

CONCOURS GÉNÉRAL DES LYCÉES

—
SESSION 2018
—**SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE L'HÔTELLERIE
ET DE LA RESTAURATION**

(Classes de terminale série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration)

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ

Durée : 4 heures
—**Sujet****Ouvrir un restaurant, une aventure risquée ?**

Disposant d'une formation en hôtellerie restauration ou cadre en reconversion, le futur restaurateur doit apprendre à composer avec les multiples exigences de la création d'entreprise. Cet aventurier des temps modernes sera confronté à différentes alternatives et sera amené à effectuer de nombreux choix.

A l'aide de vos connaissances, de votre expérience et du dossier documentaire joint, présentez votre réflexion dans un développement structuré.

Consignes aux candidats

- Ne pas utiliser d'encre claire
- N'utiliser ni colle, ni agrafe
- Numéroté chaque page en bas à droite (numéro de page / nombre total de pages)
- Sur chaque copie, renseigner l'en-tête + l'identification du concours :

Concours / Examen : CGL

Section/S spécialité/Série : HOTRE

Epreuve : 101

Matière : STHR

Session : 2018

Tournez la page S.V.P.

Dossier documentaire

Document 1 - Chaque jour, Paris perd deux restaurants

Document 2 - Démographie des entreprises

Document 3 - La tyrannie des horaires des restaurants au pilori

Document 4 - Caroline Savoy, l'impact des nouvelles technologies dans la restauration

Document 5 - L'innovation peut-elle s'introduire dans les restaurants ?

Document 1 - Chaque jour, Paris perd deux restaurants

Ce n'est pas un restaurant qui se crée chaque jour dans la capitale, mais plus de trois ! En 2013, on a ainsi recensé 1337 immatriculations à Paris (soit 3,66 par jour). Mais le chiffre des destructions des restaurants s'avère bien plus impressionnant encore : six périssent chaque jour. (En 2013, il y a eu 285 défaillances et 1936 radiations volontaires soit un solde négatif : Paris a perdu 884 restaurants, environ 2 par jour). [...]

« C'est un secteur qui a attiré beaucoup de personnes grâce à un taux de TVA bas, qui est passé en 2009 de 19,6 % à 5,5 % ». Depuis, la TVA est remontée à 7 % puis à 10 % et pourrait grimper jusqu'à 12 ou 13 % dans quelques années en raison d'un changement de législation européenne. [...]

« C'est un métier complexe et pourtant c'est un secteur qui attire des non professionnels qui pensent que c'est un métier facile. Ils oublient qu'il y a l'électricité, les charges, le salaire, le loyer ...

La barrière financière rend la tâche encore plus difficile. "Les fonds de commerce sont très chers. C'est encore plus vrai pour Paris, où on a vu des fonds de commerce à 800.000 euros pour des petites surfaces, ou 3 millions d'euros pour des restaurants avec service à table. » [...]

www.challenges.fr/entreprise/pourquoi-chaque-jour-deux-restaurants-disparaissent-a-paris, 8 juillet 2014

Document 2 - Démographie des entreprises

Créations et défaillances des entreprises du Secteur Hébergement et restauration

En 2016, dans l'ensemble des secteurs marchands non agricoles, 554 000 entreprises ont été créées, soit 29 000 de plus qu'en 2015. Le nombre de créations d'entreprises augmente ainsi de 6 % par rapport à l'année précédente, ce qui représente la plus forte hausse depuis six ans.

Années	Nombre de créations d'entreprises	Nombre de défaillances d'entreprises
2016	30 804	7 753
2015	28 400	8 416
2014	29 605	7 789
2013	26 910	7 545

France- Données annuelles - Source : Insee Première n° 1631 Publication 24/01/2017

Taux de pérennité des entreprises à 3 ans, et à 5 ans, des entreprises créées en 2010.

	Taux de pérennité à 3 ans	Taux de pérennité à 5 ans
Tous secteurs confondus	71,30 %	60 %
Hébergement et restauration	68,90 %	58 %

Source : Insee première n° 1639, Publication 22/3/2017

Statut juridique, investissement initial et pérennité des entreprises.

Les personnes physiques représentent 39 % des créateurs de 2010. Elles sont majoritaires dans les projets modestes. Elles sont ainsi à l'origine de 57 % de ceux montés avec moins de 2 000 euros. Cette proportion est cependant en baisse, car elle était de 72 % en 2006.

Les personnes morales engagent davantage de moyens financiers à la création que les entreprises individuelles. Cependant, même à investissement comparable, ces dernières demeurent nettement moins pérennes. Ainsi, ce n'est qu'à partir d'un investissement supérieur ou égal à 16 000 euros que les personnes physiques dépassent 50 % de pérennité à cinq ans. En revanche, une société atteint 60 % de chances de pérennité même si elle investit moins de 2 000 euros à la création.

Source : Insee première n°1639

Document 3 - La tyrannie des horaires des restaurants au pilori

Sous l'habile prétexte de « déstresser » les clients qui arrivent tous ensemble, les restaurateurs préfèrent jouer sur la flexibilité des horaires. C'est la même chanson avec les menus uniques qui facilitent plus le travail du chef que la liberté des clients. « Pour notre restaurant le Coq Rico, explique ainsi Antoine Westermann nous essayons d'étaler l'arrivée des clients. Tout le monde en profite. Nous n'imposons pas d'horaires, mais proposons différents moments dans la soirée, sinon, c'est l'embouteillage et les clients sont furieux. » Cette gymnastique gérée par ordinateur permet ainsi à son restaurant de Montmartre (14 employés), disposant de 43 places assises, de servir chaque soir 60 personnes

pour un ticket moyen de 64 euros. C'est du reste le quotient magique de beaucoup de restaurants : avec un 1,5 service le soir, ils peuvent s'en sortir, en deçà, c'est ric-rac.

(...) En fait, la réussite d'un restaurant reste une énigme. « Lorsque j'ai lancé *Semilla*, rue de Seine, témoigne ainsi Drew Harre, je ne savais pas du tout où j'allais. Je savais très bien que si cela ne marchait pas, c'était de ma faute ; en revanche, je ne peux pas vous expliquer pourquoi ça marche fort. Un restaurant a son autonomie propre, horaires, prix, clientèle et l'on ne sait jamais comment régler cette drôle de chimie. On modifie la longueur du bar, on rigidifie les horaires et tout peut écrouler. »

www.lefigaro.fr/sortir-paris/2012/06/13

Document 4 - Caroline Savoy, l'impact des nouvelles technologies dans la restauration

Caroline Savoy possède une vision très précise de la place des nouvelles technologies dans ces métiers et de leur évolution dans un futur proche.

(...) J'ai découvert à quel point les restaurants étaient (et sont toujours !) mal équipés pour communiquer, parler d'eux. Lors d'opérations, quand certains restaurants font venir 400 personnes qu'ils n'auraient jamais captées en temps normal, combien n'enregistrent ni les mails ni les numéros de téléphone !

Aucun logiciel CRM (de gestion de la relation clients) réellement adapté à la restauration n'existait à l'époque. Mon père a été l'un des premiers à en utiliser un qu'il avait fait développer spécialement.

(...) Un restaurant a besoin d'un site internet qui affiche ses valeurs, ses promesses et sur lequel le client puisse réserver immédiatement. Si un restaurant ne propose pas la réservation automatique et que le client téléphone en dehors des heures de service, c'est un client perdu pour l'établissement !

(...) Il est également important de communiquer régulièrement sur ses valeurs et sa marque, via les réseaux sociaux, les newsletters... sans lasser ! Pour cela, on doit savoir à qui l'on s'adresse (connaître ses clients) et délivrer le bon message à la bonne personne, au bon moment.

(...) Mon directeur de salle a 26 ans et lui-même a peur d'abandonner le cahier de réservation papier. Les restaurateurs subissent les nouvelles technologies, il faut y aller progressivement.

Pour la réservation en ligne, la gestion des réservations, la constitution du fichier clients et les outils de fidélisation, j'ai choisi Guestonline parce que l'outil est performant et que l'entreprise est indépendante. (...) Le fait de coupler la technologie avec celle d'autres métiers comme les caisses enregistreuses (Cashpad, Ikentoo...) est aussi un gros plus pour les restaurants : possibilité de demander une empreinte de carte Bleue au moment de la réservation pour éviter les no-shows.

www.guestonline.fr/caroline-savoy-nouvelles-technologies-et-restauration/, 22 sept 2016

Document 5 - L'innovation peut-elle s'introduire dans les restaurants ?

La plupart des restaurateurs cherchent à se différencier afin de séduire de nouveaux clients, toujours plus exigeants. Certains misent sur l'ambiance et le design afin de rendre l'espace attrayant (à Paris, le Blue Elephant a recréé une jungle et l'Auto Passion Café est entièrement dédié aux sports mécaniques).

(...) Certains établissements créent des façons de consommer plus rapides à l'image des restaurants mobiles. Ainsi, « La Crêperie Mobile » et « Le Bus Cupcake » voient le jour et certains innovent en proposant un restaurant... sur vélo. Certains entrepreneurs ont fait le pari que, désormais, il fallait venir chercher leurs clients !

D'autres établissements préfèrent, eux, jouer la carte de l'innovation et des nouvelles technologies. Ils utilisent des outils pour faciliter les commandes comme l'a fait le restaurant « *Il Ristorante* » de Lille qui a remplacé ses cartes par des tablettes tactiles. Ils ont lancé ce système pour « faire le buzz » mais suite à des problèmes (casse/vol des tablettes ou encore à cause de la période d'adaptation lente des clients), ils ont décidé de le suspendre...

Le gérant du restaurant troyen « *La Taverne Karlsbrau* » estime que les tablettes ne sont pas une urgence tant que la majorité de leur clientèle n'est pas de la fameuse génération Y. Cet établissement utilise le système PI (un système d'envoi instantané des commandes du serveur aux postes concernés) qui répond à ses besoins : rapidité, efficacité, simplicité et fiabilité.

A. Guillaume, F. Lefevre, A. Oliveira, A. Pierrad, étudiantes EMVOL de l'ESC Troyes, www.tom.travel/2013/12/19