Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP HCR, veuillez visiter :
caphcr.fr/annales-sujets-et-corriges

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

SESSION 2026

ÉPREUVE EP1 : ORGANISATION DES PRESTATIONS EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

Coefficient : 4 Durée : 2 heures

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse juridique de la livraison (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Diagnostic managérial et préconisations (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Gestion des stocks et résultats commerciaux (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : HÔTEL-RESTAURANT LE QUAI DES SAVEURS, SAS, LA ROCHELLE (CHARENTE-MARITIME)

Vous êtes employé polyvalent au sein de l'hôtel-restaurant **Le Quai des Saveurs**, exploité par la SAS du même nom à La Rochelle. L'établissement indépendant compte 12 salariés et propose 28 chambres, un service de petit-déjeuner et une restauration de produits locaux destinée à la clientèle de l'hôtel et aux habitants du quartier. Son positionnement repose sur une offre de saison, un service personnalisé et une politique de limitation du gaspillage.

À la suite d'une livraison de boissons non conforme à la commande, la direction examine les suites à donner au fournisseur et souhaite améliorer l'organisation de ses approvisionnements. Elle vous demande également d'étudier les résultats de l'activité de restauration et de formuler des propositions adaptées aux informations communiquées dans le dossier.

Le sujet comporte trois parties, pour un total de 20 points. Répondez à toutes les questions en vous appuyant sur les documents techniques DT 1 à DT 3. Pour les questions de calcul, présentez les opérations et indiquez les unités. La totalité du sujet et le document réponse DR 1 sont à rendre.

PARTIE 1 : Analyse juridique de la livraison (7 points)

Qualifier une situation contractuelle et proposer une réponse motivée

Le 12 juin 2026, la SAS Le Quai des Saveurs a commandé auprès de la société Distribution Atlantique 24 bouteilles de jus de pomme local, au prix unitaire de 3,20 € HT. Le bon de commande précisait la référence « jus de pomme local, bouteille de 75 cl » et une livraison le 16 juin avant 10 h. Le bon de livraison remis au restaurant mentionne 24 bouteilles, mais 8 bouteilles portent une étiquette indiquant un volume de 50 cl. Le responsable a signé le bon de livraison en inscrivant « sous réserve de contrôle des références ». La facture reçue le même jour porte sur 24 bouteilles de 75 cl, soit 76,80 € HT. Le fournisseur propose de reprendre les 8 bouteilles et de les remplacer dans un délai de cinq jours. Une réception professionnelle est prévue dans deux jours et le restaurant a besoin des 24 bouteilles conformes pour cette prestation.

À l'aide des documents DT 1 et DT 2, appliquez les étapes du raisonnement juridique : qualification juridique des faits, formulation du problème de droit, règle de droit applicable, puis solution motivée à la situation.

1.1 (1,5 point) Qualifiez juridiquement les parties, le contrat conclu et le défaut constaté dans la livraison. Relevez les éléments factuels qui permettent de caractériser ce défaut.

1.2 (1 point) Formulez le problème de droit auquel la SAS Le Quai des Saveurs doit répondre à la suite de cette livraison partiellement non conforme.

1.3 (2 points) Présentez les règles de droit applicables en mobilisant les articles du Code civil reproduits dans le DT 1. Expliquez également l'apport de la décision reproduite dans le DT 2 concernant l'exécution de bonne foi des contrats.

1.4 (2,5 points) Proposez une réponse argumentée à la situation. Précisez les démarches que le restaurant peut entreprendre auprès du fournisseur, les éléments à conserver et la solution à privilégier compte tenu de la réception prévue dans deux jours. Votre réponse doit s'appuyer sur les faits et les règles de droit présentés dans les documents.

PARTIE 2 : Diagnostic managérial et préconisations (7 points)

Analyser l'environnement et les ressources de l'établissement

La direction souhaite consolider le positionnement de l'établissement et rendre l'approvisionnement plus fiable. Le DT 3 présente les informations disponibles sur les ressources de l'entreprise, son activité et son environnement local. Ces données constituent l'ensemble des informations à mobiliser pour cette partie.

2.1 (3 points) Réalisez un diagnostic stratégique de l'établissement en présentant deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Chaque élément doit être justifié par une information du DT 3.

2.2 (2 points) Classez les éléments du DT 3 dans une analyse PESTEL : identifiez au moins un facteur politique ou réglementaire, économique, socioculturel, technologique, écologique et légal. Expliquez brièvement l'effet possible de chacun sur l'activité de l'établissement.

2.3 (2 points) La direction envisage de formaliser le contrôle des livraisons, de définir un fournisseur de remplacement pour les produits essentiels et de mieux informer la clientèle sur l'origine des produits. Analysez la pertinence de ces choix au regard du diagnostic, puis formulez deux préconisations opérationnelles complémentaires. Pour chacune, précisez l'objectif recherché.

PARTIE 3 : Gestion des stocks et résultats commerciaux (6 points)

Exploiter des données de stock et un tableau de bord

À partir du DT 3, analysez le stock de jus de pomme et les résultats de l'activité de restauration pour le mois de mai 2026. Le stock de sécurité fixé par l'établissement est de 10 bouteilles. Pour les calculs de marge, utilisez les définitions et les données indiquées dans le dossier technique. Arrondissez les pourcentages au dixième de point.

3.1 (2 points) Calculez le stock théorique de jus de pomme à la fin de la journée du 16 juin à partir du stock initial, des entrées et des sorties indiqués dans le DT 3. Comparez ce résultat au stock physique, calculez l'écart et indiquez une action immédiate à effectuer.

3.2 (1,5 point) Le besoin prévisionnel pour la réception est de 30 bouteilles conformes. En considérant les 8 bouteilles de 50 cl comme inutilisables pour cette prestation, calculez la quantité de bouteilles de 75 cl à commander afin de couvrir le besoin et de conserver le stock de sécurité. Le stock utilisable à prendre en compte est le stock physique de bouteilles conformes. Présentez votre calcul.

3.3 (2,5 points) À partir des données du tableau de bord du DT 3, calculez la marge brute de restauration, puis le taux de marge brute rapporté au chiffre d'affaires. Comparez ce taux à l'objectif mensuel fixé à 65 %. Enfin, calculez la part du chiffre d'affaires réalisée par la restauration dans le chiffre d'affaires total de l'établissement et formulez une conclusion courte sur les résultats du mois.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : RÈGLES DU CODE CIVIL RELATIVES AU CONTRAT ET À SON INEXÉCUTION

Les extraits ci-dessous sont fournis pour les besoins du sujet.

Code civil, article 1103 : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »

Code civil, article 1104 : « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public. »

Code civil, article 1217 : « La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut : refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ; poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ; obtenir une réduction du prix ; provoquer la résolution du contrat ; demander réparation des conséquences de l'inexécution. Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter. »

Code civil, article 1231-1 : « Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure. »

Dans cette situation, le bon de commande, le bon de livraison, la facture et les échanges avec le fournisseur permettent d'établir le contenu de la commande, la livraison réalisée et les démarches entreprises par les parties.

DT 2 : DÉCISION DE LA COUR DE CASSATION RELATIVE À L'EXÉCUTION DE BONNE FOI

Cour de cassation, chambre commerciale, 3 novembre 1992, pourvoi n° 90-18.547, affaire dite « Huard ».

Visa : article 1134, alinéa 3, du Code civil dans sa rédaction applicable à l'époque, devenu notamment l'article 1104 du Code civil.

Attendu de principe, synthèse fidèle de la portée de la décision : les conventions doivent être exécutées de bonne foi. Le juge doit rechercher, au regard des circonstances de l'affaire, si le comportement d'une partie dans l'exécution du contrat respecte cette exigence.

Motivation et portée : la Cour de cassation a censuré une décision qui n'avait pas recherché si le comportement de la société concernée, dans les conditions particulières de l'exécution du contrat, était compatible avec l'obligation de bonne foi. Cette décision ne règle pas directement un litige de livraison de denrées ; elle rappelle le principe général que les parties doivent respecter lors de l'exécution de leur contrat.

DT 3 : INFORMATIONS SUR L'ÉTABLISSEMENT, SON ENVIRONNEMENT ET SON ACTIVITÉ

Informations internes communiquées par la direction : l'établissement emploie 12 salariés. Sa salle de restauration compte 42 places. La carte est renouvelée au rythme des saisons et met en avant des produits locaux. Le restaurant dispose d'une clientèle régulière, mais le suivi des

stocks est actuellement réalisé sur des fiches papier et les écarts ne sont pas systématiquement consignés. Un seul fournisseur assure actuellement les livraisons de jus de pomme local. Le responsable estime que l'équipe peut consacrer 15 minutes par jour à un contrôle documenté des livraisons.

Informations sur l'environnement local : l'activité touristique augmente de juin à septembre et entraîne une hausse de la demande de repas. Deux restaurants du quartier proposent également une offre mettant en avant les produits locaux. Plusieurs producteurs de la région vendent des boissons et des denrées aux professionnels. Les clients interrogés par l'établissement se disent attentifs à l'origine des produits et au gaspillage alimentaire. Les prix d'achat de certaines denrées ont augmenté au cours des six derniers mois. Les règles sanitaires et les obligations de traçabilité applicables aux denrées doivent être respectées lors de leur réception et de leur stockage. L'établissement étudie l'usage d'un tableur partagé pour suivre les stocks et les commandes.

Commande et suivi du jus de pomme le 16 juin 2026 : stock initial enregistré avant la livraison : 12 bouteilles conformes de 75 cl. Entrée enregistrée dans le stock le 16 juin : 24 bouteilles livrées, dont 16 bouteilles conformes de 75 cl et 8 bouteilles non conformes de 50 cl. Sorties enregistrées le 16 juin : 5 bouteilles conformes de 75 cl. Comptage physique effectué après le service : 22 bouteilles conformes de 75 cl et 8 bouteilles de 50 cl. Pour les calculs de stock de cette partie, les bouteilles de 50 cl ne sont pas utilisables comme bouteilles conformes de 75 cl.

Tableau de bord commercial de mai 2026

Activité	Chiffre d'affaires HT	Coût d'achat des denrées consommées	Objectif de taux de marge brute
Restauration	18 600 €	6 510 €	65 %
Hébergement et petit-déjeuner	11 400 €	4 200 €	Non fixé
Total établissement	30 000 €	10 710 €	Non fixé

Données communiquées par la direction de l'établissement.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse : Questions 1.1 à 1.4 et 2.1 à 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les tableaux ci-dessous. Pour l'analyse juridique, rédigez des réponses suffisamment développées pour faire apparaître les étapes du raisonnement. Pour le diagnostic stratégique et l'analyse PESTEL, reportez les éléments retenus et justifiez-les par les informations du DT 3. Les réponses peuvent être rédigées sur ce document ou sur la copie.

Grille d'analyse de la situation juridique

Étape du raisonnement juridique	Réponse
Qualification juridique des faits	.....
Problème de droit	.....
Règles de droit applicables	.....
Solution motivée de la situation	.....

À compléter par le candidat à partir de l'énoncé et des DT 1 et DT 2.

Diagnostic stratégique

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

Indiquez deux éléments justifiés dans chacune des quatre catégories.

Analyse PESTEL

Dimension	Facteur identifié	Effet possible sur l'activité
Politique ou réglementaire	.....	.....
Économique	.....	.....
Socioculturelle	.....	.....
Technologique	.....	.....
Écologique	.....	.....
Légale	.....	.....

Pour chaque dimension, indiquez un facteur du DT 3 et son effet possible sur l'établissement.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.