaissance des candidats certaines améliorations souhaitées dans leurs futures prestations.

3.1. - Première partie : quatre ateliers

Atelier 1 : services hôteliers et accueil réception

Les prestations proposées par les candidats montrent une maîtrise technique acceptable, mais encore trop fréquemment les sujets ne sont que partiellement mis en œuvre.

De plus, le jury constate :

En services hôteliers

- un temps d'adaptation trop long pour entrer dans le scénario proposé ;
- une mauvaise interprétation des consignes (formation du stagiaire, accueil d'un client VIP...) ;
- une communication hésitante ou non adaptée face à un client ou à un stagiaire ;
- une incapacité à transposer des situations de restauration au contexte hôtelier (service d'un petit déjeuner ou autres prestations de room service...) ;
- une méconnaissance de vocabulaire professionnel rendant la communication en langue étrangère quasiment impossible.

En accueil et réception

- une mauvaise analyse des sujets par manque de vocabulaire technique et de connaissances des usages professionnels (séminaire résidentiel, ½ pension, arrhes...) ;
- un remplissage des documents relatifs à la réception aléatoire (fiche de réservation, facture pro forma...) ;
- un standard de communication non en adéquation avec la catégorie de l'établissement ;
- l'utilisation d'une terminologie professionnelle non adaptée en relation clientèle (rooming-list, twin ...) ;
- un emploi trop peu fréquent de l'outil informatique (logiciels professionnels, y compris Internet via les moteurs de recherche pour des informations touristiques ou autres...) ;
- un manque d'efficacité et de réactivité dans la mise en œuvre des scénarios ;
- un vocabulaire courant et professionnel pauvre en langue étrangère.

Atelier 2 : Sommellerie

Les candidats doivent impérativement lire en totalité et de façon attentive le sujet.

Lors de la présentation des vins, l'ensemble des éléments nécessaires à une bonne information du client est rarement annoncé : *dénomination du vin, millésime, nom de producteurs ou de négociants, nom du cru, spécificité du vin...*

Les techniques de base et l'organisation du travail sont perfectibles (conditionnement, débouchage et service des vins...).

L'approche de l'analyse sensorielle est trop rigide, trop théorique et pas assez dynamique. Les accords mets et vins ne sont pas toujours pertinents et les propositions manquent de précision et d'originalité, notamment sur les garnitures et sauces (*les candidats se limitent aux familles : poissons, viandes, gibiers, desserts...*).

Le vocabulaire lié à la dégustation manque souvent de richesse et n'est pas toujours adapté au produit proposé.

Les notions de prix (achat et vente) sont approximatives, voire erronées dans un contexte donné.

La conclusion est très souvent occultée.

Cette épreuve nécessite également des connaissances approfondies en géographie « vitivinicole », en appellations, cépages, producteurs, etc.

Des carences apparaissent dans le suivi des évolutions technologiques et techniques (méthodes de vinification, passage en carafe de vins blancs...).

Le candidat doit s'exprimer clairement lors de la relation commerciale avec le jury et doit faire preuve d'une écoute active.

Atelier 3 : Bar

Les prestations des candidats ont révélé que les rapports de jury des années précédentes ont été souvent pris en compte : les connaissances et leur réalisation technique, des cocktails de la Coupe Scott sont généralement acquises. Certains candidats se distinguent donc par leur prestation, alors que d'autres sont moins ou pas préparés à cette épreuve.

Cependant, le jury constate toujours :

- des difficultés à comprendre le sujet, ce qui entraîne une prestation commerciale « hors sujet » ;
- des techniques de réalisation des cocktails mal maîtrisées (essentiellement, l'utilisation du verre et de la cuillère à mélange) ;
- une chronologie inadaptée dans la réalisation des deux boissons commandées ;
- des connaissances parfois trop superficielles (voire inexistantes) sur les produits utilisés au bar (boissons apéritives et digestives, BRSA) ;
- des lacunes sur les notions de coût d'achat des produits et sur le calcul du prix de vente des boissons proposées ;
- des carences sur la connaissance de la législation en vigueur (licence, groupes de boissons, obligations d'affichage, horaires d'ouverture et de fermeture, nouvelles réglementations...).

Atelier 4 : Argumentation commerciale

Le jury formule les remarques suivantes :

- le candidat semble parfois découvrir la nature de l'épreuve et a du mal à se mettre en situation de jeux de rôle ;
- l'épreuve manque de spontanéité dans la démarche commerciale ;
- la commercialisation est parfois mal abordée ou trop livresque ;
- le choix du support de vente est important pour la réussite de l'épreuve. Une connaissance insuffisante des différents types de restaurations est constatée ;
- le candidat manque de vocabulaire professionnel pour décrire les plats ;
- les produits marqueurs et les attraits touristiques de la région, où se déroulent les épreuves, sont souvent insuffisamment connus ;
- fréquemment les ventes additionnelles sont incomplètes ou parfois oubliées ;
- la reformulation des commandes est effectuée de manière non professionnelle (récitation) ;
- en langue étrangère, les lacunes concernant le vocabulaire technique sont souvent importantes ;
- un manque de maîtrise et de méthode dans la conduite de la prise commande peut aboutir à des prestations laborieuses et peu animées.

3.2. - Deuxième partie : Épreuve pratique de restaurant

Service de la clientèle au restaurant

Le jury note que les candidats accueillent convenablement leurs clients, qu'ils communiquent de manière professionnelle et qu'ils réalisent toutes les techniques imposées.

Cependant, il relève des lacunes telles que :

- la tenue vestimentaire et comportementale du candidat (veste non boutonnée, chaussures ouvertes, coiffures non-conformes, postures non professionnelles...) ;
- maîtrise souvent imparfaite des techniques de base, des tranchages, des filetages et des flambages (rapidité d'exécution, méthode, propreté...) ;
- utilisation dangereuse du matériel et produits nécessaires aux flambages ;
- organisation brouillonne et manque d'anticipation, rendant la synchronisation du service des deux tables difficile ;
- service des boissons inadapté aux règles professionnelles en vigueur (débouchage, service au panier, suivi du service...) ;
- non-conformité dans la rédaction des bons ;
- difficulté à gérer et à répartir les tâches du commis.

Entretien avec le jury

Cette séquence permet au candidat d'analyser sa prestation de service et d'en tirer les enseignements. Toutefois, le jury constate :

- manque d'objectivité du candidat sur sa prestation ;
- mauvaise appréhension du travail du commis ;
- analyse très souvent restreinte sur les choix des techniques mises en œuvre.

IV - CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS POUR LES SESSIONS ULTÉRIEURES

Atelier 1 : Services hôteliers et accueil réception

- acquérir des compétences pratiques par une immersion professionnelle tant dans le domaine de la réception que de celui des étages ;
- lire les revues spécialisées pour suivre les évolutions techniques de la profession ;
- s'approprier l'outil informatique (logiciels professionnels, internet...) par un entraînement régulier ;
- ne pas oublier de se munir d'une calculatrice de poche pour cet atelier ;
- enrichir le vocabulaire en langue étrangère (vocabulaire technique et courant) par la lecture des revues professionnelles et des stages.

Atelier 2 : Sommellerie

- s'entraîner aux techniques de service de base (présentation de la bouteille, préséance, débouchage, passage en carafe, décantage...) ;
- s'exercer à l'analyse sensorielle comparative de deux produits ou d'un seul produit, en utilisant un vocabulaire adapté ;
- situer les différents vignobles français ; nommer leurs cépages et connaître leurs caractéristiques ;
- actualiser les informations liées aux nouvelles techniques de vinification, aux appellations, aux producteurs et aux coûts ;
- effectuer une analyse sensorielle vivante, professionnelle et moins livresque. Cette dégustation analytique doit servir de base pour la commercialisation du produit : accord avec des mets ou autres propositions (service en apéritif, en digestif,...). Il convient de faire preuve de plus de pertinence et d'originalité dans les accords proposés.

Atelier 3 : Bar

- s'entraîner aux différentes techniques de réalisation et de service des cocktails classiques de la coupe Scott, des autres boissons alcoolisées ou non ;
- se perfectionner à la technique du dosage des boissons, en cocktail ou directement dans les verres ;
- approfondir la connaissance des produits ;
- actualiser les connaissances sur la législation en vigueur ;
- se préparer par des jeux de rôles aux attitudes commerciales et relationnelles ;
- se familiariser avec les notions de coût d'achat des produits, coût de revient et prix de vente des boissons ;
- enrichir ses connaissances et son vocabulaire professionnel par des immersions répétées en entreprise.

Atelier 4 : Argumentation commerciale

- prévoir une tenue vestimentaire en rapport avec la profession, assortie du matériel nécessaire à la prise de commande ;
- s'imprégner de la région du centre d'examen tant sur le plan touristique que gastronomique ;
- apprendre à écouter et prendre en considération les besoins des clients.
- se préparer à répondre aux objections et aux remarques.
- s'approprier un vocabulaire professionnel en langue étrangère.

4.2. - Deuxième partie : épreuve pratique de restaurant

Mise en place

- structurer l'information donnée au commis concernant les différentes tâches qui lui sont confiées ;
- être cohérent dans la prévision du matériel.

Service de la clientèle de restaurant

- utiliser de façon encore plus précise les compétences du commis pour une meilleure efficacité ;
- faire preuve de plus d'organisation, de rapidité et d'anticipation dans le travail ;
- respecter les techniques fondamentales de service des mets (préséance, choix des méthodes de service...) et des boissons (verrerie, présentation, débouchage, service...) ;
- se former d'une façon professionnelle et non livresque aux techniques de découpage, filetage et de flambage ;
- rédiger clairement les bons pour permettre la préparation des mets et leur facturation ;
- privilégier l'attitude commerciale tout au long du service.

Entretien avec le jury

- justifier de façon structurée du choix des techniques mises en œuvre ;
- formuler une synthèse objective de la prestation et en tirer des enseignements.

ÉPREUVE D'ADMISSION CA/PLP EXTERNE
Options Organisation et Production Culinaires et Services et Commercialisation
ÉPREUVE SUR DOSSIER

Durée : 45 minutes

Coefficient : 2

I – DÉFINITION DE L'ÉPREUVE

Préparation : 1 heure

Épreuve devant le jury : 45 minutes maximum

(Exposé : 15 minutes - Entretien : 30 minutes).

Les notes publiées au BOEN spécial n° 5 du 21.10.1993 et au BOEN n° 37 du 23.10.1997 définissent l'épreuve.

« L'épreuve consiste dans la présentation par le candidat du dossier qu'il a préparé et qu'il met à la disposition du jury lors de l'épreuve. »

Cette présentation est suivie d'un entretien.

L'épreuve vise à vérifier l'aptitude du candidat à :

- Présenter son dossier au moyen d'un exposé structuré.
- Analyser une situation en relation avec l'enseignement de la spécialité relevant de l'option du concours.
- Proposer l'utilisation de moyens d'enseignement adaptés, notamment informatiques, télématiques, audiovisuels.
- Identifier des problèmes d'enseignement et préciser les conditions de réussite pour un public visé.
- Déceler que les candidats ont réfléchi à la dimension civique de tout enseignement et plus particulièrement de celui de la discipline dans laquelle ils souhaitent exercer » (note du 14.10.1997 parue au BOEN n°37 du 23.10.1997).

Le dossier de vingt pages au maximum est réalisé à partir d'une situation empruntée à l'entreprise ou à partir de l'expérience professionnelle du candidat et doit préciser son mode d'exploitation dans l'enseignement de la discipline, en fonction de la spécialité choisie au concours (définition des objectifs, des contenus visés, des types d'activités, prolongements pluridisciplinaires éventuels...).

Le jury apprécie les qualités d'analyse du candidat, sa capacité à communiquer, la rigueur et la structure de l'exposé, la pertinence des réponses aux questions posées, la perception de l'enseignement de la spécialité (ses finalités, ses contenus, son évolution) ».

NB : "Le fait de ne pas remettre au jury le dossier ou le rapport ou tout document devant être fourni par le candidat dans le délai et selon les modalités prévues pour chaque concours entraîne l'élimination du candidat" (BOEN n°17 du 25 avril 2002).

II – RÉSULTATS DE LA SESSION 2009

Concours externes HÔTELLERIE-RESTAURATION Épreuve sur dossier

Option : Organisation et production culinaire	CA/PLP	CAFEP
Moyenne des présents	10,79	10,30
Moyenne des admis	14,41	15,47
Nombre de candidats présents	54	5
Répartition des notes		
0 à moins de 5	1	0
5 à moins de 10	22	2
10 à moins de 15	22	3
15 à 20	9	0

59 des 61 candidats admissibles ont passé l'épreuve sur dossier du PLP externe.

Concours externes HÔTELLERIE-RESTAURATION Épreuve sur dossier

Option : Services et Commercialisation	CA/PLP	CAFEP
Moyenne des présents	11,51	9,80
Moyenne des admis	16,96	15,38
Nombre de candidats présents	44	5
Répartition des notes		
0 à moins de 5	0	0
5 à moins de 10	15	3
10 à moins de 15	18	1
15 à 20	11	1

49 sur 50 candidats admissibles ont passé l'épreuve en PLP externe.

Pour optimiser les modalités d'organisation et en particulier minimiser les coûts induits, le jury demande aux candidats admissibles, qui ne se présentent pas à l'admission, d'informer par écrit le bureau organisateur du Ministère et le centre des épreuves d'admission du concours.

III - COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

1. Le dossier

Le jury apprécie la qualité de présentation des dossiers. Cependant, certains d'entre eux ne respectent pas le nombre maximal de pages réglementaire (plus de 20 pages hors annexes).

Les dossiers contiennent majoritairement un sommaire faisant apparaître la situation professionnelle et l'application pédagogique avec une séparation évidente entre les deux parties.

Remarques concernant le fond :

- Certains candidats ne respectent pas les exigences indiquées dans la définition de l'épreuve :
 - ils ne s'appuient pas sur leur expérience professionnelle pour dégager une séance pédagogique, le jury constate que l'application didactique n'est pas toujours en lien avec la première partie du dossier.
 - ils limitent le thème du dossier à l'étude d'un produit ou d'une problématique non cernée,
- Un équilibre tend à se faire entre la première partie du dossier et la seconde.
- Certains dossiers mal construits laissent à penser que le candidat n'a pas réussi à structurer ses idées dans l'optique de l'épreuve.
- Le jury a constaté que les candidats ont tenu compte des remarques des années antérieures en abordant des niveaux de formation différents.
- Le jury observe un manque de diversité dans les thèmes proposés notamment en service et commercialisation.

Remarques concernant la forme :

- Les dossiers sont paginés et présentent une identification sur la page de garde (nom et numéro d'inscription du candidat).
- Certains titres de thèmes n'apparaissent pas en présentation des dossiers.

2. L'exposé

- Le jury constate une amélioration dans la gestion du temps consacré à l'exposé ; mais malgré l'heure de préparation laissée au candidat, certaines présentations orales sont peu structurées et restent incomplètes. Par ailleurs, certains candidats ont du mal à se détacher de leurs notes.
- L'exposé ne prend pas toujours appui sur une situation ancrée dans la réalité professionnelle prenant en compte principalement les compétences du métier.

3. L'entretien

Le jury observe chez certains candidats :

- l'emploi d'un vocabulaire mal maîtrisé.
- une méconnaissance des référentiels, de l'organisation des formations, du profil des élèves le lycée professionnel et de la structure des établissements.
- un manque de concision et de pertinence dans les réponses.

IV - CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS POUR LES SESSIONS ULTÉRIEURES

Il est rappelé aux candidats que :

- Le temps passé en loge doit permettre aux candidats de finaliser leur présentation ; ils ne disposent pendant cette préparation que de leur dossier à l'exclusion de tout autre document.
- L'épreuve consiste en un entretien avec les 2 membres de la commission d'interrogation. Le recours à des outils de communication tels que vidéo-projecteur et rétroprojecteur ne se justifie donc pas.

Il est conseillé aux candidats :

- de se procurer les référentiels actualisés des diplômes sur les différents niveaux,
- de se rendre dans un lycée professionnel afin de s'entretenir avec les professeurs et l'équipe éducative,
- d'observer des séquences d'enseignement,
- d'appréhender les modalités de fonctionnement, les objectifs et les contenus de la formation,
- de cerner le profil des élèves.

Il convient également d'explorer toutes les voies de formation :

- initiale : sous statut scolaire et par apprentissage,
- continue.

Cette démarche doit faciliter la construction de la partie pédagogique du dossier.

Des informations et documents pédagogiques peuvent être consultés sur les sites Internet du ministère de l'éducation nationale (par exemple : www.eduscol.education.fr).

Le candidat doit chercher à approfondir sa connaissance du système éducatif, porter sa réflexion sur des problèmes d'enseignement en rapport avec les lycées professionnels.

1. Le dossier

La composition du dossier doit respecter les textes officiels. C'est ainsi qu'il doit :

- comporter un sommaire,
- respecter le nombre maximal de pages,
- faire apparaître **une partie professionnelle et une partie pédagogique d'égale importance.**

La mise en forme du dossier doit clairement mettre en évidence la maîtrise des TIC par le candidat.

Le contexte de la situation professionnelle, situation vécue par le candidat en entreprise, doit être bien identifié.

Cette situation ne peut, en aucun cas, être un cours sur le thème abordé. Elle ne saurait être exclusivement axée sur la restauration gastronomique et/ou sur un produit. Elle facilitera la transposition didactique de façon réfléchie, construite et réaliste.

La partie pédagogique, qui en découle, doit être adaptée **aux élèves du lycée professionnel** et au **niveau d'enseignement visé** (CAP, BEP, baccalauréat professionnel ou mentions complémentaires). Elle permettra de mettre en évidence la personnalité du candidat et l'originalité de sa réflexion pédagogique. Le choix des annexes doit être pertinent et en relation avec le thème du dossier.

Le dossier doit exclure tout document susceptible d'influencer le jury (rapports d'inspection, notes administratives, noms des inspecteurs...). Le curriculum vitae ne doit pas figurer dans le dossier.

Le dossier ne doit pas être un recueil de textes et de définitions du lycée professionnel, du professeur de lycée professionnel, des formations, des séquences (technologie, technologie appliquée, travaux pratiques), des référentiels.

Le vocabulaire pédagogique spécifique, lorsqu'il est employé, doit être parfaitement maîtrisé. Les supports professionnels utilisés doivent mentionner les sources d'information.

2. L'exposé

Afin que le jury puisse appréhender les acquis du candidat, celui-ci peut, en introduction, présenter dans un temps limité son cursus de formation et son parcours professionnel.

Une bonne gestion des quinze minutes allouées à l'exposé passe par une préparation rigoureuse : retenir un plan clair et explicite, s'entraîner à présenter de façon équilibrée les deux parties du dossier sans faire une lecture de ce dernier. Ils se prépareront à sortir du cadre strict de leur préparation.

Les candidats doivent posséder une excellente maîtrise des TIC (utilisation de logiciels professionnels et de communication par exemple).

Il est souhaitable que les candidats prennent appui sur le dossier pour illustrer leurs propos en citant le numéro de la page ou de l'annexe dont il est question afin de faciliter la compréhension du sujet.

Les candidats doivent être dynamiques, persuasifs et s'exprimer avec aisance.

3. L'entretien

Les questions des membres du jury doivent être écoutées avec attention afin de pouvoir apporter des réponses concises et argumentées. Les candidats doivent être à même de défendre un point de vue.

Les candidats doivent adopter une attitude positive et convaincante, faire preuve d'intérêt et d'enthousiasme.

Le vocabulaire professionnel doit être utilisé et maîtrisé. Le recours au vocabulaire de la pédagogie exige sa parfaite compréhension et la capacité à l'expliquer ou l'illustrer.

Une assurance excessive, une écoute sommaire des questions, peuvent interroger le jury sur l'existence de certaines des qualités requises chez un enseignant.

ANNEXES

CA/PLP – CAFEP

Section : **HÔTELLERIE – RESTAURATION**

Options

Organisation et production culinaire Service et commercialisation

SESSION 2009

Admissibilité :

- Technologie
 - Organisation et production culinaire
 - Service et commercialisation
- Économie, organisation et gestion d'une entreprise hôtelière

Admission :

- Épreuve pratique option OPC : 2 exemples de sujets n°1 et n°4
- Épreuve pratique option SC : un exemple de sujet

CA - PLP – Session 2009

CONCOURS EXTERNE

Section : **HÔTELLERIE – RESTAURATION**

OPTION : **ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

TECHNOLOGIE

Durée : 3 heures - Coefficient : 3

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

**Le sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6
Les annexes A, B et C sont à rendre avec la copie.**

Au fil des générations, les cuisiniers ont acquis une expérience ancestrale portant notamment sur le choix, la conservation, la transformation ou tout simplement la cuisson des aliments.

Ces savoirs empiriques, souvent transmis comme autant de secrets, ont servi de référence à des avis souvent divergents sur les techniques à mettre en œuvre pour atteindre un même objectif.

Aujourd'hui, le cuisinier contemporain peut s'appuyer non seulement sur des fondamentaux mais également sur des savoirs scientifiques empruntés à la chimie, à la physique ou à la biologie pour renouveler les procédés qu'il emploie au quotidien.

Thème 1	Les procédés de conservation
Thème 2	Les légumes secs, les céréales et les graines germées
Thème 3	Les agents de liaison et additifs alimentaires
Thème 4	Cuisine moléculaire : quand la science passe aux fourneaux

Annexe A	Les procédés de conservation
Annexe B	Les légumes secs et les céréales
Annexe C	Les agents de liaison

N.B.

Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tourner la page S.V.P

Thème 1	Les procédés de conservation
----------------	-------------------------------------

Les procédés de conservation ont pour but de freiner ou d'arrêter complètement l'action des microbes et les réactions biochimiques.

1-1 Compléter l'annexe A.

1-2 Donner la définition de ces deux procédés de conservation ancestraux :

- le boucanage,
- l'enrobage.

Thème 2	Les céréales, les légumes secs et les graines germées
----------------	--

Les céréales, les légumes secs et les graines germées sont des plantes potagères destinées à l'alimentation et fréquemment utilisées en cuisine.

2-1 Céréales et légumes secs

- Compléter l'annexe B.

2-2 Les graines germées

- Citer plusieurs exemples de graines germées.
- Expliquer la technique de germination des graines.
- Indiquer les intérêts nutritionnels des graines germées.

Thème 3	Les agents de liaison et les additifs alimentaires
----------------	---

Les liaisons sont des préparations culinaires simples, réalisées à partir d'aliments naturels ou élaborés qui ont des propriétés épaississantes et/ou émulsifiantes. Certains additifs alimentaires permettent de faire évoluer nos pratiques culinaires en utilisant des agents de texture.

3.1 Les liaisons

- Compléter l'annexe C en citant deux agents et un exemple d'application culinaire pour chaque type de liaison.

3.2 Les additifs élémentaires

Décrire brièvement les techniques et principes relatifs à :

- la sphérification,
- la gélification.

"...La cuisine moléculaire vient tout juste de faire son entrée dans le Larousse gastronomique, bible des cuisiniers.

Avec elle, un seul jaune d'œuf peut donner 24 litres de mayonnaise !

Ses ambassadeurs comptent parmi les plus grands chefs, tels que Ferran Adrià (Espagne) et Heston Blumenthal (Grande-Bretagne), et son maître à penser est le physico chimiste français Hervé This. « La cuisine moléculaire étudie jusqu'à l'atome ce qui compose les ingrédients, les réactions chimiques qui s'opèrent par les mélanges, les cuissons, les tailles et les macérations »

Une science qui permet aux chefs cuisiniers de pousser plus loin l'expérience gastronomique avec de nouvelles textures et apparences...."

**Extrait de l'article de presse :
Florence Migneault et Magali Bourrel, agence Science-presse**

À partir de vos connaissances et de vos expériences professionnelles, exprimer votre opinion en répondant à la question suivante :

La cuisine moléculaire est-elle une évolution ou une révolution culinaire ?

Présenter une réponse structurée, illustrée de références à ce courant en matière de matériels, de produits et de techniques caractéristiques ainsi qu'à ses personnalités les plus représentatives. (30 lignes au maximum)

Annexe A : Connaissance des modes de conservation (à rendre avec la copie)

PROCÉDÉS	PRINCIPE	PARTICULARITÉS	TEMPÉRATURES DE CONSERVATION
RÉFRIGÉRATION	Stockage des aliments par catégorie dans un réfrigérateur pendant plusieurs jours	Le froid ralentit l'activité et la multiplication des microbes	
	Stockage des produits à un froid négatif à -18°C		
SURGÉLATION	Abaissement rapide de la température à -40 °C	Durée de conservation de 3 à 24 mois	
	Déshydratation par surgélation (-60°C) très rapide sous vide. Sublimation de l'eau. Passage de l'eau solide (glace) à l'état de vapeur	Conservation de 1 à 2 ans. Procédé très coûteux mais préserve le goût et texture	
	La dessiccation par la chaleur (150°C) est obtenue par séchage ou par pulvérisation	Produit privé de son eau. Par séchage	
APPERTISATION			
	Conservation en poche dans un gaz neutre (dioxyde de carbone et azote) ou en atmosphère neutre	Surtout utilisé pour des produits fragiles	

Annexe B : Les légumes secs et les céréales. (à rendre avec la copie)

PRODUIT	REMARQUES	UTILISATIONS	EXEMPLES
	Originaires de Perse et d'Afrique très consommées dans le bassin méditerranéen. Sèches, fraîches ou surgelées de couleurs vertes	Souvent additionnées de beurre, en purée ou en garniture	Purée à la sarriette, Fabada
Haricots secs blancs		Potage, garniture, en élément principal	Fau bonne soissonnaise Cassoulet
Haricots secs verts	Flageolets, couleurs vertes peu farineux, cultivés en Bretagne, le centre (Arpajon) rarement frais.	Salade, garniture, potage, accompagnant l'agneau, le mouton	
	Graine légumineuse, consommée cuite originaire d'Asie, variété: blondes, corail, du Puy	Utilisées surtout avec du porc, en garniture, en purée ou en salade	Petit salé potage Esaü
Pois chiches	Légumineuse méridionale sec ou en conserve (Afrique du Nord, Espagne)	En salade en purée en potage	Couscous Puchero (potée), à la Catalane
	Plante herbacée cultivée pour ses graines riches en protéines, origine d'Amérique du Sud (Inca)	En garniture en salade en taboulé	Risotto de Pilaf de
L'épeautre	Variété de blé, grande propriété diététique	En salade, en boulangerie, soupes, potages ...	
L'orge perlée	Céréale la plus ancienne cultivée, faible en gluten		

Annexe C : Les agents de liaison (à rendre avec la copie)

TYPES DE LIAISON	AGENTS DE LIAISON	EXEMPLES D'APPLICATION CULINAIRE
À l'amidon	- -	-
À base de protéines	- -	-
À base de fruits	- -	-
À base de légumes	- -	-
À base d'émulsion	- -	-
À base d'extraits de végétaux	- -	-

SESSION 2009

CA - PLP

CONCOURS EXTERNE et CAFEP

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION
Option : SERVICES ET COMMERCIALISATION

Durée : 3 heures – Coefficient : 3

Calculatrice et documents interdits

Avertissement

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses documents annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner *explicitement* dans votre copie.

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe de l'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Le texte du sujet et de ses annexes comporte 11 pages numérotées de 1/11 à 10/11.
Le sujet est composé de thèmes indépendants qui peuvent être traités par les candidats dans l'ordre de leur choix.

Sommaire

	<u>Contenus</u>	Pages
Thème 1	Le "Slow Food"	3
Thème 2	Les jambons crus	3
Thème 3	Les Jerez	3
Thème 4	Le Sancerre	3
Thème 5	Les fromages et les pains	3
Thème 6	L'apéritif et le dîner à thème	4
Thème 7	La conciergerie privée	4

ANNEXE 1	"Slow Food"	5 et 6
ANNEXE A	Jambons crus	7
ANNEXE B	Présentation du Sancerre	8
ANNEXE C	Accord pains, fromages et boissons	9
ANNEXE D	Cocktails et animations	10
ANNEXE E	Menu à thème	11
ANNEXE F	Champagnes	11

Fondé en 1986 en Italie, le "SLOW FOOD" est devenu en 1989 une organisation internationale à but non lucratif.

En collaboration avec une société événementielle parisienne, vous êtes chargé(e) d'organiser le congrès 2009 "SLOW FOOD Europe" pour lequel deux cents adhérents de divers pays européens sont attendus.

Le programme du congrès comporte des activités variées, notamment les ateliers du goût (mets et boissons) et plusieurs visites chez des producteurs. En outre, un cocktail et un dîner thématiques sont prévus. Les congressistes sont pris en charge pendant leur séjour par une conciergerie privée.

Pour préparer rationnellement cette organisation, vous avez regroupé de la documentation et des supports classés par thème.

Thème 1 : Le "Slow Food"

En vous référant à ***l'annexe 1*** et à vos connaissances, vous devez, préparer une intervention destinée à la présentation de la philosophie "SLOW FOOD" à votre brigade

1.1- Rédiger en 12 lignes au maximum le texte de cette intervention.

Thème 2 : Les jambons

Le thème du jambon a été retenu pour le premier atelier du goût.

Il vous est demandé de suggérer un jambon cru représentatif par pays européen et région française et proposer une boisson d'accompagnement de la même origine.

Le jambon "Pata Negra Bellota-Bellota" a été retenu pour la dégustation.

2.1- Compléter ***l'annexe A à rendre avec la copie.***

2.2- Créer une fiche produit du jambon "Pata Negra Bellota-Bellota", la plus complète possible comportant les éléments suivants : présentation du produit, qualité, affinage, goût.

Thème 3 : Les Jerez

Un verre de Jerez accompagne le jambon "Pata Negra Bellota-Bellota".

3.1- Préciser, l'origine, la labellisation, les cépages autorisés, le mode d'élaboration, et le principe de vieillissement en "solera".

3.2- Citer trois variétés différentes de Jerez.

Thème 4 : Le Sancerre

Suite à la visite des caves d'un viticulteur sancerrois, membre de l'association "SLOW FOOD", une dégustation de Sancerre est organisée.

4.1- Renseigner la fiche de présentation des vins de Sancerre en ***annexe B à rendre avec la copie.***

4.2- Proposer en accompagnement du Sancerre blanc, quatre fromages régionaux à base de lait de chèvre.

Thème 5 : Les fromages et les pains européens

Un atelier du goût a pour thème les fromages et les pains européens. Il s'agit d'associer les pains avec les fromages suivants : Hervé, Manchego, Cashel blue, Mimolette, Banon, Féta, Danablu, Emmenthal d'Allgau, Broccio, Provolone, Rollot, Stilton, dont l'origine doit être précisée.

Par ailleurs, vous réalisez un accord avec une boisson de la même provenance.

5.1- Compléter *l'annexe C à rendre avec la copie*.

Thème 6: Buffet apéritif et dîner à thème

Afin de mettre en valeur la gastronomie de certains pays, un apéritif suivi d'un dîner à thème, sont servis aux deux cents convives.

Vous êtes responsable de l'organisation du buffet apéritif et vous êtes amené(e) à proposer un cocktail alcoolisé à base de vodka et un cocktail sans alcool à base de légumes frais. De plus, il faudra prévoir des animations autour du service de ces cocktails.

6.1- Compléter *l'annexe D à rendre avec la copie*.

6.2- Composer le menu en complétant *l'annexe E à rendre avec la copie*.

6.3- Proposer sur *l'annexe F à rendre avec la copie* trois "champagnes" différents qui seront servis lors du repas, en justifiant votre choix.

Thème 7: Création d'une conciergerie privée

Sur le lieu du congrès "SLOW FOOD", une conciergerie privée est créée afin de faciliter le séjour des adhérents.

7.1- Créer une fiche de sélection succincte (5 critères) qui guidera votre entretien lors du recrutement du concierge privé.

7.2- Préciser les 5 fonctions indispensables du poste "conciergerie privée" à mettre en œuvre lors du congrès, en donnant des exemples précis.

Slow Food®

Extraits du mémento Slow Food

Que vous soyez debout autour d'un barbecue, agenouillés sur un tatami ou assis à la table d'un restaurant prestigieux, l'acte de se nourrir est fondamental pour vivre. Le fait d'améliorer la qualité de notre alimentation et de prendre le temps d'en profiter est une manière simple d'insuffler un peu de joie dans notre vie. Telle est la philosophie de Slow Food.

L'alimentation étant un élément aussi important de notre vie quotidienne, il est normal que ce que nous mangeons ait un impact très puissant sur tout ce qui nous entoure : le paysage rural, la survie des traditions et la biodiversité sur la Terre. Pour un vrai gastronome, il est impossible d'ignorer les liens étroits qui existent entre l'assiette et la planète.

Fondé en 1986 en Italie, Slow Food est devenu en 1989 une organisation internationale à but non lucratif. À l'heure actuelle, son vaste réseau de 80 000 membres, regroupés dans quelques 1 000 "Convivium" (groupes locaux), constitue la plus grande force du mouvement.

Le siège international de Slow Food se situe à Bra, en Italie. Slow Food travaille aussi bien localement qu'avec des organismes internationaux tels que la FAO, agence des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture. Slow Food a tissé au fil des années des liens d'amitié avec plusieurs gouvernements à travers le monde : il exerce par exemple une activité de conseil auprès du Ministère de l'Agriculture italien, et collabore avec la Mairie de New York et le gouvernement brésilien.

La mission

En concevant la gastronomie comme un lien entre politique agriculture et environnement, Slow Food est devenu un acteur majeur en matière d'agriculture et d'écologie. Slow Food lie plaisir et nourriture avec conscience et responsabilité.

Les activités de l'association visent à sauvegarder la biodiversité dans notre alimentation, à diffuser l'éducation au goût et à relier des producteurs d'aliments d'excellence à des consommateurs, à travers des événements divers.

La défense de la Biodiversité

Slow Food considère que les plaisirs de la table doivent se conjuguer avec des efforts pour sauver les innombrables fromages céréaliers, légumes, fruits et races animales traditionnelles qui sont en train de disparaître à cause du poids croissant des plats préparés et de l'industrialisation de l'agriculture. Au travers des projets de l'**Arche du Goût** et des **Sentinelles** (soutenus par la **Fondation Slow Food pour la Biodiversité**) du **Prix Slow Food pour la Biodiversité** et de **Terra Madre**, Slow Food s'efforce de protéger notre inestimable patrimoine alimentaire.

L'éducation au goût

Dans un monde où les plaisirs du goût ne sont plus toujours véhiculés au travers de repas pris tranquillement autour d'une table animée, nous devons faire un effort particulier pour explorer, s'interroger et expérimenter. C'est bien l'objectif des initiatives portées par Slow Food en matière d'éducation au goût. Les **activités des Conviviums** permettent à leurs membres de découvrir de nouveaux produits, tandis que les **Ateliers du Goût** offrent l'opportunité de dégustations guidées, en présence d'experts de l'alimentation. Nos jeunes publics peuvent profiter des initiatives de **Slow Food dans les écoles** et des gastronomes authentiques sont formés à l'**Université des Sciences Gastronomiques**.

Le lien entre Producteurs et Consommateurs

Slow Food organise des salons, évènements et marchés paysans afin de mettre en avant des produits gastronomiques d'excellence. Le salon international **Salone del Gusto**, remportant à chaque édition un succès énorme avec son abondance de produits à déguster et à acheter, soutient les producteurs tout en offrant au public un monde de plaisirs.

ANNEXE A : Les jambons crus (à rendre avec la copie)

ORIGINE DES JAMBONS	JAMBON	BOISSON D'ACCOMPAGNEMENT
Aquitaine		
Allemagne		
Italie		
Espagne <i>Autre que celui déjà retenu</i>		
Autriche		
Belgique		

ANNEXE B : Présentation du Sancerre (à rendre avec la copie)

Éléments caractéristiques	Renseignements
Région	
Département	
Couleurs	
Cépages autorisés	
Sols	
Rendements autorisés	
Teneur en alcool en pourcentage	
Températures de service	
Généralités gustatives	

ANNEXE C : Accord pains, fromages et boissons (à rendre avec la copie)

Fromages proposés : Hervé, Manchego, Cashel blue, Mimolette, Banon, Féta, Danablu, Emmenthal d'Allgau, Broccio, Provolone, Rollot, Stilton.

ORIGINE	FROMAGE	PAIN	BOISSON
		Cramique	Bière :
		Pitta	Vin :
		Coupiette	Bière :
		Krisprolls	Eau de vie :
		Fougasse	Vin :
		Crumpet	Vin :
		Gressin	Vin :
		Kornkracker	Bière :
		Pumpernickel	Bière :
		Pan gallego	Vin :
		Soda bread	Bière :

ANNEXE D : Cocktails et animations (à rendre avec la copie)

a) Fiches cocktails

COCKTAIL AVEC ALCOOL		
NOM DU COCKTAIL :		
QUANTITÉ /INGRÉDIENTS	TECHNIQUE D'ÉLABORATION	MODE DE SERVICE
	VERRERIE	DÉCOR

COCKTAIL SANS ALCOOL		
NOM DU COCKTAIL :		
QUANTITÉ /INGRÉDIENTS	TECHNIQUE D'ÉLABORATION	MODE DE SERVICE
	VERRERIE	DÉCOR

b) Animations lors du service des cocktails :

ANNEXE E : Menu à thème (à rendre avec la copie)

MENU	PLAT TYPIQUE	ARGUMENTATION COMMERCIALE
Entrée à base de poisson	finlandais	
Plat principal à base de viande	hongrois	
Dessert	autrichien	

ANNEXE F : Champagnes (à rendre avec la copie)

	TYPE/COULEUR	JUSTIFICATION
1^{er} Champagne		
2^{ème} Champagne		
3^{ème} Champagne		

SESSION 2009

CA - PLP

CONCOURS EXTERNE / CAFEP

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION
Options : ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE
SERVICES ET COMMERCIALISATION

**ÉCONOMIE, ORGANISATION ET GESTION
D'UNE ENTREPRISE HÔTELIÈRE**

Durée : 3 heures – coefficient : 1

Calculatrice 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.

Avertissement

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses documents annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner **explicitement** dans votre copie.

Dans le cas où un(e) candidate(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

SOMMAIRE

Le sujet comporte 19 pages numérotées de 1/19 à 19/19.

L'énoncé est composé de 4 dossiers indépendants qu'il est préférable de traiter dans l'ordre indiqué.

Contenu de l'étude de cas		Pages
Dossier 1	Management éthique	3
Dossier 2	Communication événementielle et marketing sensoriel	3
Dossier 3	Indicateurs de performance, productivité, rentabilité des investissements	4
Dossier 4	Diversité des contrats de travail	5

Documents à consulter		Pages
Annexe 1	Descriptif du restaurant	6
Annexe 2	« Pédagogie des saveurs et diététique » extrait du site internet www.danslenoir.com	7
Annexe 3	« L'obscurité nouveau territoire du management » extrait de « Savoir Faire » du 1 ^{er} novembre 2007	7,8 et 9
Annexe 4	« Pratiquez-vous le marketing olfactif dans votre restaurant ? » extrait de « l'Hôtellerie » du 8 février 2007	10 et 11
Annexe 5	Indicateurs d'activité, productivité du personnel et investissements	12
Annexe 6	Contrat de professionnalisation, contrat à durée indéterminée, contrat intérimaire – Extraits de sites internet : www.agefiph.fr - www.lexinter.net - ministère du travail	13 et 14

Annexes à compléter et à rendre avec la copie		Pages
Annexe A	Objectifs et intérêts du concept « Dans le Noir »	15
Annexe B	Feuille de situation	16
Annexe C	Coût global du travail	17
Annexe D	Tableau d'emprunt par semestrialités constantes	17
Annexe E	Tableau de calcul des incidences de l'investissement	18
Annexe F	Diversité des contrats de travail	19

INTRODUCTION

« DANS LE NOIR » : LA RESTAURATION AUX PORTES DE L'ÉTHIQUE

Édouard de Broglie et Étienne Boisrond sont tous deux associés et propriétaires du restaurant « Dans le Noir » créé en 2003 à Paris dans le 4^{ème} arrondissement.

Cet établissement met en avant un concept de restauration « Dans le Noir » basé sur la notion de management éthique et de pédagogie des saveurs. Le restaurant a une capacité de 55 places assises (voir descriptif de l'établissement en **annexe 1**).

En forte expansion, l'activité est portée par une politique de communication très dynamique reposant sur l'investissement personnel des dirigeants, qui mettent l'accent sur la responsabilité sociétale de leur entreprise. La gestion des ressources humaines en est l'un des points clés avec des serveurs guides non-voyants. En cas de surcharge d'activité, il est fait appel à des serveurs intérimaires non-voyants préalablement formés en complément du personnel permanent.

Les propriétaires envisagent de nouvelles dispositions pour développer leur démarche qualité et obtenir la norme ISO 9001.

Ils vous demandent de les aider dans la gestion de leur entreprise pour pouvoir réaliser ce projet.

DOSSIER 1 : Management éthique

L'actualité des questions relatives au commerce équitable, au développement durable, à la responsabilité sociale, pousse de nombreuses entreprises à mettre en place une démarche susceptible de fédérer les salariés et les parties prenantes autour des valeurs communes du management éthique. Dans ce contexte, en créant le concept « Dans le Noir », Ethik Event révolutionne la notion de management des ressources humaines (**annexes 2 et 3**).

Travail à faire :

1.1 Définir la notion de management éthique (*5 lignes au maximum*).

1.2 Compléter le tableau de **l'annexe A** :

- analyser les objectifs sociaux et économiques du restaurant « Dans le Noir »,
- analyser les avantages pour le client, particuliers et entreprises, du concept « Dans le Noir ».

DOSSIER 2 : Communication événementielle et marketing sensoriel

Soirées « Jazz », « Photophonies India », « Slam dans le Noir », l'événementiel fait partie intégrante du concept « Dans le Noir ». Son dirigeant M. Boisrond met également en avant une nouvelle approche auprès de la clientèle : le marketing sensoriel (**annexe 4**).

Travail à faire :

2.1 Préciser de quel type de communication relève l'événementiel. Citer un autre moyen de communication applicable.

2.2 Définir le marketing sensoriel mis en avant avec le concept « Dans le Noir ».

2.3 Citer quatre objectifs du marketing olfactif.

2.4 Donner trois limites du marketing olfactif pour le restaurant « Dans le Noir ». Justifier vos réponses.

DOSSIER 3 : Indicateurs de performance et productivité, rentabilité des investissements

Afin de développer leur démarche qualité pour entamer une procédure d'obtention de la norme ISO 9001, Messieurs de Broglie et Boisrond recherchent des solutions. Ils vous demandent, dans un premier temps, de les aider à calculer les indicateurs d'activité en analysant les ventes de leur restaurant pour le mois de juillet 2008.

Dans un second temps, ils souhaitent analyser la productivité de leur personnel permanent « serveurs guides non voyants en salle » pour le mois d'août 2008 afin de prévoir le nombre d'heures d'intérim à assurer (**annexe 5**).

Les deux associés souhaitent également réaliser un investissement et vous demandent, à ce titre, d'effectuer une analyse de sa rentabilité prévisionnelle sur 5 ans. En effet, ils recherchent des solutions pour améliorer le service rendu à la clientèle (**annexe 5**).

Travail à faire :

3.1 Compléter en **annexe B** la feuille de situation de juillet 2008. Tous les calculs seront justifiés.

3.2 Effectuer en **annexe C**, le calcul du nombre d'heures de travail intérimaire nécessaire pour le service en salle en août 2008 ainsi que le contrôle du ratio coût du travail par rapport au chiffre d'affaires.

3.3 Conclure sur les résultats obtenus en **annexes B et C** et proposer trois solutions pour améliorer la qualité du service fourni par les serveurs guides non-voyants en salle (personnel permanent uniquement).

3.4 Calculer le taux semestriel proportionnel au taux annuel de 7% de l'emprunt.

3.5 Compléter, en **annexe D**, les quatre premières lignes du tableau de remboursement de l'emprunt par semestrialités constantes calculées avec le taux semestriel proportionnel au taux annuel de 7%. (*Arrondir les résultats à l'euro le plus proche*)

3.6 Déterminer, en **annexe E**, les flux nets annuels de trésorerie afin de mesurer la rentabilité de l'investissement en cuisine et calculer la valeur actuelle nette au taux d'actualisation de 10%. (*Arrondir les résultats à l'euro le plus proche*).

3.7 Conclure et proposer d'autres solutions qu'un mode de financement par emprunt.

DOSSIER 4 : Diversité des contrats de travail

L'embauche des personnels classés dans la catégorie « serveurs guides non-voyants employés en salle » a été réalisée sous forme de CDI ou par contrat de professionnalisation. Pendant les périodes de forte activité, le directeur, M. de Broglie, conclut des contrats de travail intérimaire en faisant appel à du personnel préalablement formé par Ethik Event. Devant la diversité de tous ces contrats de travail, il vous demande de lui apporter quelques précisions juridiques dans des situations particulières (**annexe 7**).

Travail à faire :

- 4.1 Déterminer, en **annexe F**, la solution s'appliquant aux cas proposés en justifiant votre choix.
- 4.2 Citer deux avantages juridiques du contrat de travail intérimaire pour l'employeur.

ANNEXE 1: Descriptif du restaurant

Groupe ETHIK EVENT : historique et caractéristiques structurelles

« Dans le Noir » est issu du partenariat entre deux entrepreneurs passionnés d'éthique et l'Association Paul Guinot qui travaille à la réinsertion des personnes aveugles ou mal voyantes dans le monde du travail.

- 2003 : Ouverture du restaurant « Dans le Noir » par Édouard de Broglie et Étienne Boisrond, 1^{ère} chaîne de restaurants dans l'obscurité du monde entièrement privée et non subventionnée.
- 2004 : Création d'une filiale événementielle « Ethik Event » qui travaille en France et au Royaume Uni pour de grandes entreprises et institutions. Ethik Event est présidée par Didier Roche, un entrepreneur non-voyant et Fabrice Roszczka.
- 2006 : « Dans le Noir » a ouvert deux établissements en 2006 : l'un à Londres en février et l'autre à Moscou en novembre. Un restaurant provisoire fonctionne également à Lille dans le nord de la France en partenariat avec le groupe Accor.

Descriptif du restaurant « Dans le Noir » : 51 Rue Qincampoix Paris IVème

Le restaurant :

Le restaurant « Dans le Noir » s'articule autour d'une salle équipée et sécurisée pour recevoir 55 personnes dans l'obscurité totale.

Un sas permet au public de pénétrer dans la salle sans laisser filtrer le moindre rayon de lumière. Un personnel aveugle sert les visiteurs après les avoir installés à leur place.

Plusieurs issues de secours et un dispositif de sécurité adéquat permettent l'éclairage et l'évacuation rapide de la salle. Les invités choisissent leur menu au bar et passent leur commande à leur place dans le noir, comme dans n'importe quel autre restaurant.

Aucun mouvement n'est autorisé dans la salle « Dans le Noir » sans être guidé par le personnel de l'établissement. Même pour se rendre aux toilettes, il suffit de le signaler au personnel qui vous accompagnera jusqu'à la sortie de la salle et vous ramènera à votre place.

Dîners dans le Noir tous les soirs (7 jours sur 7) :

- Deux services : 19h45 ou 20h15 et 22h ou 22h30

Les week-ends sont proposés :

- Samedi (déjeuner dans le Noir) : à partir de 12h30 (un seul service)
- Dimanche ZEN (brunch dans le Noir) : à partir de 12h (un seul service)

Le bar :

Le bar « Dans le Noir » se veut l'un des lieux de rendez-vous incontournables du quartier Beaubourg, le lieu de rendez-vous de tous ceux qui cherchent à vivre dans un monde plus solidaire. Les cocktails fruités, avec ou sans alcool, et la sélection de vins et boissons peuvent être dégustés aussi bien dans le bar et le lounge éclairés que dans le bar dans l'obscurité suivant horaires.

Enrichie d'arômes originaux aux fleurs et aux épices, la carte du bar est une découverte des goûts et des saveurs identiques à la démarche du restaurant, à la fois savoureuse et pédagogique.

Durant la journée, aux heures d'ouverture, le bar propose aussi aux visiteurs de déguster un café ou un thé parfumé provenant d'une sélection de produits du monde et notamment du commerce équitable.

Le lounge :

Le lounge est un lieu de détente où les convives peuvent venir discuter autour d'un verre après avoir vécu l'expérience des dîners dans le noir.

Le lounge est aussi un lieu dédié à l'échange, à la relaxation et au partage. Des livres et des jeux de société sont disponibles pour tous ceux qui souhaitent se détendre et se distraire entre amis. C'est le seul lieu à Paris où les particuliers et les groupes peuvent réserver pour jouer au Tao quand ils le désirent.

ANNEXE 2 : « Pédagogie des Saveurs et diététique » extrait du site internet « www.danslenoir.com »

Le restaurant « Dans le Noir » est un lieu pour se préparer à une expérience humaine et sensorielle unique basée sur l'organisation d'opérations dans l'obscurité. Un endroit qui devient un fantastique révélateur de personnalité, un outil de convivialité et de dialogue unique libérant l'individu de ses a priori dans sa relation aux autres.

L'occultation du regard provoque un éveil soudain des autres sens : goût, odorat et toucher. Le noir vous met face à la vérité et vous permet de réévaluer, entre autres, la notion de goût.

Une occasion privilégiée pour apprendre, comparer et se faire une opinion sans a priori.

La démarche peut être un peu déroutante et certains visiteurs découvrent avec surprise qu'ils mangent habituellement avec leurs yeux. « Dans le Noir » relève le défi d'une cuisine savoureuse, fraîche, authentique et sans « chichis » :

- un menu au choix, composé d'ingrédients savoureux,
- un menu surprise pour les curieux,
- un menu gastronomique pour les gourmets.

Au-delà des saveurs, afin de garantir aux visiteurs une nourriture saine et équilibrée, Jacques Florentino est consultant en stratégie santé.

J. Florentino (extrait) : « Le restaurant Dans le Noir est un projet qui permet de sortir du ghetto les personnes malvoyantes en obligeant les autres à se mettre dans une situation d'handicap tout en goûtant de nouveaux plaisirs. C'est une forme de redécouverte du plaisir nutritionnel et des valeurs alimentaires ».

ANNEXE 3 : « L'obscurité nouveau territoire du management » extrait de « Savoir Faire » du 1^{er} novembre 2007

En juillet 2004, un restaurant insolite, « Dans le Noir », ouvrait ses portes à Paris. Sa particularité : les convives y mangent dans la plus totale obscurité, servis par des aveugles. Depuis, l'idée a fait son chemin et le restaurant est à l'origine d'un petit groupe qui a fait sa force de l'obscurité.

Un soir au restaurant, une fois sa commande passée à la lumière de l'accueil, par petits groupes de 4 à 6, à la queue leu leu, une main (ou les deux, on n'est jamais trop prudent) sur l'épaule de celui qui vous précède, guidés par un non-voyant, nous franchissons divers sas, fermés par de lourds rideaux. Nous nous immergeons progressivement dans le noir. Pas question de lâcher son voisin, d'être le maillon faible de la chaîne. Attention, pas de portable, ni de briquet, ni de montre phosphorescente.

Une fois arrivés dans ce nouveau monde, c'est-à-dire la salle à manger, la perte de nos repères habituels et l'éveil de nos sens rendent les aventuriers de la visibilité perdue que nous sommes devenus, plus réceptifs. Amputés de la vue donc de 90% des informations que nous transmettent nos sens, l'ouïe, l'odorat et le toucher sont en état d'alerte maximum. Nous nous raccrochons à eux comme à des bouées de sauvetage. Une fois placés à différentes tables par notre guide, le contact s'établit facilement, des connivences s'installent avec nos voisins inconnus jusqu'alors, auxquels on n'aurait jamais parlé dans un restaurant normal.

« Échapper au regard de l'autre me rend plus sereine » confie Georgina. Édouard de Broglie, le maître des lieux (et fondateur du groupe) confirme. « Dans l'obscurité, on respecte beaucoup plus ce que disent les uns et les autres. Les gens n'interrompent pas celui qui parle et ceux qui, en temps habituel, n'auraient jamais osé prendre la parole en public, oublient leur timidité et interviennent dans le débat ».

ANNEXE 3 (Suite 1): « L'obscurité nouveau territoire du management » extrait de « Savoir Faire » du 1^{er} novembre 2007

« Comme on ne voit rien, on n'est pas distrait par ceux qui traversent la pièce ou par la belle blonde de la table d'en face. On est plus disponible, davantage à l'écoute de l'autre » constate Philippe pour qui le regard est « destructeur ». Fabrice Roszczka, directeur général d'Ethik Event, résume d'une phrase : « La communication est plus intense ». [...]

Chute des a priori, concentration accrue, disparition des blocages, disponibilité améliorée, de tels avantages ne pouvaient pas rester longtemps circonscrits au seul art de la table. En dehors des heures de repas, de nombreuses animations y sont organisées : lectures de livres, concerts, dégustations... Bien évidemment, un tel concept pouvait très bien s'adapter au monde de l'entreprise et aujourd'hui, le restaurant est à l'origine d'un groupe, Ethik Investment, comprenant quatre sociétés. Outre « Dans le Noir » à Paris, un autre restaurant a ouvert à Londres près de la City. « Dans le Noir » travaille avec l'association Action for Blind, dont les serveuses et les serveurs ont été formés par des guides aveugles français, et Ethik Event/Ethik Management, agence spécialisée en conseil, en formation et en événementiel. Elles travaillent en symbiose et développent des projets utiles et profitables. Elles emploient 45 personnes à temps plein dont 14 aveugles. Il faut y ajouter une centaine de non-voyants, formés pour les deux tiers en France, et, pour le reste, en Angleterre, appelés en fonction des besoins. « Nos entreprises sont de vraies entreprises, pas des associations insiste Édouard de Broglie. Elles paient leurs charges, y compris sur les rémunérations des aveugles et ne bénéficient d'aucune subvention. L'État fait payer les sociétés qui n'emploient pas un certain quota de handicapés mais il ne donne rien dans le cas contraire ! ». Enfin, un restaurant en franchise a été ouvert à Moscou.

Ethik intervient dans toute l'Europe

Ethik Event intervient à quatre niveaux dans les entreprises. Tout d'abord, il organise des dîners entre collègues ou des « Christmas parties » (très répandues en Angleterre et un peu moins en France), ils ont lieu essentiellement aux restaurants. « Après qu'un groupe d'une entreprise soit venu, nous en avons généralement cinq autres dans les trois mois qui suivent. Le bouche à oreille est très fort ».

Au deuxième niveau, elle travaille avec les services des entreprises, notamment les DRH et les directions commerciales.

Ethik joue alors un rôle de facilitateur dans le management humain. Il peut s'agir de remobiliser les troupes, de préparer l'arrivée d'un nouveau patron, de sensibiliser à l'intégration du handicap dans l'entreprise. Ces réunions peuvent se tenir dans les restaurants mais, la plupart du temps le client choisit un autre lieu. L'agence intervient dans toute l'Europe. Elle se déplace alors avec le personnel et le matériel nécessaires pour la mise au noir des locaux. Les Anglais et les Hollandais sont particulièrement intéressés. C'est ainsi qu'elle a travaillé pour la Shell, à Amsterdam, Starbucks Coffee a déjà fait appel trois fois à ses services.

Elle a notamment organisé pour elle une grande réunion d'information pour les directeurs d'établissements, au RSA, un des plus célèbres clubs privés londoniens dont Karl Marx et Adam Smith furent membres. La France est un peu moins en pointe, néanmoins le groupe Accor a déjà fait appel une demi-douzaine de fois à ses services et Vinci compte au nombre de ses clients. L'agence a organisé une réunion pour RTE, Gestionnaire du Réseau de Transport d'Électricité, qui, après une fusion devait faire travailler ensemble des équipes qui avaient toujours été en concurrence. L'obscurité aidant, le succès a couronné cette initiative. Les participants avaient été volontairement totalement mélangés et c'est ainsi qu'un cadre supérieur, en costume cravate, s'est retrouvé assis, sans le savoir, à côté d'un technicien en jean et baskets. Tous les préjugés, dûs à l'apparence, avaient disparu pendant les négociations ce qui en avait facilité le bon déroulement, et ce n'est qu'à la sortie que chacun put savoir qui avait été son voisin. Nos hommes politiques pourraient peut-être s'en inspirer utilement. Phénomène nouveau, de plus en plus de mairies se montrent également intéressées à l'exemple de Choisy-le-Roi, d'Épinay et de Blanc Mesnil, en banlieue parisienne.

ANNEXE 3 (Suite 2) : « L'obscurité nouveau territoire du management » extrait de « Savoir Faire » du 1^{er} novembre 2007

Ethik a également deux projets, un à Barcelone et l'autre à New York, ce qui lui permettrait, pour la première fois, d'aborder le marché américain. Ces expériences qui constituent un puissant modèle de remise en question et d'éveil structurent les groupes autour de valeurs communes, notamment de tolérance et de solidarité.

Les deux niveaux d'intervention s'adressent aux prescripteurs et à la presse. Il s'agit de convaincre les acheteurs d'acheter ou de faire découvrir un nouveau produit sans que le packaging ne vienne influencer le jugement. Ainsi, un grand couturier a organisé un dîner sensoriel pour 220 personnes, place Vendôme, à l'occasion du lancement d'un nouveau parfum. Autre exemple, pour Alter Eco, leader en France du commerce équitable, elle a fait déguster ses produits, avec d'autres, à une trentaine de journalistes spécialisés qui ont pu comparer. Le danger pour l'entreprise étant que certains parlent davantage de leur expérience dans le noir que du produit qu'ils étaient censés tester.

Le second s'adresse au grand public. C'est ainsi qu'elle a organisé, cette année une opération pilote, au Salon de l'agriculture, au cours de laquelle les visiteurs étaient invités à tester les produits primés au Concours Général, toujours dans l'obscurité la plus totale. En cinq jours 9000 personnes ont tenté l'expérience qui sera renouvelée [.....].

Tout le monde est au même niveau

La direction d'Ethik a recensé trois grands types de bénéfiques à ce genre d'expérience. Sensoriel (goût, olfaction, son) tout d'abord. Convivial ensuite, les barrières s'effacent, impossible de ne pas parler au voisin. Tout le monde est au même niveau, le partage d'expériences s'en trouve enrichi. Certains deviennent étonnement créatifs, dans le noir. Enfin, on ne saurait oublier la sensibilisation forte à la situation concrète des handicapés. En fait, cette immersion dans le monde de l'obscur a aussi le mérite de nous faire poser la question : le handicap c'est quoi. Car il est évident qu'à la sortie chacun a conscience d'être plus ou moins handicapé. Par ailleurs, nous ne sommes pas formatés pour être dépendants d'un handicapé, dans le monde dit « normal », c'est le contraire. Cette inversion est « magique » parce qu'elle « nous ouvre une petite fenêtre dans la tête ». Avec la remise en question de nos certitudes « nous doutons de tout, donc nous sommes ouverts à tout ». Ainsi, par exemple, lors d'un dîner dans le noir organisé pour une grande banque, un de ses cadres supérieurs avait déclaré à Didier Roche, président de l'agence...et lui-même non voyant, « la perte de la vue est un handicap qui me fait peur. Jamais je n'engagerai d'aveugle ». À la sortie, son discours avait radicalement changé. « Je sais que vous êtes responsable associatif, ce serait pas mal de m'envoyer des stagiaires ».

Il faut noter qu'à la suite d'animations un certain nombre d'entreprises ont intégré des handicapés dans leurs équipes.

Aujourd'hui, sur la lancée le groupe cherche à lever 3 millions d'euros pour concrétiser des projets à Prague, New York et Tokyo.

Francis Gouge

ANNEXE 4 : « Pratiquez-vous le Marketing olfactif » dans votre restaurant extrait de « l'Hôtellerie » 8 février 2007

Jusqu'où peut-on influencer le comportement des clients par olfaction ? [...]

Il est aujourd'hui admis que l'odeur a un impact certain sur l'émotion des être humains dès leur plus jeune âge. Le jeune enfant perçoit les odeurs avant même de pouvoir distinguer les sons, les couleurs et les textures. [...] Toutefois, la perception des odeurs dépend de la sensibilité olfactive des individus ainsi que d'autres facteurs tels que l'âge, le tabagisme et les particularités physiologiques.

Un avantage commercial certain

En fait, depuis les années 1970, plusieurs recherches ont mis en évidence qu'un bon nombre de comportements d'achats ne peuvent pas être expliqués par le fait que les individus agissent d'une manière exclusivement rationnelle sans être affectés par leurs sensations et leurs émotions. Cela veut dire que l'affectif n'est pas exclusivement post-cognitif (post-rationnel) : « J'ai essayé un nouveau plat (cognitif) que j'ai aimé (affectif) ». Il est en fait aussi important que le cognitif dans le comportement du consommateur jusqu'à transformer la consommation en une expérience de sensations et d'émotions. Or, ces émotions orientent le processus de décision et d'achat sans que l'individu en soit conscient [...] Le consommateur associe ainsi l'affectif au cognitif, et utilise l'odeur comme information complémentaire lors de l'évaluation du produit considéré. Par exemple, l'odeur du cuir est associée à la qualité des produits de maroquinerie. Le consommateur considère que le parfum fait partie intégrante et inséparable du produit en tant qu'unité.

Les odeurs ressuscitent également des sensations enfouies, et font voyager les êtres humains vers des souvenirs lointains : le « syndrome de Proust ».

La raison en est que les odeurs restent stockées dans la mémoire à long terme, et les souvenirs qui leur sont associés, même les plus anciens, resurgissent avec une impressionnante précision. En fait, un mot, un son ou une couleur sont stockés tels quels dans la mémoire, alors qu'une odeur a souvent besoin d'un support (un lieu, une date ou une situation) pour être stockée dans la mémoire. De ce fait, si une personne est habituée à sentir une odeur dans un contexte spécifique, à chaque nouvelle perception de celle-ci, l'individu se remémorera le contexte associé. Ainsi, l'odeur peut constituer un avantage commercial certain lorsqu'elle est associée aux yeux du consommateur à un produit ou à un restaurant [...]

L'olfaction dans la stratégie du marketing expérientiel au restaurant

Il est aujourd'hui admis que l'odeur affecte le comportement des individus, peut-on alors l'insérer dans la stratégie marketing dans le but de modifier favorablement le comportement des clients ?

La réponse est plutôt positive. [...] Une étude montre que le parfum ambiant brouille la perception du temps, et donne aux clients la sensation d'avoir passé moins de temps dans le lieu de vente par rapport au temps réellement passé ; ils ont également l'impression de passer moins de temps à faire la queue ou à attendre de se faire servir. Finalement, l'étude montre que les évaluations et intentions d'achat sont significativement positives dans un lieu parfumé.

Les odeurs pourraient même pousser à consommer davantage dans les restaurants. Une étude expérimentale dans une pizzeria, à l'aide de diffuseurs électriques émettant une essence de lavande ou de citron – ayant respectivement un effet relaxant et un effet stimulant – montre que l'essence de citron incite les clients à passer davantage de temps et à consommer plus, des desserts en l'occurrence. D'une manière générale, on peut dire que la senteur ambiante déclenche des réactions affectives et cognitives chez le client, et corollairement, un comportement d'approche ou de fuite.

**ANNEXE 4 (suite): « Pratiquez-vous le Marketing olfactif » dans votre restaurant
extrait de « l'Hôtellerie » 8 février 2007**

L'odeur peut participer à l'augmentation des ventes, non seulement en influençant le comportement d'achat du consommateur, mais également en contribuant au positionnement d'une enseigne ou d'un restaurant. Dans ce cas, l'odeur d'ambiance se doit d'être en harmonie avec les valeurs et les messages que le restaurant communique auprès de sa clientèle. [...]

Par exemple, le restaurant américain Gril Shorty's Bar B Q a associé son positionnement d'une ambiance simple, des tables de bois pique-nique et d'une cuisson lente de la viande sur les grils en salle à l'odeur de la fumée de barbecue dès son ouverture en 1951 à Miami, en Floride (EU) [...]

ANNEXE 5 : Indicateurs d'activité, productivité du personnel et investissements

Indicateurs d'activité :

Le mois de juillet 2008 comprend 4 week-ends. Le restaurant « Dans le Noir » est ouvert uniquement le soir en semaine et le week-end (cf. annexe 1).

Productivité du personnel : prévisions pour août 2008

Chiffre d'affaires total : 177 718 € hors taxes

Salaires bruts personnel permanent : 40 807 € (comprenant avantages en nature et indemnités compensatrices)

% moyen charges patronales : 38 %

Nombre d'heures de travail prévues personnel permanent : 2 355 heures

Productivité horaire du personnel permanent : 63,55 € de chiffre d'affaires hors taxes par heure travaillée.

Productivité horaire prévue du personnel intérimaire : 80,20 € de chiffre d'affaires hors taxes par heure travaillée.

Coût horaire hors taxe du personnel intérimaire : 26,95 €

Investissement :

L'entreprise envisage d'acheter un nouveau matériel de cuisine d'une valeur de 12 000 € hors taxe. Date d'acquisition et de mise en service le 1/01/2009 – Durée de vie 5 ans – Amortissement linéaire.

Pour financer cette acquisition, l'entreprise contractera un emprunt remboursable sur 5 ans au taux annuel de 7 %. Les remboursements se feront par semestrialités constantes à un taux proportionnel au taux annuel.

Données prévisionnelles sur l'investissement envisagé :

1) Économies de charges :

6 080 €	Année 2009
5 780 €	Année 2010
5 480 €	Année 2011
5 180 €	Année 2012
4 880 €	Année 2013

2) Charges supplémentaires :

- Frais de maintenance : 1 200 € pour l'année 2009, augmentation annuelle de 2 % pour 2010 et 2011, puis augmentation annuelle de 3 % pour 2012 et 2013.
- Amortissement linéaire du matériel sur 5 ans. À l'issue de la cinquième année, la valeur résiduelle est nulle (y compris frais de démontage).

ANNEXE 6 : Contrat de professionnalisation, contrat de travail à durée indéterminée et contrat de travail intérimaire - Extraits de divers sites internet

Le contrat de professionnalisation

Il constitue un outil privilégié pour développer l'employabilité des personnes handicapées et pour répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Fruit du dialogue entre les partenaires sociaux, il permet à l'employeur et au salarié de concevoir et de réaliser un projet commun.

Le contrat de professionnalisation permet de développer des qualifications adaptées à ses besoins. Chaque profession, au travers des accords de branche définit des priorités en matière de formation en fonction des besoins de l'entreprise et favorise la conclusion des contrats de professionnalisation.

Il permet une prise en charge financière : elle s'effectue par les OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés). Il est un outil pragmatique pour intégrer les personnes handicapées dans l'entreprise. Il est un moyen pour l'entreprise de remplir ses obligations légales : le salarié est exclu de l'effectif pour le calcul du quota de 6% et il est pourtant comptabilisé au même titre que les autres travailleurs handicapés au titre des bénéficiaires de l'obligation d'emploi.

Site internet : www.agefiph.fr

Le contrat de travail à durée indéterminée (CDI)

Le CDI est la forme normale et générale de la relation de travail.

Licenciement pour cause réelle et sérieuse et motif personnel

Qu'est ce qu'une cause réelle et sérieuse ?

Tout licenciement pour motif personnel doit être motivé et justifié par une cause réelle et sérieuse :

- réelle, c'est-à-dire qui repose sur des faits objectifs, vérifiables et non sur une impression ou un jugement subjectif,
- sérieuse, c'est-à-dire suffisamment grave pour rendre inévitable le licenciement. Il convient d'apprécier les événements au cas par cas, selon leur ampleur, leurs conséquences sur la bonne marche de l'entreprise, les « états de service » du salarié.

Exemples de cause réelle et sérieuse :

Refus d'une mutation justifiée par l'intérêt du service (Cour de cassation, Chambre sociale, 14 mai 1987, n°84 - 45.307)

Insuffisance de résultats (Cour de cassation, Chambre sociale, 27 mars 1985, n°83 - 40.690)

Inaptitude au travail pour lequel personne a été embauchée (Cour de cassation, Chambre sociale, 25 février 1985, n°84 - 40.446)

Abstention volontaire du salarié d'apprendre une nouvelle méthode de travail l'ayant rendu inapte aux nouvelles conditions de travail imposées par la clientèle de l'entreprise (Cour de cassation, Chambre sociale, 22 octobre 1991, n°90 - 43.412)

La perte de confiance doit être fondée sur des éléments objectifs imputables au salarié (Cour de cassation, Chambre sociale, 16 juin 1993, n°91 - 4 4.535)

Refus par un salarié de suivre les instructions de l'employeur (Cour de cassation, Chambre sociale, 7 novembre 1984, n°82 - 42.220)

Altercation avec l'employeur (Cour de cassation, Chambre sociale, 24 octobre 1991, n°90 - 41.856)

Salarié victime d'un accident du travail et défaut d'information de prolongation d'arrêt de travail à l'employeur (Cour de cassation, Chambre sociale, 2 juillet 1984, n°82 - 40.654)

Salarié malade et non reprise de travail à la date prévue sans justificatif et mise en demeure de l'employeur de justifier son absence sans réponse du salarié (Cour de cassation, Chambre sociale, 5 juin 1986, n°84 - 40.394)

ANNEXE 6 (Suite) : Contrat de professionnalisation, contrat de travail à durée indéterminée et contrat de travail intérimaire - Extraits de divers sites internet

Qu'est ce qu'un motif personnel ?

Le licenciement pour motif personnel n'est pas nécessairement fondé sur une faute.

D'autres motifs (insuffisance professionnelle, absences répétées ou prolongées entraînant l'impossibilité de maintenir le contrat de travail,...) peuvent être à l'origine d'un licenciement.

S'il résulte d'une faute, celle-ci peut, selon son importance (simple, grave ou lourde), dispenser l'employeur du versement de certaines indemnités. La faute grave est celle qui provoque des troubles sérieux ou des pertes pour l'entreprise et rend impossible le maintien du salarié dans l'entreprise. Dans ce cas, aucun préavis ni indemnité de licenciement ne sont dus.

Absences non autorisées, des indiscretions, certaines fautes professionnelles... peuvent, selon les circonstances, constituer une faute simple - mais suffisante pour justifier le licenciement - ou une faute grave.

La faute lourde a toutes les caractéristiques de la faute grave, renforcée par l'intention du salarié de nuire à l'employeur ou à l'entreprise (vol, détournement de fonds). Elle est privative également de l'indemnité de congés payés.

Site : www.Lexinter.net

Le contrat de travail temporaire

La conclusion d'un contrat de travail temporaire n'est possible que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire, dénommée mission, et seulement dans les cas énumérés par la loi. Quel que soit le motif pour lequel il est conclu, un tel contrat ne peut avoir ni pour objet ni pour effet de pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise utilisatrice.

Un salarié sous contrat de travail temporaire (également appelé intérimaire) est un salarié embauché et rémunéré par une entreprise de travail temporaire et qui travaille pour le compte d'une entreprise utilisatrice. La mission prend fin à la date fixée ou, en cas de terme imprécis, lorsque se réalise l'objet pour lequel il a été conclu (retour du salarié remplacé, fin de la saison...).

Le terme de la mission peut être aménagé lorsque les différents contrats entre les parties le prévoient. Il peut être avancé ou reporté à raison d'un jour pour cinq jours de travail sans pouvoir réduire la durée de la mission de plus de dix jours ou dépasser la durée maximale autorisée. Pour les missions inférieures à dix jours de travail, le terme peut être avancé ou reporté de deux jours.

Site internet : [ministère du travail](http://ministere-du-travail.gouv.fr)

ANNEXE A : OBJECTIFS ET AVANTAGES DU CONCEPT DANS LE NOIR
(à compléter et à rendre avec la copie)

Objectifs du restaurant « Dans le Noir »	Objectifs sociaux	- - -
	Objectifs économiques	- - -
Avantages pour le client	Particuliers	- - -
	Entreprises	- - -

ANNEXE B : FEUILLE DE SITUATION
(à compléter et à rendre avec la copie)

Établissement : Restaurant « Dans le Noir »				Date : 31 juillet 2008	
CHIFFRE D'AFFAIRES				Jour	Mois
	Nombre de couverts du jour	Total de couverts du mois	Prix moyen		
CA restaurant	102	3450	5 559,00
CA bar				720,00	17 280,00
CA Lounge				540,00	9 675,00
CA TOTAL			
Arrhes				250,00	3 750,00
Espèces				1 240,00	38 030,00
Chèques				2 320,00	62 470,00
Cartes de crédit				3 319,00	103 980,00
Tickets restaurant				360,00	6 500,00
TOTAL			
Débiteurs divers				300,00	1 220,00
Notes en cours de la veille (groupes)				970,00	970,00

Répondre aux questions suivantes en donnant le détail de vos calculs :

a) Calculer le ticket moyen et le chiffre d'affaires du mois de juillet 2008 :

b) Calculer le taux de fréquentation du restaurant pour le mois de juillet 2008 :

c) Vérifier la correspondance entre le chiffre d'affaires du mois et les encaissements du mois :

ANNEXE C : COÛT GLOBAL DU TRAVAIL
(à compléter et à rendre avec la copie)

Calculs prévisionnels à effectuer pour août 2008	Résultats	Justifications des calculs
Chiffre d'affaires réalisé par les intérimaires		
Nombre d'heures intérimaires à prévoir (arrondir à l'heure entière)		
Coût des intérimaires		
Coût global du travail (permanents + intérimaires)		
Ratio coût du travail par rapport au chiffre d'affaires		

ANNEXE D : TABLEAU D'EMPRUNT PAR SEMESTRIALITÉS CONSTANTES
(à compléter et à rendre avec la copie)

Arrondir les résultats à l'euro le plus proche

Échéance semestrielle	Capital restant dû en début de période	Intérêts	Amortissement de l'emprunt	Semestrialité	Capital restant dû en fin de période
30/06/2009	12 000				
31/12/2009					
30/06/2010					
31/12/2010					
.....

ANNEXE E : TABLEAU DE CALCUL DES INCIDENCES DE L'INVESTISSEMENT
(à compléter et à rendre avec la copie)

	1/01/2009	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013
Décaissement initial (investissement initial)						
Économies de charges						
Charges de maintenance						
Dotations aux amortissements						
Variation du résultat brut						
Impôts au taux de 33,1/3 %						
Incidences sur le résultat net						
Dotations aux amortissements						
Échéancier des flux nets de trésorerie						
Flux nets de trésorerie actualisés						
Cumul flux nets de trésorerie actualisés						

ANNEXE F : LA DIVERSITÉ DES CONTRATS DE TRAVAIL
(à compléter et à rendre avec la copie)

QUESTIONS	SOLUTIONS ET JUSTIFICATIONS
<p>Un serveur guide non voyant a été embauché au restaurant « Dans le Noir » depuis une année avec un contrat de professionnalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rappeler à M. De Broglie la caractéristique essentielle de ce contrat. - Citer trois atouts de ce type de contrat pour l'entreprise. 	
<p>Un salarié embauché sous contrat CDI en août 2008 prononce des insultes à l'égard du maître d'hôtel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le directeur M. de Broglie peut-il licencier ce serveur guide non voyant au même titre qu'un autre salarié non handicapé ? - Peut-on qualifier ce cas comme une rupture amiable du contrat de travail ? 	
<p>En période d'été, suite au surcroît d'activité, M. de Broglie fait appel à du personnel serveur guide non voyant intérimaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contrat de travail intérimaire peut-il être rompu avant terme ? - Les travailleurs intérimaires ont-ils les mêmes droits que les salariés permanents de l'entreprise ? 	

CONCOURS EXTERNE - CA PLPSection : **HÔTELLERIE - RESTAURATION**Option : **Organisation et production culinaire****ÉPREUVE PRATIQUE****Durée : 6 heures****(Six feuilles)****PREMIÈRE PARTIE - DURÉE : 1 heure****CONCEPTION ET ORGANISATION**

En fonction des techniques imposées (annexe 1) et du "panier" (annexe 2) vous devez

- réaliser les deux recettes imposées
- rédiger la fiche technique de fabrication (annexe 3) correspondant au plat choisi sans la valoriser,
- présenter sous la forme d'un graphique (annexe 4), l'organisation complète de votre travail et celui de vos commis (plats imposés et plat proposé).

DEUXIÈME PARTIE - DURÉE : 5 heures**RÉALISATION ET APPRÉCIATION**

Vous réalisez à l'aide de vos deux commis et pour six couverts :

- d'une part, deux plats imposés :
 - > **Jambonnette de canard**
 - > **Tarte au chocolat**
- d'autre part, un plat faisant appel à votre sens de la créativité, avec une utilisation judicieuse et optimale des denrées du "panier" dont la base est :
 - > **Croustillant de légumes de saison**

DOCUMENTS FOURNIS :

- Annexe 1 – tableau des techniques imposées
- Annexe 2 – panier
- Annexe 3 – fiche technique
- Annexe 4 – feuille d'organisation du travail

DOCUMENTS OU MATÉRIELS AUTORISÉS EXCLUSIVEMENT PENDANT L'HEURE DE PRÉPARATION ÉCRITE :

- Répertoire de la cuisine : GRINGOIRE et SAULNIER fourni par le centre d'examen
- Calculatrice

Précisions concernant les préparations

Plats	Techniques imposées au candidat	Dressage
1^{er} plat (préparation libre) Croustillant de légumes de saison	- Libre	2 parts sur assiette 4 parts sur plat
2^e plat (préparation imposée) Jambonnette de canard	> Réaliser : - Désosser et farcir > Prévoir - 3 garnitures d'accompagnement - Une sauce ou un jus	2 parts sur assiettes 4 parts sur plat
3^e plat (préparation imposée) Tarte au chocolat	> Réaliser : - Pâte au choix - Une ganache - Une sauce ou un coulis	2 parts sur assiette 4 parts sur plat

Matière d'œuvre globale mise à disposition du candidat

Denrées	U	Quantité	Denrées	U	Quantité
Viandes – Volailles - Gibier - Charcuterie			Produits d'épicerie		
Blanc de volaille	Kg	0,300	Amande en poudre	kg	0,100
Crêpine de porc	Kg	0,300	Bigarreaux sirop 4/4	P	1
Cuisse de canard (300 g) 6 pièces	Kg	1,800	Cacao poudre	PM	PM
Echine de porc désossée	Kg	0,200	Chocolat couverture caraïbe	Kg	0,500
Poitrine de porc demi-sel	Kg	0,150	Chocolat miroir ou glaçage choc	Kg	0,15
			Farine	Kg	0,500
			Fécule de pommes de terre	Kg	PM
			Feuille de brick	P	6
			Galettes de riz	P	6
Poissons - Crustacés			Huile d'arachide	L	0,20
			Huile d'olive	L	0,10
			Maïzena	Kg	PM
			Miel toutes fleurs	Kg	0,050
			Pistache mondée	Kg	0,100
			Sucre glace	Kg	0,150
			Sucre semoule	Kg	0,250
BOF			Vinaigre balsamique	L	0,10
Beurre doux	Kg	0,750	Vinaigre de framboise	L	0,10
Crème liquide	L	1			
Lait demi-écrémé	L	0,50			
Œuf frais	P	12			
Légumes					
Ail	Kg	0,04			
Asperge petite verte	Kg	1			
Betterave rouge crue	Kg	0,25	Produits Surgelés		
Carotte	Kg	0,5	Artichaut fond	Kg	0,4
Carotte fane	Kg	0,5	Chanterelles	Kg	0,200
Cerfeuil	B	0,125	Pulpe mangue	Kg	0,300
Champignon de Paris	Kg	0,5	Pulpe passion	Kg	0,300
Courgette	Kg	1			
Echalote	Kg	0,1			
Gros oignons	Kg	0,3	Cave		
Mesclun	Kg	0,2	Bourgogne rouge	L	0,75
Oignon grelot	Kg	0,2	Grand-Marnier	L	0,10
Pois gourmand	Kg	0,2	Rhum pâtissier	L	0,05
Pomme de terre BF15	Kg	1,5			
Pousse de soja	Kg	0,2	Mise en place et Produits divers		
Radis rose	B	1	Cercle individuel ø 7 cm	P	2
Tomate cerise	Kg	0,125	Cercle ø 18 cm	P	1
Tomate garniture	Kg	1	Fond brun de canard	L	1,50
Vitelote	Kg	0,2	Fond brun de veau lié	L	0,50
Fruits			Gros sel et sel fin	Kg	PM
Orange	Kg	1	Plombs pour cuisson à blanc	P	PM
Citron	Kg	0,250	Poivre du moulin et en grains	Kg	PM
Groseille	Kg	0,25	Thym et laurier	P	PM
Mangue	P	1			

n° de poste :

CONCOURS EXTERNE - CA PLP

Section : HÔTELLERIE - RESTAURATION

Option : **Organisation et production culinaire**

ÉPREUVE PRATIQUE

Durée : 6 heures

(Six feuilles)

PREMIÈRE PARTIE - **DURÉE : 1 heure**

CONCEPTION ET ORGANISATION

En fonction des techniques imposées (annexe 1) et du "panier" (annexe 2) vous devez

- réaliser les deux recettes imposées
- rédiger la fiche technique de fabrication (annexe 3) correspondant au plat choisi sans la valoriser,
- présenter sous la forme d'un graphique (annexe 4), l'organisation complète de votre travail et celui de vos commis (plats imposés et plat proposé).

DEUXIÈME PARTIE

DURÉE : 5 heures

RÉALISATION ET APPRÉCIATION

Vous réalisez à l'aide de vos deux commis et pour six couverts :

- d'une part, deux plats imposés :
 - > **Salade de lentilles et œuf mollet**
 - > **Trois desserts à base de fraise**
- d'autre part, un plat faisant appel à votre sens de la créativité, avec une utilisation judicieuse et optimale des denrées du "panier" dont la base est :
 - > **Maquereau**

DOCUMENTS FOURNIS :

- Annexe 1 – tableau des techniques imposées
- Annexe 2 – liste des denrées
- Annexe 3 – fiche technique
- Annexe 4 – feuille d'organisation du travail

DOCUMENTS OU MATÉRIELS AUTORISÉS EXCLUSIVEMENT PENDANT L'HEURE DE PRÉPARATION ÉCRITE :

- Répertoire de la cuisine : GRINGOIRE et SAULNIER **fourni par le centre d'examen**
- Calculatrice

Précisions concernant les préparations

Plats	Techniques imposées au candidat	Dressage
1^{er} plat (préparation imposée) Salade de lentilles et œuf mollet	> Réaliser : - La cuisson des légumes secs - Un œuf mollet - Une sauce émulsionnée froide	2 parts sur assiettes 4 parts sur plat
2^e plat (préparation proposée par le candidat) Maquereau	> Réaliser: - La cuisson - Une sauce	2 parts sur assiettes 4 parts sur plat
	> Prévoir: - 3 garnitures d'accompagnement	
3^e plat (préparation imposée) Trois desserts à base de fraise	> Réaliser : - Une pâte à biscuit cuiller - Un décor à base de chocolat et de crème chantilly	2 parts sur assiettes 4 parts sur plat

Matière d'œuvre globale mise à disposition du candidat

Denrées	U	Quantité	Denrées	U	Quantité
Viandes – Volailles - Gibier - Charcuterie			Produits d'épicerie		
Jambon fumé 6 tranches	Kg	0,160	Anchois filet	Kg	0,050
Poitrine fumée	Kg	0,150	Câpres	Kg	0,100
			Chocolat de couverture noir	Kg	0,250
			Ebly	Kg	0,400
			Farine	Kg	0,250
			Gélatine	Kg	0,010
			Huile de noix	L	0,10
			Huile de tournesol	L	0,35
			Huile d'olive	L	0,50
Poissons - Crustacés			Lentille verte du Puy	Kg	0,400
Maquereau (6 pièces de 0,2 Kg)	Kg	1,200	Moutarde à l'ancienne	Kg	0,050
			Moutarde de Dijon 1/2 forte	Kg	0,100
			Nappage neutre	Kg	0,200
			Olive noire entière	Kg	0,150
			Pain d'épices	Kg	0,150
			Sucre	Kg	0,250
BOF			Sucre commerce équitable	Kg	0,500
Beurre	Kg	0,500	Sucre glace	Kg	0,150
Crème épaisse	Kg	0,250	Tranche de pain de mie	P	6
Crème liquide	L	1,25	Vinaigre blanc	L	0,25
Œuf	P	12	Vinaigre de Xérès	L	0,25
Œuf extra frais	P	6			
Légumes					
Ail	Kg	0,200			
Aneth	B	0,5			
Aubergine	Kg	0,600	Produits Surgelés		
Basilic	B	0,5	Pulpe de fraise	Kg	0,400
Carotte	Kg	0,300	Plaque de feuilletage	P	0,25
Champignon	Kg	0,250			
Ciboulette	B	0,5	Cave		
Courgette	Kg	0,600	Kirsch	L	0,05
Echalote	Kg	0,300	Liqueur de fraise	L	0,01
Fenouil	Kg	0,400	Vin blanc sec	L	0,50
Menthe fraîche	B	0,5	Mise en place et Produits divers		
Oignon	Kg	0,300	Curry	PM	PM
Persil plat	Kg	0,050	Cuillères japonaises jetables	P	6
Poivron vert	Kg	0,400	Fumet de poisson	L	1
Pomme de terre type Charlotte	Kg	1,200	Gros sel, sel fin	PM	PM
Romarin	B	0,5	Paprika	PM	PM
Roquette	Kg	0,150	Petites ass. Jetables	P	6
Tomate cerisette	Kg	0,250	Poivre du moulin et en grains	PM	PM
Tomate moyenne	Kg	0,600	Thym, laurier	PM	PM
Fruits			Verrines jetables	P	6
Citron jaune	Kg	0,200			
Fraise	Kg	1,500			
Framboise	Kg	0,250			
Kiwi	P	2			

n° de poste :

CONCOURS EXTERNE - CA PLP

Section : **HÔTELLERIE - RESTAURATION**

Option : **Service et commercialisation**

ÉPREUVE PRATIQUE

Durée : 6 heures

La durée de l'épreuve intègre le temps de préparation, le temps de concertation avec le commis et les temps de déplacement vers les différents ateliers.

Dans toutes les situations professionnelles, le candidat doit mettre en œuvre les compétences et capacités liées à la dimension commerciale et à l'aspect relationnel.

PREMIÈRE PARTIE

1) SERVICES HÔTELIERS ET ACCUEIL RÉCEPTION EN FRANÇAIS ET EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE : 35 min

Dans le cadre d'une situation professionnelle, mettre en œuvre une activité à la réception ou aux étages.
--

Le candidat met en œuvre des compétences professionnelles dans les domaines suivants :

- Accueil et réception,
- Services hôteliers.

Certaines tâches nécessitent l'utilisation de l'outil informatique et de supports papier.

*** Langue vivante étrangère choisie lors de l'inscription.**

2) SOMMELLERIE : 25 min

Mettre en œuvre une situation professionnelle de service et procéder à une analyse sensorielle.
--

Le candidat apporte également toutes les informations sur les produits proposés :

- | | |
|-------------------------------|--|
| • Spécificités | • Information sur l'étiquette |
| • Vinification | • Service |
| • Hiérarchie des appellations | • Notion de coût d'achat et de prix de vente |
| • Notion de millésime | • Harmonie avec les mets |

3) BAR : 25 min

Mettre en œuvre une situation professionnelle de service.
--

Le candidat est également évalué sur ses connaissances, à savoir :

- | | |
|-----------------------------|--|
| • Règles de service | • Gestion des produits |
| • Connaissance des produits | • Notion de coût d'achat et de prix de vente |
| • Réglementation du bar | • Argumentation commerciale |

4) COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE * : 35 min

Dans le cadre d'une situation professionnelle fixée par le jury, créer une relation commerciale adaptée à partir des supports de vente proposés.

- Le candidat se présente en tenue professionnelle et adopte un comportement conforme aux exigences du métier.

* Langue vivante étrangère choisie lors de l'inscription.

DEUXIÈME PARTIE

1) PASSAGE DES CONSIGNES - CONTRÔLE ET RECTIFICATION DU TRAVAIL DU COMMIS :

Le candidat passe les consignes à son commis (30 minutes maximum), contrôle le travail effectué et rectifie éventuellement la mise en place « à la carte » de son rang.

2) SERVICE DE LA CLIENTÈLE :

Le candidat assure le service de 2 tables, avec l'aide d'un commis :

- 1 table de 4 personnes
- 1 table de 2 personnes

Il est responsable de son rang et doit :

- Accueillir les clients,
- Prendre la commande des mets et boissons,
- Assurer, avec l'aide de son commis, le service des mets et boissons, réaliser les flambages, découpages et finitions qui s'imposent.

MENUS À SERVIR

MENU POUR 2 COUVERTS	MENU POUR 4 COUVERTS
Huîtres chaudes aux poireaux	Dartois à la mousseline de saumon Beurre fondu à la ciboulette (découpe en salle)
Darne de saumon pochée Beurre fondu Riz sauvage (filetage en salle)	Selle d'agneau rôtie et son jus Bouquetière de légumes (découpe en salle)
Plateau de fromages	Plateau de fromages
Bananes flambées Glace noix de coco (flambage en salle)	Sorbet aux fruits Coulis de fruits de la passion et macarons

Une carte des boissons est fournie.

3) ENTRETIEN AVEC LE JURY :

Le candidat, en présence du Jury, analyse sa prestation sous l'aspect relationnel et commercial.

SUJET N°1 Services hôteliers

FICHE JURY

Cette épreuve se déroule en français et en langue étrangère sous forme de jeu de rôle.

Les examinateurs tiendront le rôle de clients, employés ou stagiaires.

Le candidat travaille avec la plaquette, les documents et matériels professionnels mis à disposition par le centre.

SKETCH 1

(en français)

Nous sommes le... (date de l'épreuve)

Le candidat joue le rôle de gouvernant(e).

Le jury joue le rôle de femme ou valet de chambre.

Le (la) gouvernant(e) doit informer la femme ou le valet de chambre des anomalies relevées sur les fiches de contrôle des jours précédents.

Suite à leur travail, il a été constaté les erreurs suivantes : lit non conforme, poubelle non vidée, traces sur le miroir...

Lors du contrôle en présence de l'employé(e), il procède à la remise en conformité de la chambre en vue de l'accueil d'un VIP.

SKETCH 2

(en langue étrangère)

Le candidat joue le rôle de gouvernant (e).

Le jury joue le rôle de client VIP.

Le candidat doit présenter la chambre au client(e).

Le jury réclame une bouteille d'eau minérale.

Barème de notation (voir grille d'évaluation)

FICHE JURY

Cette épreuve se déroule en français et en langue étrangère sous forme de jeu de rôle. Les examinateurs tiennent le rôle des clients.

Le candidat travaille avec des documents professionnels qu'il choisit et étudie (10 mn) en fonction du type de restauration donnée par le jury.
Ces divers documents sont mis à disposition par le centre.

SITUATION DONNÉE AU CANDIDAT

Type de restauration : À thème.

CONSIGNES AU JURY

Type de clientèle : amis dont un étranger.

Soirée d'anniversaire.

Budget : 50 € (boissons non comprises).

Support de vente : le jury doit disposer de 2 cartes par établissement proposé (les restaurants peuvent être différents d'un jury à l'autre).

FICHE JURY

Cette épreuve se déroule en français et en langue étrangère sous forme de jeu de rôle. L'un des membres du jury ou (plusieurs) tiendra (tiendront) le(les) rôle(s) du (des) client (s).

Le candidat travaille avec la plaquette et les documents professionnels mis à disposition par le centre.

Le candidat peut utiliser le logiciel professionnel hôtelier du centre, le traitement de textes ou le tableur, se connecter à internet.

| SKETCH 1

(en français)

Nous sommes le... (date de l'épreuve)

Le jury joue le rôle de Monsieur ou Madame Kérangall, chambre 209, directeur de la chaîne de restaurants « Le Brasseur ».

Il/elle supervise l'ouverture d'un nouvel établissement dans la ville du centre d'examen et souhaite séjourner en ½ pension avec son équipe :

- du lundi 7 septembre au mercredi 9 septembre 2009
- et du lundi 14 septembre au vendredi 18 septembre 2009.

Il/elle réserve 6 chambres individuelles et 1 suite, utilisée comme salle de réunion.

| SKETCH 2

(en langue étrangère)

Le jury joue le rôle du client/cliente de la chambre 110, Monsieur ou Madame Williams.

Il/elle désire connaître l'adresse d'une cave à vins réputée (ville du centre d'examen ou ville la plus proche).

Il/elle désire connaître les jours et horaires d'ouverture, ainsi que l'itinéraire pour s'y rendre.

| SKETCH 1 (suite)

(en français)

Monsieur ou Madame Kérangall revient à la réception.

Il/elle a omis de se renseigner sur la possibilité de prévoir, un plateau de courtoisie dans chaque chambre.

Épreuve bar

Sujet n° 1

À partir des produits mis à disposition, effectuer la prise de commande et le service d'un apéritif classique type anisé et d'un cocktail contenant de la liqueur (référence Coupe Scott).

Sujet n° 2

À partir des produits mis à disposition, effectuer la prise de commande et le service d'un V.D.L. et d'un cocktail à base d'une eau-de-vie de grain, type whisky (référence Coupe Scott).

Épreuve sommellerie

Sujet n° 1

Conditionner, déboucher, passer en carafe et servir un vin blanc liquoreux, puis procéder à l'analyse sensorielle comparative de ce vin avec un vin moelleux d'un autre vignoble.

Sujet n° 2

Mettre en panier, déboucher, décanter et servir un vin rouge de garde, puis procéder à son analyse sensorielle comparative avec une autre vin rouge plus jeune.