

BREVET TECHNIQUE DES METIERS

PATISSIER

ETUDE DE CAS - Durée : 3 heures

DOMAINE TRANSVERSAL

EPREUVE : 1/4

L'épreuve comporte **9** références

Sujet : **2101**

Annexes : **2102 à 2105**

Supports : **2106 à 2109**

M. DELEPIERRE est installé, depuis 1998, dans une boulangerie-pâtisserie au centre ville de Valenciennes, ville dynamique de 43 200 habitants.

Vous êtes chef de laboratoire et occupez un poste clef dans l'entreprise. Votre chef d'entreprise a confiance en vous et vous laisse prendre beaucoup d'initiatives concernant la production et l'organisation de l'entreprise. Récemment, le nouveau magasin a été rénové et propose aux clients une surface de vente plus étendue.

M. DELEPIERRE est très dynamique et pense qu'une entreprise artisanale doit toujours innover pour maintenir son potentiel commercial.

PREMIERE PARTIE - Commercialisation et innovation

Vous avez pris connaissance d'un article dans un journal professionnel qui vante les retombées commerciales des ateliers culinaires proposés aux particuliers. En effet, beaucoup de chefs ouvrent leur laboratoire pour organiser des stages de découvertes gastronomiques.

Vous avez déjà eu l'occasion de faire des vacances dans un CFA et vous vous sentez capable de prendre en charge l'animation de ces stages que vous déclineriez sur des thèmes de pâtisserie.

En outre, un local de 50 m² attenant au laboratoire de fabrication, qui pourrait accueillir jusqu'à 20 personnes, est disponible.

- 1° **Compte tenu des informations figurant en annexes (Réf. 2102 à 2105) concernant la ville de Valenciennes et l'entreprise, complétez le tableau de synthèse sur le support (Réf.2106), pour mettre en évidence les points faibles et les points forts de l'entreprise pour le lancement de ce projet.**
- 2° **Proposez une gamme de nouveaux produits/services adaptés à ce projet. Déclinez la clientèle que vous ciblez. Justifiez et argumentez vos propositions sur le support (Réf.2107).**
- 3° **Vous envisagez de faire une enquête commerciale pour vérifier l'opportunité de la mise en place de ces ateliers. Vous formulez un questionnaire, d'une dizaine de questions, destiné aux clients de l'entreprise. Par le biais de ce sondage, vous cherchez à cerner plus clairement les attentes de la clientèle.**
 - a) **Présentez le questionnaire.**
 - b) **Quel mode d'administration du questionnaire serait le plus approprié ? Justifiez votre réponse.**
- 4° **Pour lancer cette nouvelle activité vous envisagez de créer une affiche publicitaire destinée à être exposée au magasin. Sur le support (Réf. 2108), présentez une maquette de cette affiche.**

DEUXIEME PARTIE – Animation d'équipe – Organisation du travail

Pour mettre en place la nouvelle orientation de l'entreprise, la participation de toute l'équipe s'avère nécessaire.

- 1° Vous proposez de vous occuper de ces « ateliers pâtisseries » en profitant du local attenant.
M. DELEPIERRE est prêt à investir dans le projet.
Dans ce local, vous accueillerez un public qui veut découvrir la pâtisserie, ou parfaire son savoir. Un espace accueil et un espace pédagogique doivent être installés. Proposez un aménagement de ce local sur le support (Réf.2109).
- 2° Quels arguments allez-vous utiliser pour convaincre l'équipe de l'opportunité de cette idée nouvelle ?

TROISIEME PARTIE – Gestion des coûts

M. DELEPIERRE souhaite connaître le nombre de personnes qui doivent participer à l'atelier pour rentabiliser ce projet. Pour procéder au calcul, il prend comme base de fabrication d'un gâteau qui pourrait être le thème d'un atelier. Il vous demande d'effectuer les calculs nécessaires.

Chaque participant fabriquera un gâteau qu'il pourra emporter.

Il vous donne les informations suivantes :

- Prix de vente H.T. envisagé pour le cours : 30 € par personne
- Coût des fournitures pour la confection de 10 gâteaux :

Farine	2,00 €
Lait	1,20 €
Sucre	1,00 €
Œufs	1,00 €
Divers	0,80 €

- Frais fixes : 110 €

- 1° Calculez le nombre de participants minimum pour couvrir les charges (fixes et variables) engagées.
- 2° M. DELEPIERRE envisage d'accueillir 15 personnes à chaque atelier. Quel sera alors son résultat ?
- 3° Ce projet vous semble t-il rentable tant dans le domaine financier que commercial ?

Barème de notation sur 200 points (donné à titre indicatif)

Première partie	80
Deuxième partie	60
Troisième partie	60

BREVET TECHNIQUE DES METIERS

PATISSIER

ETUDE DE CAS

DOMAINE TRANSVERSAL

EPREUVE : 1/4

L'épreuve comporte 9 références

Sujet	: 2101
Annexes	: 2102 à 2105
Supports	: 2106 à 2109

PRESENTATION DE VALENCIENNES

Valenciennes est une sous-préfecture et une ville universitaire, située à 200 km de Paris, 100 km de Bruxelles, 30 minutes de l'aéroport de Lille-Lesquin.

Le tissu commercial de Valenciennes se concentre essentiellement sur les artères du centre ville. Les principales boutiques de détail sont rassemblées dans l'ensemble constitué par la rue Famars, la rue de la vieille-poissonnerie et la place d'armes. Depuis 2006, celle-ci accueille le nouveau centre commercial baptisé Centre Place d'Armes, partie du projet « Cœur de ville », qui réunit une cinquantaine de boutiques dans une galerie moderne.

Depuis 1990, la ville de Valenciennes s'est attachée à mettre en place un plan de circulation pour pallier le flux de plus en plus dense de voitures : installation d'espace piéton, couloirs cyclables, achat de vélos et de véhicules gaz et électriques pour la ville.

Le tramway de Valenciennes est un réseau planifié de 2 lignes, dont la première ligne est en service depuis le 3 juillet 2006. Ce réseau comporte actuellement une ligne unique de 18,3 km. A terme et dans sa totalité, le futur réseau du tramway valenciennois fera environ 48 km et desservira 18 communes.

■ Culture, animation et gastronomie

- Capitale régionale de la culture : Valenciennes 2007 : expositions, théâtre, musique, danse, cinéma, arts numériques.....
- Les « Folies de Binbin », cortège carnavalesque à l'occasion duquel est sorti le géant de la ville, Binbin.
- La grande braderie qui accueille 1 000 commerçants en septembre.
- Festival international du film d'action et d'aventures, classé parmi les dix meilleurs festivals de cinéma de France.
- Les rencontres de la création numérique.
- Les montgolfiades : concentration de 50 montgolfières.
- Le « Carpeaux » : gâteau dédié à l'artiste peintre et sculpteur Jean-Baptiste Carpeaux, confectionné à base de crème de marrons et de marrons glacés sur fondant de macarons.
- Le « Germinal » : gâteau à la chicorée et au chocolat amer qui en font un dessert fondant à base de mousse légère... Hommage à Zola, qui s'inspira des mineurs d'Anzin pour tourner un film dans la région.
- Les sottises de Valenciennes.
- La bière de garde

■ Installations culturelles

- Multiplex cinématographique Gaumont
- Scène nationale : Le Phénix
- Le musée des Beaux-arts : 2^{ème} collection nationale de peintures flamandes après celle du Louvre.
- Ecole nationale de musique et d'arts dramatiques.
- Ecole des Beaux-arts.
- Château DESANDROUIN, espace culturel.

■ Infrastructures de loisirs

- Bowling (*24 pistes*).
- Val Karting (*piste indoor mesurant 300 m*).
- Caval'Kid (*jeux pour enfants indoor*).
- Une future patinoire de 2 pistes.

BREVET TECHNIQUE DES METIERS

DOMAINE TRANSVERSAL

PATISSIER

EPREUVE : 1/4

ETUDE DE CAS

L'épreuve comporte 9 références

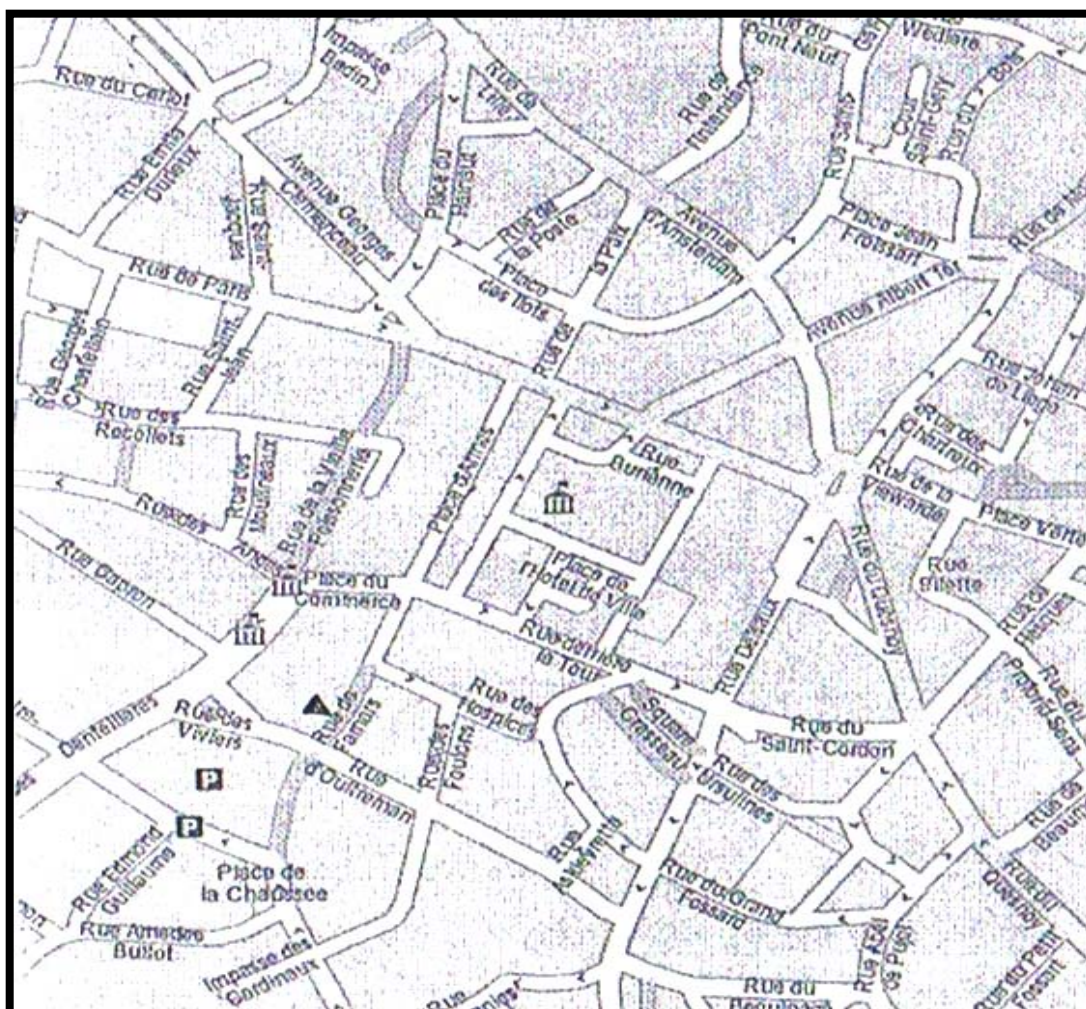
Sujet : 2101

Annexes : 2102 à 2105

Supports : 2106 à 2109

PLAN DU CENTRE VILLE DE VALENCIENNES

L'entreprise de M. DELEPIERRE se situe rue de Famars



BREVET TECHNIQUE DES METIERS

PÂTISSIER

ETUDE DE CAS

DOMAINE TRANSVERSAL

EPREUVE : 1/4

L'épreuve comporte **9** référencesSujet : **2101**Annexes : **2102 à 2105**Supports : **2106 à 2109**

L'ENTREPRISE ET SON CONTEXTE ECONOMIQUE ET COMMERCIAL

■ Données sur Valenciennes

Principales professions et catégories sociales sur la zone de chalandise.

Employés, agents de maîtrise	35 %
Cadres	25 %
Professions libérales	20 %
Commerçants	15 %
Ouvriers	5 %

Les commerces du centre ville restent ouverts entre 12 heures et 14 heures.

■ La concurrence

Le centre de la ville où se situe l'entreprise accueille :

- 2 boulangeries pâtisseries qui proposent des produits assez similaires: une gamme de viennoiserie, de la pâtisserie traditionnelle en semaine et une gamme plus fine le week-end.
- Une chocolaterie qui propose des spécialités de chocolats, de la confiserie et un grand choix de pâtisseries élaborées.
- Un super marché situé dans la zone commerciale Place d'Armes qui propose des produits traditionnels de pâtisserie et du pain cuit en terminal de cuisson.

L'activité ateliers culinaires n'est pas proposée dans le centre ville, mais un restaurateur installé à 15 km de Valenciennes propose des cours de cuisine une fois par mois, sur des thèmes déterminés à l'avance, à une dizaine de personnes. Ces cours remportent un franc succès.

■ Données sur le chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires se décompose de la façon suivante :

Pâtisserie fine	30%
Viennoiserie, pâtisserie traditionnelle	40%
Chocolat, Confiserie	15%
Glace	10%
Traiteur	5%

BREVET TECHNIQUE DES METIERS

PATISSIER

ETUDE DE CAS

DOMAINE TRANSVERSAL

EPREUVE : 1/4

L'épreuve comporte **9** références

Sujet : **2101**
Annexes : **2102 à 2105**
Supports : **2106 à 2109**

Présentation du personnel de l'entreprise

Personnel du laboratoire de l'entreprise : **Boulangerie-Pâtisserie DELEPIERRE**
14, rue Famars à Valenciennes
Tél: 03.27.04.2264
Mel : patisseriedelepierre@laposte.net

- **M. DELEPIERRE** (45 ans), titulaire du brevet de maîtrise (BM), professionnel reconnu dans la profession. Il travaille exclusivement au tour et s'occupe de la gestion administrative.
- **Mme DELEPIERRE**, s'occupe de la vente et de l'agencement du magasin. Elle aime le contact client et participe activement à la bonne image de marque de l'entreprise.
- **Vous** (30 ans), titulaire du BTM passionné par votre métier et toujours avide de perfectionner vos connaissances.
- **M. CHUFFART** (40 ans), c'est un ouvrier très compétent qui travaille dans l'entreprise depuis 12 ans. Il participe à l'ensemble des productions de l'entreprise avec sérieux mais sans prendre d'initiatives. Il est un peu réticent au changement et a eu beaucoup de mal à vous accepter dans l'entreprise.
- **M. Jérôme** (25 ans), titulaire d'un CAP pâtissier et d'une Mention complémentaire chocolaterie. Il aime beaucoup participer à des stages de perfectionnement. Il travaille depuis 5 ans dans l'entreprise. Il aime travailler la pâtisserie et participe aux réalisations sortant de l'ordinaire.
- **M. JOCELYN**, apprenti CAP pâtissier en 1ère année, il est ponctuel et participe à tous les postes de fabrication pour préparer son CAP dans de bonnes conditions.
- **Melle Christelle**, apprentie en 1^{ère} année BTM. Amoureuse de son métier, elle participe volontiers aux concours professionnels.
- **Melle Delphine** (28 ans), vendeuse, très ponctuelle, elle travaille depuis le début dans le magasin. Elle aide efficacement Mme DELEPIERRE elle aime son métier et la clientèle apprécie sa politesse et son sens du contact.

BREVET TECHNIQUE DES METIERS**PATISSIER**

ETUDE DE CAS

DOMAINE TRANSVERSAL

EPREUVE : 1/4

L'épreuve comporte **9** référencesSujet : **2101**Annexes : **2102 à 2105**Supports : **2106 à 2109**

Tableau de synthèse des points forts et points faibles de l'entreprise pour le lancement du projet

Points forts	Points faibles

B.T.M. – Epreuve de :

N° du candidat :



A détacher par la Chambre de Métiers avant correction

Nom :

Prénom :

N° du candidat :

BREVET TECHNIQUE DES METIERS

PATISSIER

ETUDE DE CAS

DOMAINE TRANSVERSAL

EPREUVE : 1/4

L'épreuve comporte **9** références

Sujet : **2101**
Annexes : **2102 à 2105**
Supports : **2106 à 2109**

INNOVATION - COMMERCIALISATION

B.T.M. – Epreuve de :

N° du candidat :

A détacher par la Chambre de Métiers avant correction

Nom : _____

Prénom : _____

N° du candidat :

Cibles commerciales	Produits/services envisagés	Argumentation, justification

NE RIEN INSCRIRE

BREVET TECHNIQUE DES METIERS

PATISSIER

ETUDE DE CAS

DOMAINE TRANSVERSAL

EPREUVE : 1/4

L'épreuve comporte **9** références

Sujet : **2101**
Annexes : **2102 à 2105**
Supports : **2106 à 2109**

Maquette affiche

B.T.M. – Epreuve de :

N° du candidat :



A détacher par la Chambre de Métiers avant correction

Nom : _____

Prénom : _____

N° du candidat :

BREVET TECHNIQUE DES METIERS

PATISSIER

ETUDE DE CAS

DOMAINE TRANSVERSAL

EPREUVE : 1/4

L'épreuve comporte **9** références

Sujet : **2101**
Annexes : **2102 à 2105**
Supports : **2106 à 2109**

Aménagement du local

B.T.M. – Epreuve de :

N° du candidat :

A détacher par la Chambre de Métiers avant correction

Nom : _____

Prénom : _____

N° du candidat :

**Accès
laboratoire**
Strictement
réservé au
personnel de
l'entreprise

Accès public

NE RIEN INSCRIRE