



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Bordeaux  
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

## CAS – « LE GRAND HOTEL DU RISOUX » : CORRIGE

## B.T.S. Hôtellerie Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service

Éléments de corrigé de l'étude de cas d'économie et de gestion.

Durée : 4 heures

« Le grand Hôtel du Risoux »

Proposition de barème sur 60

Avertissement :

Il est rappelé aux correcteurs que :

- Le logiciel "Océan", gérant les examens, permet de noter toute unité au ½ point près. Cette disposition s'applique à cette épreuve E3 étude économique, juridique et de gestion, qui correspond à l'unité U3.
- Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats : nombre de points attribués à chacun des 4 dossiers.
- La circulaire nationale précise pour la correction que "la nature de l'épreuve impose la convocation de professeurs d'économie et gestion qui enseignent l'environnement économique et juridique, la mercatique et la gestion hôtelière."
- Les candidats n'ont pas été invités à composer les dossiers sur des feuilles différentes. Si la correction implique la séparation des copies entre les correcteurs, il convient de vérifier que les feuilles de chaque candidat ont été correctement anonymées. Dans le cas contraire, il faut veiller à les anonymiser avant leur répartition.
- Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats (nombre de points attribués à chacun des cinq dossiers) et doivent harmoniser leur pratique avant et après la correction.

<b>DOSSIER 1 : GESTION (25 points)</b>	
1.1 Les SIG	(3 points)
1.2 Commentaires	(3 points)
1.3 Autres informations utiles	(2 points)
1.4 Tableau de bord	(6 points)
1.5 Les indicateurs en hôtellerie restauration	(2 points)
1.6 Les coûts d'occupation	(2 points)
1.7 Comparaison EBE, RBE	(2 points)
1.8 Analyse d'écart	(2 points)
1.9 Commentaires	(3 points)
<b>DOSSIER 2 : ÉCONOMIE D'ENTREPRISE (7 points)</b>	
2.1 Site de la chaîne « Les Relais du Silence »	(2 points)
2.2 Création d'un site propre	(3 points)
2.3 Site attractif, maintenance et contraintes	(2 points)
<b>DOSSIER 3 : DROIT (5 points)</b>	
3.1 Conditions d'application d'un accord non étendu	(2 points)
3.2 Application d'un accord collectif étendu	(2 points)
3.3 Régime des équivalences	(1 point)
<b>DOSSIER 4 : ÉCONOMIE TOURISTIQUE (9 points)</b>	
4.1 Conséquences de la RTT	(2 points)
4.2 Les deux formes de tourisme	(4 points)
4.3 Composer une offre touristique « Séjour Séniors »	(3 points)
<b>DOSSIER 5 : MERCATIQUE (14 points)</b>	
5.1 Proposer deux actions de communication	(4 points)
5.2 Analyser le choix du mécénat	(2 points)
5.3 Identifier les intermédiaires diffuseurs potentiels	(2 points)
5.4 Proposer des actions à destination des intermédiaires	(3 points)
5.5 Constituer un fichier des intermédiaires	(2 points)
5.6 Utiliser le fichier	(1 point)

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	CORRIGÉ	1/7

## CAS – « LE GRAND HOTEL DU RISOUX » : CORRIGE

## Dossier n° 1 : GESTION

- 1.1. *Pour chaque année, complétez le tableau des soldes intermédiaires de gestion fourni en annexe A. Voir tableau SIG page suivante.*
- 1.2. *Commentez les résultats obtenus (10 lignes maximum).*  
L'augmentation du CA de 18,7 % et une meilleure maîtrise des charges permettent à l'établissement d'obtenir un résultat positif. En effet :
- Les consommations en provenance de tiers augmentent de 5,5 %. Cette augmentation est moins élevée que celle du CA car certaines charges ne sont pas strictement proportionnelles au CA : charges semi-variables, charges fixes.
  - Les charges de personnel augmentent de 13 %, mais le ratio s'améliore : il passe de 44 % à 42 % (évolution naturelle de charges essentiellement fixes rapportées à un CA plus important). Ce ratio reste néanmoins à un niveau élevé.
- En définitive, les niveaux de SIG s'améliorent en raison de l'augmentation de CA et d'une meilleure maîtrise des charges.
- 1.3. *Indiquez les autres informations dont vous souhaiteriez disposer pour approfondir cette analyse.*  
Pour pouvoir analyser l'exploitation, les informations manquantes sont : la ventilation du CA par département, la décomposition des principaux postes de charges d'exploitation, celle des achats de matières premières, des autres charges externes ne sont pas connues.  
Pas d'informations commerciales : nombre de chambres louées, nombre de couverts...
- 1.4. *Complétez le tableau de bord de l'annexe B. Voir tableau page 3/7.*
- 1.5. *Expliquez pour quelles raisons les indicateurs suivants sont utilisés en hôtellerie restauration : marge brute, marge sur coût principal, résultat brut d'exploitation.*  
MARGE BRUTE : elle permet d'apprécier l'importance du coût matières en restauration.  
MARGE SUR COÛT PRINCIPAL : pour les activités de restauration le principal des charges est constitué des matières premières et des charges de personnel.  
Le contrôle de la marge sur coût principal est donc de manière indirecte celui de ces charges.  
RBE : il permet d'évaluer la part du résultat générée par l'exploitation courante.  
Il ne prend pas en compte les charges dont la maîtrise ne provient pas de décisions d'exploitation : loyers, amortissements, charges d'intérêts (coûts d'occupation).  
Ces trois indicateurs facilitent les comparaisons inter-établissements dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.
- 1.6. *Précisez s'il est possible d'agir rapidement sur le montant des coûts d'occupation. Pourquoi ?*  
Il n'est pas possible d'agir rapidement sur le montant des coûts d'occupation, car ils sont déterminés par des décisions d'investissement et de financement qui engagent l'entreprise dans le long terme.
- 1.7. *Comparez les niveaux d'EBE (excédent brut d'exploitation) et de RBE (résultat brut d'exploitation) de l'établissement. Recherchez les causes des différences constatées.*  
Pour les deux années, le RBE est très largement supérieur à l'EBE. Dans le calcul de l'EBE sont incluses l'ensemble des autres achats et charges externes, comprenant ainsi les loyers et les redevances de crédit bail qui ne sont pas des charges directement liées au cycle d'exploitation.
- 1.8. *Calculez l'évolution entre le chiffre d'affaires « Restauration » des années 2000 et 2001. Décomposez l'écart obtenu en un écart dû à l'évolution du nombre de repas servis et un écart dû à l'évolution de l'addition moyenne.*

Écart total	= 268 183 - 228 450	= 39 733 €
Écart "Nombre de repas servis"	= (10 902 - 8 817) x 25,91	= 54 022,35 €
Écart "Addition moyenne"	= (24,60 - 25,91) x 10 902	= - 14 281,62 €

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	CORRIGÉ	2/7

## CAS – « LE GRAND HOTEL DU RISOUX » : CORRIGE

1.9. Commentez de manière structurée en 15 lignes maximum l'évolution des résultats du « Grand Hôtel du Risoux ».

Le chiffre d'affaires global augmente de 18,7 % ce qui permet à l'établissement d'obtenir un résultat positif en 200. Le CA hébergement représente 60 % du CA total ; le TO augmente de 9 % environ, il atteint 61 % en 2001. La marge hébergement est très bonne.

Le CA restauration représente 40 % du CA total. Le ratio matières s'est amélioré (- 4) et pourra l'être encore. Les charges de personnel ont diminué en %, mais elles restent encore à un niveau élevé car elles sont en partie fixes. Des efforts sont nécessaires en ce domaine pour mieux adapter les charges de personnel au niveau d'activité.

Les frais généraux sont bien maîtrisés.

Le niveau de RBE est satisfaisant en pourcentage mais insuffisant en valeur pour couvrir les coûts d'occupation qui sont très élevés, ce qui explique le niveau de RCAI.

L'absence de rentabilité provient d'une inadéquation entre la structure actuelle et le niveau d'activité atteint. Les coûts d'occupation n'étant pas réductibles à court terme, l'entreprise doit encore développer son chiffre d'affaires. On s'interrogera sur le niveau du prix moyen par chambre pour ce type d'établissement.

Annexe A Tableau des soldes intermédiaires de gestion (années 2000 et 2001)

	2001	2000
Ventes de marchandises		
Coût d'achat des marchandises vendues		
<b>MARGE COMMERCIALE (I)</b>		
Production vendue	678 194	571 125
Production stockée		
Production immobilisée et consommée	12 670	12 017
<b>PRODUCTION DE L'EXERCICE (II)</b>		
Total I+II	<b>690 864</b>	<b>583 142</b>
Consommations de l'exercice en provenance des tiers		
<b>VALEUR AJOUTÉE</b>	373 553	348 050
Subventions d'exploitation	<b>317 311</b>	<b>235 092</b>
Impôts, taxes et versements assimilés		
Charges de personnel	13 616	13 116
<b>EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	284 842	251 295
	<b>18 853</b>	<b>- 29 319</b>
Reprises sur charges et transferts de charges		
Autres produits		
Dotations aux amortissements et provisions	9 687	9 990
Autres charges	1 042	7 445
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>8 124</b>	<b>- 46 754</b>
Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun		
Produits financiers		
Charges financières	6 733	6 608
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT</b>	<b>1 391</b>	<b>- 53 362</b>
Produits exceptionnels		
Charges exceptionnelles		
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Résultat courant avant impôt	1 391	- 53 362
Résultat exceptionnel		
Participation des salariés		
Impôt sur les bénéfices		
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>1 391</b>	<b>- 53 362</b>

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	<b>Option B : Art culinaire, art de la table et du service</b>	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	CORRIGÉ	3/7

## CAS - « LE GRAND HOTEL DU RISOUX » : CORRIGE

## Annexe B : Tableau de bord

	2001	%	2000	%	2001	%	2000	%
CAHT Restauration	268 183	100,0	228 450	100,0	410 011	100,0	342 675	100,0
Matières consommées (a)	95 560	35,6	90 852	39,7	14 061	3,4	9 882	2,8
Nombre de repas servis (b)	10 902		8 817		61 %		52,1 %	
Addition moyenne	24,60		25,91		46		45	
<b>Marge brute restauration</b>	<b>172 623</b>	<b>64,7</b>	<b>137 598</b>	<b>60,2</b>	<b>28</b>		<b>23</b>	
<b>Marge brute totale</b>	<b>568 573</b>	<b>83,8</b>	<b>470 391</b>	<b>82,3</b>	<b>392 855</b>	<b>96,5</b>	<b>332 793</b>	<b>97,1</b>
Charges de personnel (c)	284 842	42,0	251 295	44,0	Justification 2001			
<b>Marge sur coût principal</b>	<b>283 731</b>	<b>41,8</b>	<b>219 096</b>	<b>38,3</b>	(a) 107 326 + 904 - 12670			
Frais généraux (d)	102 618	15,1	105 770	18,5	(b) 268 183 / 24.6			
<b>R.B.E.</b>	<b>181 113</b>	<b>26,7</b>	<b>113 326</b>	<b>19,8</b>	(c) 179 450 + 105 392			
Coût d'occupation (e)	179 722	26,5	166 688	29,1	(d) 13 616 + 1 042 + 81 653 + 6 307			
<b>Résultat courant avant impôt</b>	<b>1 391</b>	<b>0,02</b>	<b>- 53 362</b>	<b>- 9,34</b>	(e) 54 255 + 115 354 + 9 687 + 426			
Résultat exceptionnel					(f) chambres disponibles : 40 x 365 = 14 600			
Impôts sur les bénéfices					CA possible : 14 600 x 46 = 671 600			
<b>Résultat net</b>	<b>1 391</b>	<b>0,02</b>	<b>- 53 362</b>	<b>- 9,34</b>	TO = 410 011 / 671 600 = 0,61			
					(g) 410011 / 14 600			

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration		Durée
2002	<b>Option B : Art culinaire, art de la table et du service</b>		Coefficient
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière		CORRIGÉ
			4 heures
			3
			4/7

## Dossier 2 : ÉCONOMIE D'ENTREPRISE

2.1 *Recensez* quelles sont les informations qui devraient être disponibles sur le site de la chaîne "Les Relais du Silence".

Le site de la chaîne des "Relais du Silence" propose probablement :

- Une présentation générale de la chaîne avec ses caractéristiques propres (son positionnement),
- Éventuellement une charte de qualité à laquelle s'engagent les affiliés,
- La liste des établissements adhérents avec présentation des établissements,
- La possibilité de réserver en ligne (cf. article : taux record des "relais du silence", 8 % des réservations...).

2.2. *Expliquez* à Monsieur et Madame VAUBAN les avantages que pourrait leur procurer la création d'un site propre et précisez quel devrait être le contenu de ce site.

Si Monsieur et Madame VAUBAN créent leur propre site ils disposeront d'un nom de domaine propre, par exemple « Grand hôtel du Risoux » et les internautes pourront consulter directement leur site sans passer par celui de la chaîne. Les informations à prévoir sur leur site sont :

- Une présentation générale de l'établissement et de la région (possibilité d'établir des liens avec certains partenaires régionaux).
- Une visite de l'établissement grâce à des photos.
- Les disponibilités et les prix des différentes prestations.
- La possibilité de réserver en ligne et de payer à condition de disposer d'un système de cryptage.

C'est une action de communication ...

2.3. *Explicitez* leur d'une part les principes qui fondent un site attractif et une maintenance efficace et d'autre part les limites qui en résultent.

Pour rendre leur site attractif, il faut prévoir une présentation conviviale, concise, pas trop longue. Les internautes devront pouvoir naviguer rapidement grâce à une arborescence facile à parcourir, pour cela il ne faut pas surcharger le texte avec trop de photos. Le site doit informer simplement les utilisateurs.

La réservation doit être possible. Une zone de correspondance doit permettre d'écrire à la direction de l'hôtel. Une possibilité de paiement par carte bancaire doit être prévue. Enfin, il est important de penser à une traduction en langue anglaise (au minimum) afin de capter une clientèle étrangère.

Pour assurer le suivi du site, il faut pouvoir actualiser régulièrement les informations disponibles, vérifier les conditions de sécurité, contrôler plusieurs fois par jour l'état des réservations et mettre à jour les plannings et donc prévoir du travail du personnel pour maintenir le site...

Limites : coût de la maintenance en temps et en valeur, la nécessité d'être référencé auprès des prestataires d'accès à Internet coûte, ne pas négliger les autres modes de réservation ...

## Dossier 3 : DROIT

3.1. *Précisez* la condition d'application au Grand Hôtel du Risoux d'un accord collectif non étendu.

Il s'agit d'un accord collectif ordinaire qui s'applique aux seuls employeurs signataires ou adhérents des organisations signataires dans son champ d'application. Il faut donc que Monsieur et Madame VAUBAN l'aient signé ou qu'ils adhèrent à l'une des organisations signataires.

3.2. *Indiquez* si un accord collectif étendu peut être appliqué. *Justifiez* votre réponse.

Oui à partir du moment où leur entreprise fait partie de la branche professionnelle et du territoire qui entrent dans le champ d'application de l'accord collectif.

3.3. *Définissez* l'expression "régime des équivalences" évoqué dans le texte de l'annexe 3.

Il correspond à un temps de présence supérieur dans l'entreprise à la durée légale générale prévue par le Code du Travail dans les établissements où le travail présente un caractère intermittent.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	CORRIGÉ	5/7

## Dossier 4 : ÉCONOMIE TOURISTIQUE

4.1. *Présentez dans une synthèse d'une dizaine de lignes votre analyse sur ce sujet.*

Baisse globale du nombre de repas vendus dans les restaurants et du nombre de chambres louées dans les hôtels. Cette baisse est particulièrement concentrée sur certains moments de la semaine, en particulier les vendredis midi et les lundis midi, et elle n'a pas été compensée par une augmentation de la clientèle individuelle de loisir (prolongation des week-ends).

Cet effet se fait davantage sentir sur l'hôtellerie économique que dans le moyen et haut de gamme. En effet, ces derniers sont davantage fréquentés par les cadres et les dirigeants d'entreprise qui sont moins soumis à la RTT.

L'application de la RTT est récente et encore non généralisée. L'évolution du comportement des personnes concernées en matière de fréquentation des hôtels ne peut pas être brutale. Les actions des hôteliers restaurateurs pourront être déterminantes pour faire évoluer ce comportement...

4.2. *À partir de vos connaissances personnelles et des annexes 5 et 6, définissez et présentez ces deux formes de tourisme en montrant en quoi elles peuvent correspondre aux caractéristiques du "Grand hôtel du Risoux".*

Le tourisme vert attire la clientèle qui recherche un cadre naturel et calme dans des paysages agréables avec toutes les activités qui peuvent s'y pratiquer (VTT, randonnées pédestres, équestres...) et bien sûr la visite des curiosités naturelles liées à la situation géographique (cascades, grottes, forêts...).

Le tourisme culturel peut concerner des villes avec découverte de l'architecture, des musées, des spectacles, mais également toute la culture liée au monde rural : découverte de l'artisanat, du savoir-faire ancestral, du mode de vie traditionnel des habitants.

La situation géographique de l'établissement est particulièrement bien adaptée ...

4.3. *En vous aidant des annexes 5 et 6, composez une offre touristique "Séjour Seniors". Vous précisez la durée du séjour retenue et vous proposez un programme-type pour chaque journée de séjour.*

Une formule senior : par exemple, trois jours aux Rousses

- premier jour : découverte de l'artisanat local, visite des ateliers et musées concernés (la boissellerie, les lapidaires...);
- deuxième jour : la nature avec ballades et découverte de la fabrication du fromage dans un chalet d'alpage ou initiation au golf (panier repas);
- troisième jour à Genève pour découvrir les principales attractions de la ville (panier repas).

Toute autre proposition de formule cohérente peut convenir.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	CORRIGÉ	6/7



## Dossier 5 : MERCATIQUE

- 5.1. *Compte tenu du budget prévu, proposez deux actions de communication (une action média et une action hors-média) répondant aux objectifs fixés par Monsieur et Madame VAUBAN. Justifiez vos choix.*
- Si l'on s'appuie sur les chiffres de 2001, le budget consacré à la communication devrait s'élever aux environs de 10 300 €. Un tel budget permet d'éliminer totalement des propositions le média télévisé. L'affichage ne paraît pas pertinent car le risque de déperdition serait trop important. La cible se prête mal au cinéma, média dont la cible majoritaire est plutôt jeune. Restent donc deux médias possibles :
- La presse destinée aux seniors : la segmentation de la presse est très importante et il existe des supports dont le cœur de cible est composé des seniors ;
- La radio : plusieurs radios sont principalement destinées aux personnes de plus de 50 ans (par exemple Radio Nostalgie).
- En hors-média on pourra proposer la participation à des salons fréquentés par les seniors, le parrainage d'associations de retraités (offrir un week-end pour deux en tant que lot d'une loterie, par exemple), opérations de mercatique directe à destination des associations du troisième âge ou des caisses de retraites.
- Admettre toute proposition cohérente.
- 5.2. *Indiquez les avantages et les limites de ce type d'action de communication. Conseillez-le couple dirigeant.*
- Une action de mécénat vis-à-vis du Centre Paul-Émile Victor présente l'avantage d'établir des liens de partenariat avec un établissement proche. On pourrait imaginer que par la suite, les clients du Grand Hôtel du Risoux bénéficient d'entrées gratuites et de visites guidées.
- Néanmoins dans la mesure où le budget est limité, on ne recommandera pas cette action car une action de mécénat est par nature discrète et la déperdition serait trop importante. Cette action ne répond donc pas aux objectifs fixés.
- 5.3. *Identifiez les intermédiaires diffuseurs potentiels.*
- Professionnels du tourisme : autocaristes, agences spécialisées, tour-opérateurs spécialisés, syndicats d'initiative.
- Autres : caisses de retraite, associations des retraités
- 5.4. *Proposez deux types d'action à destination des intermédiaires pour les encourager à vendre les "Séjours Seniors".*
- Gratuités, commissions, concours entre les intermédiaires avec un séjour gratuit à la clé, prestation découverte, envoi d'une cassette vidéo aux distributeurs intéressés.
- 5.5. *Désireux de constituer un fichier des intermédiaires susceptibles d'assurer la vente des "Séjours Seniors", spécifiez à Monsieur et Madame VAUBAN les différents moyens et contraintes pour créer ce fichier.*
- Ils peuvent constituer eux-mêmes leur fichier : pour cela ils consulteront divers annuaires, ils contacteront la chambre de commerce, le comité départemental du tourisme.
- Ils peuvent également envisager de louer un fichier existant : le coût est plus élevé et ils devront requalifier le fichier, c'est-à-dire le remettre à jour.
- Contraintes : coût de création et de mise à jour, déclaration à la commission nationale sécurité et liberté
- 5.6. *Précisez leur l'usage possible de ce fichier.*
- Ils pourraient l'utiliser pour organiser des actions de mercatique directe dans le cadre de la prospection. Par la suite, lorsque des contrats commerciaux auraient été conclus, un nouveau fichier clients émanant du précédent pourrait permettre d'effectuer un suivi des intermédiaires et d'entreprendre des actions de relance.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	CORRIGÉ	7/7