

SESSION 2023

CAPET
Concours externe

Section
HÔTELLERIE – RESTAURATION
Option
Sciences et technologies culinaires

Épreuve écrite disciplinaire

L'épreuve consiste dans le traitement d'un cas relatif à une organisation relevant du secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

À partir d'un contexte donné, l'épreuve comporte deux parties :

- la première partie consiste à traiter une série de problématiques relevant des domaines de l'économie et de la gestion hôtelière (management, mercatique des services, économie touristique, gestion des ressources humaines, gestion de l'unité de production de services) ;*
- la seconde partie consiste à répondre à une série de questions relevant des domaines de la production de services en STS (restauration, hébergement) ou en STC (cuisine, ingénierie), en fonction de l'option choisie.*

Durée : 5 heures

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

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

Il appartient au candidat de vérifier qu'il a reçu un sujet complet et correspondant à l'épreuve à laquelle il se présente.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.

Le fait de rendre une copie blanche est éliminatoire.

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en tête de votre copie. Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

CAPET EXTERNE - HÔTELLERIE – RESTAURATION

Option

Sciences et technologies culinaires

► Concours externe du CAPET de l'enseignement public :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EDE	8510E	101	9311



Le sujet comporte 15 pages numérotées de 1 à 15. Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet. L'énoncé est composé de deux parties indépendantes comprenant chacune plusieurs dossiers. Pour une meilleure compréhension du cas, il est conseillé de les traiter dans l'ordre de présentation.

		Pages
PARTIE 1 – ÉCONOMIE ET GESTION HÔTELIÈRE		
Dossier 1	L'accroissement de l'activité	3
Dossier 2	La stratégie digitale	3
Dossier 3	L'analyse économique	3
PARTIE 2 – SCIENCES ET TECHNOLOGIES CULINAIRES		
Dossier 4	L'intégration et la formation de nouveaux collaborateurs	4
Dossier 5	La stratégie éco-responsable	4

Dossier documentaire :

Document 1	Offre BAME	5
Document 2	Politique de prix	6
Document 3	Potentiel du marché	6
Document 4	Contexte et évolution	7
Document 5	La restauration d'entreprise doit se transformer pour adopter un modèle hybride	8 - 9
Document 6	Développement économique durable et solidaire	9 - 10
Document 7	Pourquoi le futur de la restauration passe par le digital ?	10 -12
Document 8	Installation des nouveaux locaux de la cuisine	13
Document 9	Éléments prévisionnels	14

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



La Société BAME (Bon À Manger Ensemble), dirigée par monsieur Simon, est une entreprise de restauration au service de l'inclusion et du « bien manger ». Créée en 2018, elle appartient au secteur de l'économie sociale et solidaire. A ce titre, elle favorise l'insertion professionnelle de jeunes issus des quartiers prioritaires de la ville (QPV). Son activité est soutenue par les pouvoirs publics par le biais de subventions.

La société BAME compte 13 salariés équivalent temps plein (ETP) dont 7 en insertion. Elle est installée dans la banlieue de Nantes, dans une zone artisanale et commerciale très active.

BAME livre des repas à des entreprises clientes sur des points de vente appelés comptoirs. Elle est réputée pour la qualité de son service qui s'appuie sur une production « fait maison » valorisant les produits locaux. Elle promeut ainsi une alimentation saine, locale et éco responsable.

Les locaux utilisés, dimensionnés pour l'activité actuelle, permettent de produire des plats simples (chauds et froids, sucrés et salés), qui sont livrés et distribués dans les entreprises. L'offre est attractive car elle propose tous les jours des nouveautés avec deux entrées, deux plats du jour dont un végétarien et deux desserts.

Les entreprises clientes actuelles sont des sociétés de taille modeste employant entre 20 et 30 salariés. Ces salariés constituent les convives de la société BAME et représentaient jusqu'à présent un volume global maximum de 200 couverts/jour.

Face aux difficultés de recrutement de personnel compétent dans le secteur de la restauration collective, de plus en plus d'entreprises souhaitent externaliser la restauration de leurs collaborateurs. Ce sont donc 10 nouvelles entreprises de 200 salariés en moyenne qui ont contacté monsieur Simon à cet effet.

Monsieur Simon souhaite pouvoir répondre à cette demande supplémentaire. Ainsi, il étudie l'opportunité de développer la capacité de production de son entreprise en créant un laboratoire adapté et en améliorant les processus par l'intégration d'outils numériques. Le projet serait mis en œuvre au quatrième trimestre 2023.

En tant qu'assistant(e) de monsieur Simon, vous êtes chargé(e) de piloter le projet.

À l'aide de vos connaissances et des informations fournies dans le dossier documentaire, vous êtes chargé(e) d'accompagner l'entreprise dans la concrétisation de son projet en traitant cinq dossiers organisés en deux parties :

Partie 1 – Économie et gestion hôtelière

Dossier 1 – L'accroissement de l'activité

Dossier 2 – La stratégie digitale

Dossier 3 – L'analyse économique

Partie 2 – Sciences et technologies culinaires

Dossier 4 – L'intégration et la formation de nouveaux collaborateurs

Dossier 5 – La stratégie éco-responsable

PARTIE 1 – ÉCONOMIE ET GESTION HÔTELIÈRE

Dossier 1 – L'accroissement de l'activité

Vous êtes chargé(e) d'évaluer la capacité de l'entreprise BAME à faire face à l'augmentation de la demande.

- 1.1** Établir un diagnostic interne et externe de l'activité de l'entreprise.
- 1.2** Conclure quant au potentiel de développement de l'entreprise.

Dossier 2 – La stratégie digitale

Jusqu'alors, monsieur Simon utilisait son site internet pour communiquer sur son offre en direction à la fois des entreprises clientes et des convives. Il souhaite aujourd'hui améliorer la relation-client en développant notamment les interactions avec les convives.

- 2.1.** Proposer des solutions digitales favorisant la participation des convives tout au long de leur parcours de consommation.
- 2.2.** Montrer en quoi la digitalisation du parcours de consommation procure une valeur ajoutée à l'entreprise BAME et à l'entreprise cliente.

Dossier 3 – L'analyse économique

La croissance de l'entreprise BAME nécessite des investissements et modifie ses conditions d'exploitation.

- 3.1.** Présenter une analyse de l'activité d'exploitation prévisionnelle de BAME et préciser les conséquences financières des investissements envisagés.
- 3.2.** Déterminer les risques liés à la croissance de l'entreprise.

PARTIE 2 – SCIENCES ET TECHNOLOGIES CULINAIRES

Votre expertise vous conduit à suggérer à monsieur Simon de travailler sur l'intégration et la formation de nouveaux collaborateurs. En effet, pour atteindre une qualité globale de production, il est important que chaque employé connaisse bien le fonctionnement du système de restauration et les valeurs de BAME.

Dossier 4 – L'intégration et la formation de nouveaux collaborateurs

Pour accompagner ses nouveaux collaborateurs, monsieur Simon souhaite les familiariser avec le fonctionnement de l'entreprise et ses procédures.

- 4.1. Présenter le système de restauration mis en place chez BAME.
- 4.2. Construire un document professionnel qui permette d'assurer le contrôle des risques microbiologiques liés au transport des plats sur le lieu de vente.
- 4.3. Proposer d'autres procédures qui permettront d'assurer la qualité globale du système de restauration et d'accompagner la croissance.

Dossier 5 – La stratégie éco-responsable

La démarche RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise) s'inscrit dans la finalité de l'entreprise. Monsieur Simon veille à ce que la promotion d'une alimentation saine, locale et éco-responsable soit le fil conducteur de chacune de ses actions.

- 5.1 Présenter un plat et un dessert, commercialisés au printemps, en décrivant les techniques de réalisation et les modalités de service.
- 5.2 Démontrer en quoi ces propositions s'inscrivent dans la démarche RSE de BAME.
- 5.3 Argumenter sur la capacité de l'entreprise à maintenir sa stratégie locavore et éco-responsable tout en augmentant son volume de production.

Document 1 - Offre BAME

L'offre comptoir déjeuner est à destination des salariés d'entreprises n'ayant pas accès à une offre de restauration de qualité à proximité. Elle consiste en :

- La vente de plats préparés (entrées / plats / desserts) ;
- Cuisinés avec des produits frais, locaux et de saison ;
- Servis à l'assiette (plat du jour, chaud), en contenants individuels pour les entrées et les desserts ;
- Avec un menu à prix titre-restaurant (plat / dessert pour environ 9 € TTC).

Le comptoir déjeuner peut servir de 30 à 200 couverts par jour. Deux configurations sont possibles :

- Comptoir dédié à une entreprise : installé dans l'espace restauration, entre 1 et 5 jours par semaine. Le mobilier et les équipements sont :
 - o Fixes si le comptoir fonctionne 4 ou 5 jours par semaine ;
 - o Mobiles si le comptoir fonctionne entre 1 et 3 jours par semaine.
- Comptoir mutualisé entre plusieurs entreprises : installé dans des locaux dédiés à proximité des entreprises clientes.



DIMENSION ÉTHIQUE ET SOCIALE BAME est un outil économique à vocation sociale

Une offre innovante de
restauration en entreprise

Au service de l'inclusion
et du bien-manger

- Le **comptoir déjeuner** installé dans une entreprise ou à proximité
- Les **prestations traiteur** : plateaux-repas, buffets, cocktails

- **Formation** et **accompagnement** de personnes en insertion issues de quartiers défavorisés
- Promotion d'une **alimentation saine, locale** et **éco-responsable**



FAIT MAISON



FRAIS ET
DE SAISON



LOCAL



SOLIDAIRE



Source : bame.fr

Document 2 - Politique de prix

Prix au comptoir :

Le prix payé par les salariés convives (9 € TTC pour entrée / plat ou plat / dessert.) est déterminé à la fois par rapport au coût du repas (denrées et confection) et par rapport au marché, en prenant en compte notamment :

- Les prix pratiqués par les concurrents ;
- Les montants observés du titre-restaurant.

Le prix payé par les entreprises clientes correspond au prix du service (acheminement et service des repas). Il est principalement défini à partir du coût de revient (personnel, véhicule, matériel, ...) et le risque de non-utilisation du comptoir.

Ce prix dépend :

- Du nombre de jours de service ;
- Du nombre de couverts à servir par jour, qui influe sur le nombre de personnes au service (un seul serveur jusqu'à 50 couverts/jour, 2 serveurs au-delà) ;
- Du type de comptoir : fixe ou mobile.

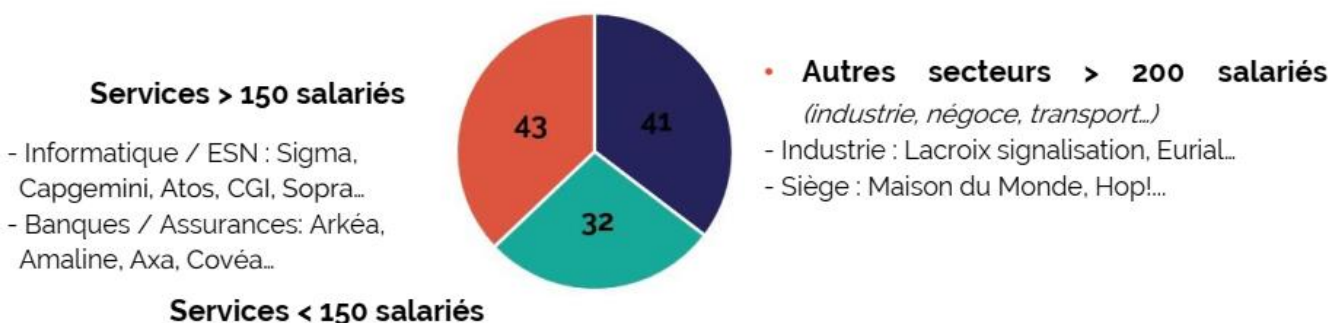
La contribution de l'entreprise prend la forme d'un forfait mensuel.

Le modèle peut être ajusté en fonction de l'existant dans l'entreprise (distribution de titres-restaurant, montant cible du repas pour les salariés, etc.).

Source : d'après www.bame.fr

Document 3 - Potentiel du marché

- Comptoir dédié : 116 établissements de plus de 150 salariés sans restaurant d'entreprise, évoluant dans les secteurs d'activité suivants :



- Comptoir mutualisé : plus de 400 zones d'activité, dont environ 50 zones de plus de 500 salariés

Source : bame.fr

Document 4 - Contexte et évolution

La promesse de BAME est d'accompagner les salariés convives vers le « bien manger », à travers des propositions pour déjeuner : des offres de restauration savoureuses et saines, cuisinées avec des produits frais, locaux et de saison.

Pour les salariés convives, l'offre comptoir permet de :

- Disposer d'une solution déjeuner pratique ;
- Développer leur capacité à « bien manger » ;
- Maîtriser leur impact écologique et social.

Pour les entreprises clientes, l'offre permet de :

- Disposer d'une solution de restauration « clef en main », à moindre coût ;
- Favoriser la convivialité dans l'entreprise ;
- Développer sa politique RSE en faveur du « bien manger » et de l'inclusion.

Plusieurs grandes entreprises ont contacté monsieur Simon pour sous-traiter la restauration de leurs collaborateurs.

Elles souhaitent améliorer les conditions de confort de leurs salariés par un relooking de leur lieu de détente et une éventuelle extension de la salle de restaurant.

Les fournisseurs :

De nombreux petits fournisseurs, maraichers locaux (bio, culture raisonnée, etc.) sont installés sur la zone de Nantes.

Des mastodontes de l'agro-alimentaire sont également installés à Nantes et aux alentours : production hors sol de tomates variées, etc.

Les principaux concurrents sont les suivants :

Les traiteurs « traditionnels » :	Les « petits » traiteurs à impact environnemental :
- Brison traiteur	- Rosemary Traiteur (végétarien / zéro déchet)
- Maison Hebel	- MAMA (végétarien)
- Bourget traiteur	- La pate qui rit (traditionnel)
- Ruffault traiteur	- M'Kitchen (végétarien)
- Le Carré des Délices	- Héliotropique Popotte (cuisine du monde)
- Midi et Demi	- Réception Création Evénements (traditionnel)
	- Méli Mélo (végétarien / insertion)
	- Le goût des autres (cuisine du monde / insertion)

Source : *bame.fr*

Document 5 - La restauration d'entreprise doit se transformer pour adopter un modèle hybride

L'impact de la covid-19 sur la vie en entreprise est évident et la crise accélère la mutation du secteur de la restauration d'entreprise. Les acteurs traditionnels se retrouvent désormais dans l'obligation de changer leur modèle sous peine de s'effondrer et les solutions hybrides portées par des *startups* dessinent le futur de ce secteur.

Un modèle historique, désormais obsolète

Lorsque l'on évoque la cantine d'entreprise, des images de self-service, de salles immenses et froides hébergées dans des sous-sols éclairés aux néons nous viennent spontanément à l'esprit. Certes, la restauration collective a évolué ces dernières années pour proposer un environnement plus agréable et une plus grande variété dans ses menus, mais son statut de « lieu figé » demeure et ne suscite clairement plus l'enthousiasme des salariés. Ces derniers préfèrent se rabattre sur les nouvelles offres qui leur sont proposées par les Deliveroo, Just Eat, Frichti & Co. Entre se faire livrer son repas préféré au bureau, apporter son *Lunch Bag*¹, ou descendre au -1, faire la queue à la cantine pour finalement manger dans le *speed* un repas insipide : le choix est vite fait !

Ce qui était, il y a encore quelques années en arrière, le lieu de convivialité par excellence au sein de l'entreprise est donc aujourd'hui délaissé au profit de nouveaux modes de restauration. D'autant qu'avec la généralisation du télétravail, difficile pour les dirigeants de prévoir le nombre de couverts chaque jour. Dans ces conditions, maintenir une structure aussi lourde et coûteuse qu'un restaurant d'entreprise, nécessitant à la fois beaucoup d'espace et de personnels, semble incongru.

Offrir une restauration adaptée tout au long de la journée

Faut-il pour autant abandonner ses salariés aux seuls services de livraison ? Ce serait une erreur. Tout d'abord parce que cela représente un coût personnel relativement important pour les collaborateurs au quotidien. Ensuite, parce que l'alimentation reste un vecteur de lien social important et, qu'en agissant sur ce levier, la direction entretient la proximité et la convivialité au sein de son organisation.

En revanche, avec la multiplication des temps sociaux dans l'entreprise et la dimension toujours plus collaborative des projets, cette restauration ne peut pas rester monobloc et n'être accessible qu'entre 12 h et 14 h. L'enjeu désormais est de gérer tous les moments de partage autour d'elle : le petit déjeuner, la pause-café, le déjeuner et le goûter.

L'offre se fait donc plus flexible et s'adapte au fil de la journée. Le matin, de petits espaces *snacking* installés dans chaque étage du bâtiment proposent une offre de viennoiserie, de jus de fruits et de café. L'après-midi, celle-ci laisse place à des fruits frais, des gâteaux et du thé pour les petites fringales ou une pause gourmande entre deux réunions.

À l'heure du déjeuner, place à un espace chaleureux, confortable et design, conçu autour d'un bar à salade et de frigos connectés, dans lequel sont livrés chaque matin des plats cuisinés adaptés aux nouvelles tendances de consommation et aux goûts des actifs. Autant de lieux disséminés dans les locaux de l'entreprise, où les salariés prennent plaisir à se poser, à se réunir et à échanger.

La restauration hybride : futur de la restauration collective

Cette offre hybride permet de réduire considérablement les coûts de personnel et de structure liés à une restauration classique d'entreprise, puisque tout est externalisé. Surtout, elle répond aux attentes des salariés qui souhaitent profiter d'espaces de détente conviviaux, ainsi que d'une offre alimentaire variée et de qualité à tout moment de la journée.

¹ *Lunch Bag* ou panier repas

Si la traditionnelle cantine d'entreprise garde sa raison d'être pour les très gros sites de plus de 1 000 personnes, en dessous de ce seuil, les modèles hybrides, aujourd'hui principalement portés par des *start-ups* vont clairement s'imposer dans les prochaines années.

Cette évolution est inéluctable et tous les acteurs de la restauration d'entreprises doivent se transformer rapidement dans cette direction au risque de voir leurs parts de marché s'effondrer. Ce qui est certain, c'est qu'à court terme, de nouveaux champions européens ayant créé et adopté cette restauration hybride performeront. À la clé un marché estimé à 9 milliards d'euros, dont il serait dommage de se priver.

*Chronique de François De Fitte
Mis à jour le 23/02/21
journaldunet.com/*

Document 6 - Développement économique durable et solidaire

Par sa diversité, son potentiel d'innovation et les actions renforcées dans le développement durable, l'économie de la métropole nantaise présente une croissance économique parmi les plus fortes de France.

Aujourd'hui, le territoire de Nantes Métropole a pour atout la diversité de son tissu économique et se caractérise par un fort équilibre des activités. L'économie métropolitaine se distingue également par ses 6 filières d'excellence résolument tournées vers la durabilité, l'innovation, le croisement des compétences et les relations inter-filières.

Destination touristique, lieu de rencontre et de création de nouvelles entreprises, le territoire a su se doter des infrastructures qui lui permettent d'être compétitif à une échelle nationale. C'est sur cet élan général, créateur d'emplois et générateur d'attractivité, que la métropole souhaite capitaliser. Avec les coopérations territoriales, l'ambition est également de s'affirmer comme une métropole internationale et assurer le développement du territoire.

La plateforme RSE pour un développement responsable

Pour accompagner les entreprises vers un développement économique responsable tenant compte des enjeux sociétaux et du développement durable, Nantes Métropole a créé, en 2011, la plateforme RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), en partenariat avec la Chaire Audencia. Depuis 2013, son site internet, alimenté de manière collaborative, a pour vocation de recenser les initiatives, d'informer et d'inciter aux bonnes pratiques.

L'économie sociale et solidaire au service de l'emploi et de la cohésion sociale

L'économie sociale et solidaire (ESS) contribue à faire de Nantes Métropole un territoire actif et solidaire. Elle regroupe différentes structures : associations, coopératives, mutuelles, fondations... animées par l'envie de mettre la solidarité et l'utilité sociale au cœur de leurs projets. La collectivité accompagne ainsi des actions organisées par l'association Les Ecosolies. Ce pôle territorial de coopération économique (PTCE) propose de nombreux services et événements permettant d'accompagner les entreprises et favoriser les mises en relation : labo des Ecosolies, Solilab...

Depuis février 2019, l'écosystème ESS Nantais est l'un des 20 territoires retenus pour la labellisation "Territoire French Impact".

« Nantes Entreprises dans ma poche », une application qui facilite la vie des entreprises

Pour accompagner et simplifier les démarches des entreprises et centraliser les nombreuses ressources et actualités, a été conçue « Nantes Entreprises dans ma poche ». Ce point d'entrée unique au travers d'un site est géré et animé par Nantes Métropole, en partenariat avec la chambre de commerce et d'industrie (CCI).

Des partenariats avec les entreprises du territoire

Nantes Métropole a engagé une démarche auprès des grandes entreprises pour impliquer ces dernières dans les projets majeurs du territoire. Avec à la clef, l'idée d'attirer d'autres entreprises et des talents. La métropole a ainsi signé avec Airbus un pacte portant sur la mobilité, le développement durable, le capital humain, ou la promotion du territoire.

Chiffres clés

- 25 000 emplois en Pays de la Loire liés à l'aéronautique, dont 5 000 emplois chez Airbus.
- 34 000 emplois liés à la filière maritime sur le territoire de Saint-Nazaire, dont 24 400 liés à l'activité du port
- 4 000 emplois liés à la filière de l'alimentation répartis dans plus de 400 entreprises de la métropole nantaise
- 16% des emplois de l'agglomération sont issus de l'ESS

Source : metropole.nantes.fr/developpement-economique-durable-solidaire

Document 7 - Pourquoi le futur de la restauration passe par le digital ?

Restaurateurs, restez connectés !

L'innovation technologique est désormais au cœur de la restauration, qu'elle soit collective ou commerciale, comme le démontre l'essor de la *FoodTech*. Toutes les initiatives numériques en lien avec la restauration sont en constante évolution, ce qui offre un vaste éventail de possibilités de développement.

Le secteur de la restauration est en pleine mutation. Nous vous invitons dès à présent à adopter ces relais digitaux sur tous vos segments, et nous vous expliquons comment et pourquoi le futur de la restauration passe par les *datas*.

Les *datas*, un outil formidable pour établir des projections.

L'analyse des *datas* pourrait bien faire évoluer les comportements humains et alimentaires dans la restauration. On a ainsi pu remarquer que les *datas* ou *Big datas* ont déjà des incidences sur le gaspillage alimentaire, les approvisionnements, la préparation des menus. Une logique d'innovation responsable et durable se profile.

Les outils d'analyse permettent une compréhension approfondie des habitudes et des préférences extrêmement variées de votre clientèle. Vous serez ainsi en mesure de proposer des interactions plus personnalisées, et les efforts que vous déploierez en termes de marketing en seront d'autant plus efficaces.

Grâce à ces projections, les logiciels informatiques proposés sur le marché aujourd'hui sont capables de faire des estimations très ciblées sur la fréquentation de votre établissement à partir de paramètres comme les mois, jours ou heures.

Mais d'autres paramètres entrent également en ligne de compte comme la météo, la saison, le jour de la semaine, les vacances, d'éventuels événements locaux ou nationaux etc. Ces paramètres peuvent aussi influencer sur la fréquentation de votre établissement à un moment donné. Aujourd'hui, robots, *chatbots*², assistants virtuels sont capables de découvrir des tendances récurrentes dans les données, et de faire des associations complexes entre les différents facteurs cités précédemment afin de modéliser des projections toujours plus fiables.

Gérez votre restaurant grâce aux innovations numériques.

En vous équipant de logiciels, vos projections seront 50% plus précises qu'avec les méthodes traditionnelles, grâce à l'utilisation d'innovations technologiques. Vous pourrez ainsi déterminer la fréquentation de votre restaurant, mais aussi repérer la popularité de tel ou tel élément de votre menu, selon les périodes et les circonstances.

L'utilisation des *datas* est devenue incontournable. Elles sont essentielles pour élaborer vos stratégies et optimiser la gestion de vos stocks de manière très précise, ce qui permet à la fois de faire des économies et de limiter le gaspillage alimentaire. Vous pouvez ajouter à cela l'utilisation du *cloud*³, qui vous permet ainsi d'accumuler, de stocker puis d'exploiter vos *datas* directement sur Internet.

Nous avons de ce fait constaté une forte augmentation de l'intérêt pour la durabilité. Que ce soit au niveau du contenant ou du contenu, l'utilisation des prévisions que permet l'analyse des *datas* vous permettra, à vous, restaurateurs, de connaître, sur un périmètre beaucoup plus précis, la quantité de nourriture nécessaire à produire. Ceci afin de réduire les commandes excessives et de facto l'émission de déchets

Non content de gérer vos stocks, les *datas* permettent aussi de gérer votre personnel. Des applications permettent de créer, d'ajuster et consulter les plannings mais également d'établir les feuilles de présence de votre personnel ou bien de suivre chaque heure travaillée, de préciser les raisons d'un retard ou d'une absence, de garder l'œil sur les repos compensateurs, d'exporter les variables de la paie vers des logiciels dédiés.

En parallèle de ces innovations, un véritable marché s'est créé. Il existe aujourd'hui bon nombre d'applications sur téléphone mobile, permettant aux consommateurs consciencieux et/ou soucieux de faire des économies, d'acheter à moindre coût des invendus dont la date limite de consommation est proche. Certaines applications permettent de réserver une table en ligne ou de prépayer une commande, par exemple. Les objets connectés, tels que les tablettes numériques deviennent des caisses mobiles, des menus interactifs.

Le menu digital arrive en force et avec lui la possibilité de devenir multilingue. C'est déjà le cas outre-Atlantique, où les tablettes sont mises à la disposition de la clientèle. Elle peut ainsi ajuster, décider, composer et commander. Toutes ces données récoltées viennent ensuite enrichir la fameuse expérience consommateur. Une aubaine pour le marketing.

Anticiper les nouveaux modes de consommation.

Les nouveaux modes de consommation participent aussi à faire évoluer cet écosystème *FoodTech*, qui doit se renouveler sans cesse et s'adapter. L'émergence de nouvelles formes de restauration, telle que l'ouverture de cuisine en propre chez les restaurateurs spécialisés dans la livraison à domicile en est un bon exemple.

Selon les prévisions de Bernard Boutboul, spécialiste de la restauration, la livraison à domicile devrait véritablement décoller avec l'entrée dans la vie active de la génération Z, c'est-à-dire les jeunes qui ont actuellement entre 15-22 ans. Cette génération devrait bouleverser les

² Agent conversationnel, logiciel programmé pour simuler une conversation

³ Serveurs de stockage de données distant

comportements alimentaires car ils veulent se faire livrer tout, tout de suite, n'importe où et à n'importe quelle heure.

[...] l'amélioration de l'expérience du consommateur est au cœur des innovations *FoodTech* actuelles. Les *datas* vont vous permettre de mettre en place un parcours client plus personnalisé, tout en respectant les règles du RGPD. Les *datas* sont alors un bon outil pour analyser les envies des clients car elles permettent la compréhension de ses comportements. Une stratégie efficace si vous êtes en quête de fidélisation de votre clientèle.

Ces innovations technologiques peuvent aussi vous servir à maîtriser votre e-réputation. Des applications mobiles capitalisent sur les clients satisfaits puisqu'ils diffusent leur avis sur une multitude de plateformes. D'autres applications permettent les prises de commande à distance. Simple d'utilisation, la vitrine tactile Actitouch' permet au consommateur, quand il passe devant le restaurant, de réserver une table, de composer son menu... Voilà une bonne idée pour optimiser votre service.

Il est évident que l'usage des *datas* grâce à l'intelligence artificielle a déjà largement transformé la restauration, que ce soit du côté des professionnels ou du côté des clients. Tous ces changements significatifs peuvent être analysés, depuis la manière dont le client va faire le choix de l'établissement dans lequel il ira manger jusqu'à la photographie de son plat, qui sera vite partagée sur les réseaux sociaux.

Les *datas* permettent aussi d'offrir de nouveaux services et de nouveaux outils d'acquisition de données sur votre clientèle, pour que vous puissiez vous adresser à eux d'une manière encore plus ciblée.

Source : blog.easily.com/fr/

Document 8 - Installation des nouveaux locaux de la cuisine

Présentation des locaux et aménagements à financer Cuisine – aménagement 204 k€ + équipement 103 k€

Localisation des locaux : cour artisanale Le Galilée à Bellevue (Saint Herblain, périphérie de Nantes)

Bailleur : Loire Océan Développement

Caractéristiques : 3 cellules pour une surface totale de 250 m²

Loyer : 72 € HT / m² / an ; bail de 9 ans fermes



Les locaux sont adaptés :

- À l'ambition sociale : au plus proche du public des quartiers (politique de la ville), au sein d'un tissu partenarial déjà développé, BAME a la capacité de créer 18 emplois temps plein d'insertion à 3 ans.
- À l'activité économique : les espaces permettent de produire plus de 600 repas / jour.

Étude technique menée par un bureau d'étude technique spécialisé en cuisine.

- Aménagements : 204 k€ - Durée des travaux : environ 9 mois
- Équipement : 103 k€ en année 1 / 50 k€ en année 2

	CORPS D'ETAT	prix/m ²	TOTAL
1	DESAMIANTAGE		- €
2	DEMEMAGEMENT - REINSTALLATION		- €
3	DEMOLITIONS		- €
4	TERRASSEMENTS - GROS ŒUVRE	131 Euro/M ²	32 775 €
5	COUVERTURE - CHARPENTE METALLIQUE	10 Euro/M ²	2 500 €
6	MENUISERIES EXTERIEURES ALUMINIUM - SERRURERIE		
7	PANNEAUX ISOTHERMES	218 Euro/M ²	54 336 €
7	DOUBLAGES / CLOISONS ISOTHERMES / PLAFONDS	57 Euro/M ²	14 115 €
8	SOL DUR	95 Euro/M ²	23 658 €
9	PEINTURE - NETTOYAGE	34 Euro/M ²	8 575 €
10	PLOMBERIE SANITAIRE - CHAUFFAGE - VENTILATION	160 Euro/M ²	40 000 €
12	ELECTRICITE	114 Euro/M ²	28 500 €
11	FROID / CUISINE	413 Euro/M ²	103 058 €
	TOTAL EN EUROS HT	1233 Euro/M²	307 517 €

Source : BAME

Document 9 - Éléments prévisionnels

L'exercice comptable court du 1^{er} septembre N au 31 août N+1

CHIFFRES D'AFFAIRES PRÉVISIONNELS :

	Existant 2022-2023	2023-2024	2024-2025
Nbre jours ouvrés	253	254	254
Nbre jours ouverture	228	228	228
Nbre couverts/jour	180	425	565
CA comptoirs	470 631 €	1 118 684 €	1 498 128 €

Soldes Intermédiaires de Gestion en euros	Existant 2022-2023	%	2023-2024	%	2024-2025	%
Prestations de l'exercice	470 631	100,0	1 118 684	100,0	1 498 128	100,0
PRODUCTION DE L'EXERCICE	470 631	100,0	1 118 684	100,0	1 498 128	100,0
Achats effectués de matières	154 875	32,9	373 386	33,4	502 906	33,6
Variation de stock de matières	- 2 816		- 7 351		- 3 699	
Achats consommés de matières	152 059	32,3	366 035	32,7	499 207	33,3
MARGE GLOBALE	318 572	67,7	752 649		998 921	66,7
Fournitures consommables	28 533	6,1	41 201	3,7	44 981	3,0
Services extérieurs	57 621	12,2	82 802	7,4	93 134	6,2
VALEUR AJOUTÉE	232 418	49,4	628 646	56,2	860 806	57,5
Subventions d'exploitation ⁴	36 556	7,8	134 136	12,0	194 820	13,0
Impôts et taxes	3 416	0,7	9 715	0,9	13 433	0,9
Salaires bruts (salariés)	153 097	32,5	479 076	42,8	672 564	44,9
Charges sociales (Salariés)	27 468	5,8	79 272	7,1	109 572	7,3
Salaires bruts (dirigeant)	20 480	4,4	30 720	2,7	30 720	2,1
Charges sociales (Dirigeant)	7 784	1,7	11 676	1,0	11 676	0,8
Autres charges de personnel	632	0,1	1 765	0,2	2 473	0,2
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	56 097	11,9	150 558	13,5	215 188	14,4
Dotations aux amortissements	50 000	10,6	117 776	10,5	130 476	8,7
RESULTAT D'EXPLOITATION	6 097	1,3	32 782	2,9	84 712	5,7
Charges Financières	5 300	1,1	9 205	0,8	8 995	0,6
RESULTAT FINANCIER	- 5 300	- 1,1	- 9 205	- 0,8	-8 995	- 0,6
RESULTAT COURANT	797	0,2	23 577	2,1	75 717	5,1
Produits exceptionnels ⁵	45 748	9,7	36 798	3,3	32 620	2,2
Résultat exceptionnel	45 748	9,7	36 798	3,3	32 620	2,2
RESULTAT DE L'EXERCICE	46 545	9,9	60 375	5,4	108 337	7,2
Capacité d'autofinancement	50 797	10,8	141 353	12,6	206 193	13,8

Source : BAME

⁴ Aide aux postes en insertion (cette subvention augmente l'EBE)

⁵ Les produits exceptionnels correspondent à une partie (quote-part) de subventions d'investissements (accordées par le Fonds Départemental d'Insertion, Nantes Métropole et la région Pays de la Loire) intégrée au résultat de l'exercice ; **ils ne sont pas comptabilisés dans le calcul de la CAF.**