

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION

SESSION 2024

ÉPREUVE E2 : ÉPREUVE DE GESTION ET DE DOSSIER PROFESSIONNEL

SOUS-ÉPREUVE E21 : MERCATIQUE ET GESTION APPLIQUÉE

Matériel autorisé

L'usage de la calculatrice **avec le mode examen activé** est autorisé.

L'usage de la calculatrice **sans mémoire**, « type collègue », est autorisé.

*Le sujet se compose de 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 7 (pages 10/16 à 16/16 incluses)
sont à rendre agrafées dans une copie anonymée.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : AP 2406-CSR GA 21 1	Session : 2024	Page 1/16

LA CRÊPE GIRONDINE



**Place du Parlement
33 000 BORDEAUX**

☎ 05 56 10 XX XX

www.lacrepegirondine.fr

SARL au capital de 13 600 €

RCS BORDEAUX B 562 352 876

Effectif : 6 salariés

Ouvert du mardi au dimanche

Fermeture annuelle en février

Ticket moyen : 20,00 € HT

Capacité d'accueil du restaurant : 60
couverts

La crêperie « La Crêpe Girondine » est exploitée par Adrien et Sarah BOUTET depuis 2003. Leurs crêpes à base de cèpes de Bordeaux et truffes du Périgord sont réputées sur la ville de Bordeaux et ses alentours.

Adrien et Sarah BOUTET souhaitent élargir leur clientèle en proposant la vente de crêpes à emporter. Ils s'interrogent sur la rentabilité de cette nouvelle activité.

Pour faire face à la hausse de la production, les dirigeants se demandent si l'achat d'une machine à crêpes automatique est intéressant. Cela peut permettre d'éviter le recrutement d'un salarié supplémentaire.

Pour attirer davantage de clientèle, les dirigeants se demandent comment améliorer le site internet de la crêperie.

De plus, Adrien et Sarah BOUTET rencontrent des difficultés avec l'un de leurs salariés et s'interrogent sur la façon de gérer la situation.

Vous travaillez au sein de cette crêperie en qualité de commis. Adrien et Sarah BOUTET vous associent à l'étude des différents dossiers.

Dossier n°	Thème	Barème
①	Le seuil de rentabilité	12 points
②	Le choix de la meilleure combinaison productive	8 points
③	L'amélioration du site Internet	12 points
④	La gestion des conflits	8 points
TOTAL GÉNÉRAL		40 points

Vous apporterez une attention particulière au soin et à la rédaction de vos réponses.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée
Repère : AP 2406-CSR GA 21 1	Session : 2024
	Page 2/16

Dossier 1 : LE SEUIL DE RENTABILITÉ

➞ Situation professionnelle

Sarah et Adrien BOUTET souhaitent mettre en place la vente de crêpes à emporter et s'interrogent sur la rentabilité de cette nouvelle activité. Ils prévoient un ticket moyen hors taxe de 20,00 euros et espèrent attirer 1 100 clients supplémentaires.

➞ Votre rôle

1. Compléter le tableau de répartition des charges **ANNEXE 1**.
2. Compléter le compte de résultat différentiel **ANNEXE 2**.
3. Calculer puis commenter le seuil de rentabilité **ANNEXE 3**.

Dossier 2 : LE CHOIX DE LA MEILLEURE COMBINAISON PRODUCTIVE

➞ Situation professionnelle

Face à l'augmentation de l'activité générée par la vente à emporter de crêpes, Adrien et Sarah BOUTET envisagent l'achat d'une machine automatique à crêpes ou le recrutement d'un salarié à temps partiel. Ils mettent à votre disposition toutes les informations **DOCUMENTS 1, 2 et 3**.

➞ Votre rôle

1. Calculer, pour chacune des deux solutions, le montant de la dépense annuelle **ANNEXE 4**.
2. Retenir la solution la plus économique pour l'entreprise et justifier votre réponse **ANNEXE 4**.

Dossier 3 : L'AMÉLIORATION DU SITE INTERNET

➞ Situation professionnelle

Actuellement, le site internet de la crêperie ne donne pas entière satisfaction à Adrien et Sarah BOUTET. Ils souhaitent l'améliorer afin de développer leur clientèle.

Vous avez à votre disposition le **DOCUMENT 4**.

➞ Votre rôle

Proposer des actions de communication qui permettront d'améliorer le site internet de la crêperie **ANNEXE 5**.

Dossier 4 : LA GESTION DES CONFLITS

➞ Situation professionnelle

Adrien et Sarah BOUTET rencontrent des difficultés avec Xavier BOUTCHAMPS, commis de cuisine. Ils s'interrogent sur la façon de gérer la situation. Ce dernier a été pris en flagrant délit de vol de matières premières dans la réserve. Il a reconnu les faits.

Avant de prendre une décision, Adrien et Sarah BOUTET vous demandent d'analyser le règlement intérieur de la crêperie **DOCUMENT 5**.

➞ Votre rôle

1. Répondre aux questions **ANNEXE 6**.
2. Choisir la sanction disciplinaire qui pourra être infligée à Xavier BOUTCHAMPS **ANNEXE 7**.
3. Citer les trois étapes de la procédure qu'Adrien et Sarah BOUTET doivent mettre en place **ANNEXE 7**.

PRÉSENTATION DE LA MACHINE À CRÊPES AUTOMATIQUE

♦ **Description :**

Cette crêpière automatique permet de produire des crêpes de 32 cm de diamètre. [...]

La machine à crêpes professionnelle automatique simple d'utilisation, pratique, fonctionnelle et robuste permet de réaliser automatiquement jusqu'à 230 crêpes à l'heure d'une qualité égale aux crêpes «faites main». [...]

Elle est équipée d'un récipient pour mélange d'une capacité de 10 litres, d'un rouleau de cuisson protégé par une grille et d'un visuel digital afin de pouvoir régler et visualiser la température. [...]

♦ **Caractéristiques :**

- Débit maximal heure : 230 crêpes
- Diamètre crêpe : 32 cm
- Dimensions (L x l x H) cm : 750x1000x490
- Puissance : 4 200 watts
- Poids net : 57 kg
- Capacité réservoir : 10 litres
- Consommation annuelle énergétique estimée : 245,00 € HT

Prix HT : 5 575,00 €

Source d'après : <https://www.techni-contact.com/produits/7115-5347999-machine-a-crepes-automatique-180-crepes-par-heure.html>

(Consulté le 15/11/2023 à 8h30)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 2406-CSR GA 21 1	Session : 2024	Page 5/16

DOCUMENT 2

NOTE D'INFORMATION

Le chef d'entreprise choisira la combinaison productive la plus efficiente.

Le choix de la combinaison dépend du coût des facteurs utilisés sur une année :

- ➡ salaires + charges sociales (patronales et salariales) = coût du facteur travail
- ➡ coût de l'investissement HT+ maintenance et entretien HT= coût du facteur capital.

DOCUMENT 3

INFORMATIONS SUR LE SALAIRE DU CRÊPIER

L'embauche d'un salarié est prévue à temps partiel, pour 50 heures mensuelles échelon 1 niveau II (taux horaire brut à 12,30 €).

À cela s'ajoute 215,00 euros de charges mensuelles (charges patronales et salariales).

COMMENT AMÉLIORER LE RÉFÉRENCEMENT NATUREL POUR UN RESTAURANT ?

Il existe différentes méthodes pour améliorer le référencement naturel d'un restaurant [...]

- **Créer un site web optimisé de restaurant [...]**

Pour que les gens puissent trouver le site web de votre restaurant, vous devez vous assurer qu'il est indexé par les moteurs de recherche. Cela signifie qu'il faut ajouter votre site dans l'index des principaux moteurs de recherche pour que l'on trouve votre restaurant.

- **Optimisez le site web de votre restaurant pour le mobile [...]**
- **Faire des relations presse et contacter des influenceurs dans la restauration**

Une autre façon d'améliorer le référencement de votre restaurant est d'obtenir une couverture de presse et de contacter des personnes influentes dans le secteur de la restauration. Cela vous aidera à créer des liens et à attirer des visiteurs d'autres sites Web [...]

- **Créer et alimenter une fiche Google My Business de restaurant**

Google My Business est un service en ligne gratuit de Google qui permet aux entreprises de créer et de gérer leur fiche d'entreprise sur Google Maps et Google Search. [...]

Plus votre fiche Google My Business est complète et précise, mieux elle sera classée dans les résultats de recherche locale. [...]

Il est aussi conseillé de publier régulièrement de nouvelles photos et de faire des posts pour partager vos dernières actualités : nouveaux menus, soirées spéciales, promotions, etc. [...]

- **Utilisez les médias sociaux pour promouvoir votre restaurant [...]**
- **Être présent sur toutes les plateformes de promotion de restaurants**

Il existe plusieurs sites spécialisés qui vous permettent de créer une fiche pour votre restaurant afin de gagner de la visibilité en dehors de votre site ou de vos réseaux sociaux.

Voici un listing non exhaustif des plateformes pertinentes sur lesquelles s'inscrire en tant que restaurateur : Tripadvisor, La fourchette, Le guide Michelin, Le Fooding...[...]

Conclusion

Il existe de nombreuses façons d'améliorer le référencement naturel de votre restaurant et d'accroître sa visibilité. En suivant les conseils ci-dessus, vous serez en mesure de développer votre référencement pour augmenter le chiffre d'affaires de votre restaurant. [...]

Source d'après : <https://www.restaurant-imaginaire.fr/ameliorer-referencement-naturel-restaurant/>
(Consulté le 15/11/2023 à 8h45)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 2406-CSR GA 21 1	Session : 2024	Page 7/16

EXTRAIT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR « La Crêpe Girondine »

TITRE I. DISPOSITIONS GENERALES

Le présent règlement intérieur a pour objet de fixer :

- les mesures à respecter quant à la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité à l'intérieur de l'établissement ; [...]

Son contenu s'impose à l'ensemble des salariés, y compris les extras et apprentis, qu'ils soient présents lors de l'entrée en vigueur du présent règlement intérieur ou embauchés par la suite. [...]

TITRE III. RÈGLES GÉNÉRALES ET PERMANENTES RELATIVES A LA DISCIPLINE [...]

2°) Horaires de travail.

Le personnel doit respecter les horaires de travail et les pauses affichées.

L'horaire de travail s'entend à l'exclusion du temps passé à : l'habillage, déshabillage, pause, temps de repas, coupure. [...]

TITRE IV. SANCTIONS ET DROITS DE LA DEFENSE [...]

2°) Sanctions disciplinaires [...]

2.2 Nature des sanctions

Les sanctions susceptibles d'être mises en œuvre sont les suivantes :

- Avertissement :

Cette mesure constitue un rappel à l'ordre sans incidence, immédiate ou non, sur la présence dans l'entreprise, la fonction, la carrière, ou la rémunération du salarié auquel elle s'adresse.

- Blâme :

Cette mesure consiste à réprimander, par écrit, le salarié ayant commis un fait fautif.

- Mise à pied :

Cette mesure constitue une suspension disciplinaire du contrat de travail, entraînant la perte de la rémunération correspondante. Elle pourra être prononcée pour une durée allant d'un à 2 jours ouvrés, suivant la gravité des faits reprochés.

- Mutation disciplinaire :

Cette mesure consiste à affecter le salarié sur un autre lieu de travail que celui-sur lequel il effectue ses missions, pour des raisons disciplinaires.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 2406-CSR GA 21 1	Session : 2024	Page 8/16

- Rétrogradation disciplinaire :

Cette mesure consiste à affecter le salarié à un emploi de qualification inférieure, pour des raisons disciplinaires.

- Licenciement disciplinaire avec faute grave :

Cette mesure conduit à la rupture du contrat de travail dans des modalités définies par la loi et entraîne la privation du préavis et de l'indemnité de licenciement.

- Licenciement disciplinaire pour faute lourde :

Cette mesure conduit à la rupture du contrat de travail dans des modalités définies par la loi et la convention collective applicable et entraîne la privation du préavis, de l'indemnité de licenciement et de l'indemnité compensatrice de congés payés correspondant au congé en cours d'acquisition.

Source d'après : https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/modele_reglement_interieur.pdf
(Consulté le 15/11/2023 à 8h55)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 2406-CSR GA 21 1	Session : 2024	Page 9/16

ANNEXE 1

TABLEAU DE RÉPARTITION DES CHARGES

Arrondir les calculs à deux décimales

Charges	Montant HT en €	Charges variables en %	Montant des charges variables en €	Charges fixes en %	Montant des charges fixes en €
Matières premières consommées	20 950,00	100	0
Autres achats et charges externes	2 830,00	15	85
Charges de personnel	12 000,00	15	85
Dotations aux amortissements	800,00	0	100
TOTAL	36 580,00	

ANNEXE 2

COMPTE DE RÉSULTAT DIFFÉRENTIEL

Arrondir les calculs à deux décimales

Éléments	Montant HT en €	En % du CA
Chiffre d'affaires HT	70 840,00	100
Charges variables	
Marge sur coût variable
Charges fixes	
Résultat

ANNEXE 3

ANALYSE DU SEUIL DE RENTABILITÉ

Arrondir les calculs à deux décimales

Éléments	Détails des calculs	Résultats
Seuil de rentabilité en €
Seuil de rentabilité en nombre de ventes
Commenter le seuil de rentabilité de cette nouvelle activité	

ANNEXE 4

CHOIX DE LA MEILLEURE COMBINAISON PRODUCTIVE

Arrondir les calculs à deux décimales

Éléments	Détail des calculs	Montant de la dépense annuelle en €
- <u>Coût annuel solution 1</u> : Machine automatique à crêpes
- <u>Coût annuel solution 2</u> : Recrutement d'un salarié à temps partiel
Solution retenue et justification :		

ANNEXE 5

ACTIONS DE COMMUNICATION POUR AMÉLIORER LE SITE INTERNET

Pour que mon site Internet...	Mon site Internet doit ...
utilise les labels, références, récompenses dont le restaurant bénéficie.	afficher sur chaque page au même endroit un bandeau de labels/références.
soit trouvé facilement par les clients.
permette aux clients de se rendre facilement à la crêperie.
devienne accessible à tous et de n'importe où.
donne les dernières nouveautés de la crêperie.
facilite la prise de réservation.
donne la possibilité d'annuler une réservation.

ANNEXE 6

1. Indiquer si un règlement intérieur est obligatoire dans cette crêperie.

.....

.....

.....

2. Citer une partie réglementaire qui n'apparaît pas dans cet extrait du règlement intérieur.

.....

.....

.....

3. Donner deux obligations du salarié dans le cadre de son contrat de travail.

-

-

4. Citer le tribunal compétent en cas de désaccord entre un employeur et un salarié.

.....

.....

5. Définir l'expression « sanction disciplinaire ».

.....

.....

.....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : AP 2406-CSR GA 21 1	Session : 2024	Page 15/16

ANNEXE 7

2. Nature des sanctions (cocher la sanction retenue)	Justification
Avertissement <input type="checkbox"/>	
Blâme <input type="checkbox"/>	
Mise à pied <input type="checkbox"/>	
Mutation disciplinaire <input type="checkbox"/>	
Rétrogradation disciplinaire <input type="checkbox"/>	
Licenciement disciplinaire avec faute grave <input type="checkbox"/>	
Licenciement disciplinaire pour faute lourde <input type="checkbox"/>	
3. Citer les trois étapes à respecter pour la sanction choisie.	- - -