

BREVET TECHNIQUE DES MÉTIERS

PATISSIER

ETUDE DE CAS 1 (CORRIGE)

25 638 - Réf. 3107

BLOC 3 – Animer et gérer une équipe au quotidien

Jun 2025

BLOC 3

L'épreuve comporte 1 corrigé

Le corrigé est donné à titre indicatif, il appartient aux correcteurs d'apprécier les différentes réponses des candidats.

ETUDE DE CAS 1 - Innovation et commercialisation

Votre employeur, **M. MARCHAND**, adhère à l'UCAH, réfléchit au bien-fondé de prendre un emplacement sur le marché couvert Saint-Pierre afin de faire connaître et développer sa gamme brunch.

1. a) En vous aidant des annexes et de vos connaissances, analysez ce projet avec la méthode FFOM/SWOT, dans le tableau ci-après, afin d'aider votre employeur à se positionner ou non sur cette implantation sur le marché Saint-Pierre. (Donnez 2 réponses par item et argumentez vos réponses). **36 pts (32 pts pour le SWOT/FFOM, 4 pts pour la conclusion)**

Toute réponse cohérente est acceptée.

2 FORCES	2 FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Notoriété Locale.- Logistique Simplifiée (la proximité du magasin).- Emplacement stratégique du stand.- Synergie Marketing (la présence sur le marché peut renforcer la visibilité de la boutique et inversement).- Optimisation des Ressources/Equipe en place.- Authenticité, qualité / Produits frais et de saison : les marchés locaux offrent souvent des produits frais, cultivés localement et de saison.- Image du marché liée aux valeurs traditionnelles (éthique, durabilité, lien social)- Pouvoir de négociation accrue avec les fournisseurs, les autorités locales, et les partenaires.- Ventes croisées.- Activités promotionnelles groupées au sein du marché (journée médiévale).- Expérience client (interaction et fidélisation de la clientèle).- Positionnement distinctif (pas de concurrent direct).- ...	<ul style="list-style-type: none">- Risque de cannibalisation : ventes du magasin affectées par les ventes sur le marché.- Complexité opérationnelle : gérer deux points de vente.- Coût d'expansion : coûts supplémentaires.- Risques de conflits (dans l'entreprise ou entre les adhérents).- Limitation de l'espace/Logistique sur l'emplacement.- Concurrence (gammes proposées, prix, ...).- ...

2 OPPORTUNITES - 4 pts	2 MENACES - 4 pts
<ul style="list-style-type: none"> - Visibilité : attirer de nouveaux clients. - Test de nouveaux produits (ex : dégustations). - Cross-Marketing : des promotions croisées entre le magasin et le stand du marché. - Soutien aux producteurs locaux (choix de produits circuit court, locaux, ...) et partenariats. - Expérience sociale : ambiance conviviale et socialisation. - Le tarif pour l'emplacement est peu onéreux. - Accès à des subventions ou des aides. - Expansion du réseau : liens avec d'autres commerçants, et les acteurs économiques locaux. - Adaptation de l'offre à la clientèle. - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité de concurrence directe. - Fluctuations économiques. - Impact de la saisonnalité. - Perte d'indépendance. - Rentabilité du projet à moyen et long terme. - Non-adhésion de l'équipe. - ...

b) Qu'en concluez-vous ?

Le correcteur tiendra compte de la réponse du candidat en fonction de son SWOT et d'une argumentation soutenue.

M. MARCHAND souhaite également avoir l'avis de ses clients sur le fait de prendre un stand sur le marché Saint-Pierre.

Il vous charge de lui préparer un questionnaire qu'il transmettra à sa clientèle.

Votre employeur souhaite questionner ses clients sur deux axes : le stand et l'activité brunch.

- Connaître l'opinion des clients sur cette implantation sur le marché Saint-Pierre,
- Les interroger sur l'intérêt de développer une gamme brunch les jours de marché.

2. Rédigez un questionnaire d'une dizaine de questions (introduction, parties et conclusion attendues). **48 pts** (36 pts pour l'organisation en 3 parties) + 4 pts pour l'introduction + 4 pts pour la conclusion + 4 pts pour la présentation)

- Une partie : l'avis et les attentes des clients quant à une **implantation sur le marché** Saint-Pierre (3 questions attendues : 12 pts)
- Une partie : l'avis et les attentes des clients quant au **développement d'une gamme brunch** (3 questions attendues : 12 pts)
- Une partie : **identification du sondé** (3 questions attendues : 12 pts)

Nota : la partie « identification du sondé » peut être proposée en partie 1 ou 3.

Le correcteur pénalisera si :

- Le candidat n'a pas fait d'introduction ou de conclusion.
- Le candidat n'a pas titré ses parties (3 parties titrées attendues).
- Le candidat n'a pas fait de partie « identification » ou trop de questions « identification ».
- Le candidat n'a pas « signé/personnalisé » son questionnaire (coordonnées de l'entreprise x, l'équipe ? ...).
- Questionnaire pas anonyme.
- Le candidat n'a pas respecté le nombre de questions demandées (9 questions à minima).
- Une question ouverte maximum acceptée.

- Le candidat n'a pas rédigé le choix de réponses.

Présentation :

- Vocabulaire
- Expression
- Orthographe
- Mise en forme

Pistes de corrigé

Introduction 4 pts	
PARTIE 1 - Emplacement du stand 12 pts	
Partie 2 - Brunch 12 pts	
Partie 3 - Identification 12 pts	
Conclusion 4 pts	

À la suite de votre analyse et aux bons retours de votre clientèle, votre employeur décide de prendre un emplacement.

Votre premier jour sur le marché Saint-Pierre est arrêté : ce sera le **samedi 20 septembre 2025**.

A cette date, une animation médiévale est organisée par l'UCAH sur le marché. Celle-ci rencontre un énorme succès tous les ans.

Votre employeur souhaite à cette occasion créer un panier « brunch médiéval ». Il se fournira notamment auprès des producteurs du marché.

Il vous demande de réfléchir à **une création originale**, de votre choix (salée ou sucrée) qui garnira ce panier médiéval.

3. Proposez le nom, la composition, l'argumentation commerciale et la modélisation de votre production (croquis et schéma en coupe). **40 pts**

8 pts : nom et matières utilisées (locales et de saison)

12 pts : argumentation commerciale

20 pts : schéma et croquis en coupe

Attendus :

- Le produit appartient bien à la gamme brunch et au thème médiéval.
- Nom en rapport avec l'évènement (facile à mémoriser, euphonique, évocateur, ...).
- Composition à base de produits locaux : choix d'ingrédients de qualité, saisonnalité, ...
- **Argumentation commerciale** (thème médiéval avec vocabulaire approprié, méthode CAP).
- Présence des croquis et coupe (titre, soin, colorimétrie, légende, ...).

Votre employeur, pour cette première matinée sur le thème médiéval, souhaite promouvoir l'évènement et théâtraliser son offre.

Vous indiquerez quel support de communication vous pourriez prioriser en amont de l'évènement.

Vous réfléchirez également à l'ambiance et la décoration, aux actions commerciales et animations que vous pourriez mettre en place pour cette journée.

4. Proposez et développez des idées pour communiquer, théâtraliser votre stand et attirer la clientèle, l'objectif étant d'impressionner et rendre mémorable votre première matinée auprès de celle-ci. 18 pts

Pistes de correction

- Promotion et communication (en amont) **12 pts** (2 idées x 6 pts)
- Ambiance générale (décoration, musique, costumes) **12 pts** (2 idées x 6 pts)
- Actions commerciales et animations (jeux, concours, offerts, ateliers) **12 pts** (2 idées x 6 pts)

<p>Promotion de l'évènement en amont (2 idées argumentées attendues)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Flyers/affiche thématiques. - Réseaux sociaux/site internet. - Teasing. - Storytelling. - Concours photo. - ...
<p>Ambiance générale, décoration (2 idées argumentées attendues)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiance générale. - Musique. - Costumes. - ...
<p>Actions commerciales, Animations, Communication durant la matinée (2 idées argumentées attendues)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jeux. - Cadeaux/goodies/offerts. - Jongleurs/Conteurs/musiciens. - Quêtes gourmandes. - Concours du meilleur costume. - Ateliers/démonstrations. - Communication pendant la matinée. - Noms médiévaux. - Boissons d'époque. - « Photobooth médiéval ». - ...

Votre employeur souhaite également inviter, pour cette matinée inaugurale, ses 200 meilleurs clients.

Il vous demande de lui proposer la maquette d'un carton d'invitation qu'il enverra par courriel deux semaines avant l'évènement.

Il en attend un retour pour préparer et calculer au mieux ses fabrications cette journée.

La thématique sera bien sur l'époque médiévale et vous en profiterez pour mettre votre création en avant ainsi que les diverses animations auxquelles vous avez réfléchi précédemment. Vos meilleurs clients profiteront d'une remise de 15 % sur l'achat du panier brunch.

5. Préparez la maquette d'un carton d'invitation (recto-verso), en page suivante. 40 pts

Pistes de correction

Concept visuel 4 pts	<ul style="list-style-type: none"> - Arrière-plan - Illustrations - Colorimétrie - Encadrement - ...
Titre principal 8 pts	<ul style="list-style-type: none"> - Notion de client privilégié - Brunch - Médiéval - ...
Informations principales 12 pts	<ul style="list-style-type: none"> - Date et heure - Lieu précis (emplacement sur le marché souhaité, allée 2B) - Coordonnées de l'entreprise - Modalités de réponse / retour participation (date) - ...
Slogan ou accroche 4 pts	Susciter l'intérêt et donner une idée de l'expérience immersive qui sera proposée.
Mise en avant détail panier brunch ou création du candidat 4 pts	Selon question précédente (en lien avec question 3) (mise en avant panier brunch et/ou la création du candidat)
Bonus / Attrait spécial / Animations / Cadeaux 4 pts	Selon question précédente (en lien avec question 4) + l'offre VIP (remise)
Informations complémentaires 4 pts (diverses possibilités)	<ul style="list-style-type: none"> - Logos et réseaux sociaux - Petite carte ou plan du marché - QR Code - Rappel de l'adhésion à l'UCAH SP

BREVET TECHNIQUE DES MÉTIERS

PÂTISSIER

ETUDE DE CAS 2 (CORRIGE)

25 638 - Réf. 3203

BLOC 3 – Animer et gérer une équipe au quotidien

Juin 2025

BLOC 3

L'épreuve comporte 1 corrigé

ETUDE DE CAS 2 - Animer et gérer une équipe au quotidien

Nous sommes début juin. Votre employeur va devoir également repenser son organisation et prévoir de nouveaux investissements.

Il souhaite recruter sous votre direction, un(e) pâtissier(e) confirmé(e), disponible au plus tôt, qui gèrera en autonomie les jours de marché (production et achalandage). Le reste du temps il/elle travaillera au « Comptoir des Gourmandises ».

Le/la futur(e) candidat(e) aura une expérience significative en pâtisserie (2 à 3 ans), si possible dans l'activité brunch restauration. Le niveau BTM est souhaitable, mais non exigible. Le salaire sera fixé selon la Convention Collective, négociable. Des heures supplémentaires sont à prévoir.

Votre employeur prévoit des avantages dès la première année (primes sur objectifs, mutuelle d'entreprise et 13^{ème} mois). Le/la candidat(e) aura possibilité de formation complémentaire en vue de sa spécialisation et pourra participer et concourir à des événements culinaires.

Léon MARCHAND recrutera dans les mêmes temps un(e) apprenti(e) CS traiteur, pour le/la seconder dans ses tâches.

1. Complétez le tableau ci-dessous en identifiant le profil de poste du futur recrutement.

46 pts

Propositions de correction :

intitule du poste 2 pts	
Patissier(e) qualifié(e) pour développement d'une gamme brunch	
Type de contrat	PATISSIER(E) HAUTEMENT QUALIFIE(E) – Type de contrat à préciser
Niveau et formation 4 pts	<ul style="list-style-type: none"> – Formation : diplôme attendu – Expérience – Permis B (déplacements à prévoir)
Positionnement dans l'organisation 2 pts	Sous votre responsabilité (responsable pâtisserie)
DESCRIPTION DU POSTE	
2 missions principales 6 pts	<ul style="list-style-type: none"> – Développer une gamme brunch innovante et cohérente avec l'identité de l'entreprise, – Tenir en autonomie le stand les jours du marché, – Seconder le chef de laboratoire en production. – Augmenter les ventes liées à l'activité brunch de manière durable. – Améliorer la satisfaction client grâce à une offre renouvelée et de qualité. – ...
PROFIL DU POSTE	
3 Compétences professionnelles 12 pts	<ul style="list-style-type: none"> – Production quotidienne – Gestion des stocks et commandes – Hygiène et sécurité alimentaire – Supervision et formation – ...
3 Qualités personnelles 12 pts	<ul style="list-style-type: none"> – Être créatif(ve) – Être rigoureux(se) et organisé(e) – Avoir l'esprit d'équipe – Être flexible – Être polyvalent(e) – Être autonome – Être communicant(e) – ...
CONDITIONS D'EXERCICE DU POSTE	
Conditions de travail et salaire (2 items attendus) 4 pts	<ul style="list-style-type: none"> – Salaire selon la grille nationale de la CC, négociable – Horaires définis au planning. – 35 heures. Prévoir heures supplémentaires – Avantages : mutuelle, primes sur objectif, 13^{ème} mois... – Poste évolutif, participation à des concours, formation – ...
Lieux d'exercice 4 pts	Le « Comptoir des Gourmandises » et le Marché Saint Pierre (3 matinées / semaine)

Grâce à ce profil de poste, votre employeur a publié une annonce sur divers supports, notamment France Travail.

Le 18 juin, votre employeur fait le point sur les CV reçus (Réf. 3202). Deux candidatures ont retenu son attention.

Votre employeur vous demande d'analyser ces deux profils intéressants et de lui proposer le meilleur candidat pour un futur entretien.

2. Analysez ces deux profils et proposez le/la candidat(e) le plus intéressant pour le poste. 48 pts (40 points + 8 points pour le choix et la justification)

Pierre TENAILLEAU	DAPHNE GABORIAU
3 POINTS FORTS 12 pts	3 POINTS FORTS 12 pts
<ul style="list-style-type: none"> - Solide expérience professionnelle notamment dans le brunch et en hôtellerie restauration. - Mobile, a travaillé dans des grandes villes : au fort des tendances (Paris, Lyon). - CV soigné (même si fautes). - A travaillé dans des maisons prestigieuses. - A déjà géré une équipe (expérience dans l'encadrement d'équipe). - Autonomie (sous-chef). - Gestion des stocks. - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - CV soigné. - BTM pâtissier. - Proche des Herbiers (Nantes). - Disponible de suite. - Bon niveau d'anglais (clientèle, touristique). - Aime participer à des concours. - Fait des formations régulièrement (curiosité du métier). - Esthétisme culinaire. - Connaissance nouveaux régimes alimentaires (véganisme,...). - ...
2 POINTS FAIBLES 8 pts	2 POINTS FAIBLES 8 pts
<ul style="list-style-type: none"> - N'a qu'un CAP. - Des fautes d'orthographe - Des périodes d'activité non renseignées / (souvent l'été) – « trous » dans son CV. - Position hiérarchique non évolutive (est resté sous-chef). - Faible niveau en anglais (clientèle touristique). - Disponibilité : non renseignée. - Age : non renseigné. - Permis de conduire : non renseigné. - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Moins d'expérience professionnelle. - N'a fait qu'une entreprise (mobilité ?) ... - Pas d'expérience dans l'activité brunch - Pas d'expérience dans une brigade de cuisine (CHR). - Plus jeune, n'a jamais dirigé une équipe (manque d'expérience en gestion/coordination d'équipe). - ...

Proposez et justifiez votre choix. 8 pts

Libre choix du candidat (selon justification)

- Daphné GABORIAU (disponible, BTM pâtisserie permis, ...).
- Pierre TENAILLEAU (belle expérience, a déjà géré une équipe, ...).

Vous prévoyez un entretien pour le/la candidat(e) retenu(e).

3. Indiquez des questions à poser lors de cet entretien pour mieux cerner le/la candidat(e) à ce futur poste. 54 pts

Thème	Questions
Expérience professionnelle, gestion et organisation (3 questions attendues)	Toute proposition cohérente est acceptée.
Maîtrise des techniques pâtisseries, hygiène et sécurité alimentaire (3 questions attendues)	
Motivation et objectifs (3 questions attendues)	

Par suite de l'entretien, votre employeur a choisi son/sa candidat(e). La date d'embauche est fixée au 1^{er} septembre.

4. Décrivez la façon dont vous allez l'accueillir et l'intégrer au mieux au sein de votre équipe. 32 pts

Attendu ici

- **Accueil** : la première journée.
- **Intégration** : première semaine/premier mois.
- Rapport avec le futur poste (tenue du stand sur le Marché Saint-Pierre).

Accueil (2 actions attendues) **16 pts**

- Présentation de l'équipe.
- Présentation de l'organigramme.
- Visite des locaux et des zones de travail.
- Présentation les gammes de production.
- Visite du Marché Saint-Pierre (stand, matériel, ...).
- Transmission des plannings de travail (horaires, fiche de poste, consignes et règles sanitaires) ...
- ...

Intégration (2 actions attendues) **16 pts**

- Mise en place d'un accompagnement/encouragement à la communication (ex : organiser des points réguliers avec le(la) salarié(e) sur son ressenti).
- Être attentif à l'ambiance dans l'équipe.
- Favoriser l'autonomie progressive (sur aspects de son poste : tenue du stand).
- Valoriser ses compétences : permettre des ouvertures à l'initiative (créations).
- Organiser des moments informels avec l'équipe (pauses communes, team building, ...).
- ...

Votre employeur va devoir repenser à l'organisation et maintenir une cohésion d'équipe.

5. Afin de maintenir la cohésion de votre équipe, proposez 2 actions collectives qui pourraient être mises en place à moyen et long terme. Justifiez vos choix par un exemple. 20 pts

Actions collectives	Justifications	Exemples
<p>Team building (cohésion d'équipe)</p>	<p>Permettre à toute l'équipe de se voir en dehors de l'entreprise et de créer des liens, passer un bon moment tous ensemble pour les remercier de tout le travail fourni dans l'année, ...</p>	<p>Sortie des équipes (production et vente) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportive avec défi (karting, laser game) - ludique (parc de loisirs, d'attraction) - Emmener toute l'équipe au restaurant. - ...
<p>Formations (internes ou externes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration des compétences techniques. - Renforcement de la qualité et de l'innovation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perfectionnement des techniques professionnelles. - Maîtrise des nouvelles normes : Les règles d'hygiène, de sécurité et les certifications (ex. HACCP) évoluent. Les formations garantissent une veille - Stimulation de la créativité. - Uniformité des savoirs et standardisation des productions.
<p>Autres actions acceptées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projets solidaires. - Ateliers créatifs en équipe et dégustation collective. - Une prime en rapport avec l'évolution du chiffre d'affaires (motivation pécuniaire). - Journée découverte de nouvelles techniques. - ... 		

