

ANNEXE 1 : *Esprit de Charme*

Forme juridique

- Société Anonyme (SA) à Directoire
- Capital social : 4 067 751 euros
- Président du Directoire : Pierre CARRET
- Président du Conseil de Surveillance : Françoise CARRET

Activité

- Esprit de Charme compte 10 demeures de caractère quatre étoiles. Situées au cœur de régions touristiques, dans un environnement naturel agrémenté de parcs ou de jardins, chacune vous réserve un accueil et un service personnalisés dans un cadre de caractère et de tranquillité (on citera pour exemple : Le Renaissance (1957- Pays d'Anjou), Manoir Coty (1962- Val de Loire)... L'Abbaye (1988- Bourgogne), **Manoir de Liselbourg (1994- Alsace)**).
- Chiffre d'affaires global HT 2002 : 35 millions d'euros
- Résultat global de l'exercice 2002 : 1,5 millions d'euros

"Plus produits" proposés par Esprit de Charme (exemples)

- Charme-Privilèges : carte de fidélité donnant droit à repas/séjours offerts, surclassement, paiement différé sur relevé mensuel, départ tardif après 14 heures, accueil VIP...
- Charme-Soirées : soirées musicales, du classique au jazz, soirées littéraires, du conte au théâtre, avec repas et représentation.

Répartition de la clientèle (année 2000)

- Touristes étrangers : 60 % de la clientèle totale (dont USA 18,3 %, Anglais 7,5 %, Allemands 6,5 %, Belges 5,5 %) ; en ce qui concerne les nuitées, la société note une augmentation sensible des Français et des Américains depuis quelques années
- Distribution : 85 % clients directs, 6 % agences de voyage, 7 % tour-opérateurs, 2 % centrale de réservation.
- Contribution au chiffre d'affaires : part hébergement 44 %, restaurant 43 %, bar 7 %, petits-déjeuners 6 %.

Commercialisation

- Sites Internet : site Esprit de Charme, site Charme-séminaires (clientèle affaires), site Charme-agences (pour les agences et voyagistes), sites spécifiques à chacun des établissements, sites partenaires (viticulteurs dans le Bordelais, à Saumur, Maison de la France).
- Centrale de réservation : Résaprestige (pour tous les membres de Prestige-France)

ANNEXE 2 : *MANOIR DE LISELBOURG*

Localisation : à mi-chemin entre Strasbourg et son aéroport (7 km), accès facile par autoroute et gare SNCF

Informations juridiques

- Date de création : 1992
- Début d'activité : 1994
- Immatriculé en établissement (SIRET) sous *Esprit de Charme*
- Dénomination : Elisabeth est le prénom de la femme de Pierre CARRET- en alsacien (dialecte usité en Alsace), Elisabeth se traduit Lisele ou Lisel

Ressources humaines (année 2002)

- Effectif moyen : 60,1 emplois équivalents temps plein, plus la direction

Restauration

- Salles à manger : 3 salles dont 2 de 45 couverts et 1 de 70 couverts, 1 salle petits-déjeuners
- Terrasse
- Cuisine : traditionnelle et du terroir (reprenant les spécialités alsaciennes)
- Nombre de services par jour : 2 (un service à midi et un le soir)

Hébergement

- Chambres : 62 (dont 3 chambres handicapés et 4 appartements), aux normes 4 *

Suite de l'annexe 2 →

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2003	OPTION A : Mercatique et Gestion Hôtelière	Coefficient	7
H R A E E J	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Liselbourg	Page 8 / 20

→ Suite de l'annexe 2

Autres secteurs d'activités

- 280 m² de salles sont disponibles pour l'activité séminaire
- Des activités variées de loisir sont possibles dans l'établissement ou à proximité

Petits plus ... de Charme

- Produits Esprit de Charme (cf annexe 1)
- Produits spécifiques *Manoir de Liselbourg* « Charme buissonnier » :
 - Flâneries en Charme,
 - Charme Gastronomes,
 - Charme Bacchus,
 - Route du Charme

L'ensemble de ces produits comporte hébergement, restauration, visites culturelles ou gastronomiques...

Commercialisation

- Sites Internet : cf. sites Esprit de Charme et site *Manoir de Liselbourg*
- Centrale de réservation : Résaprestige

Répartition de la clientèle (année 2002)

- Clientèle Affaires/Séminaires : 70 %
- Clientèle Loisirs : 30 %

Concurrence

- Hébergement : deux hôtels sous enseigne de grands groupes et un hôtel indépendant (appartenant à une société qui possède trois établissements sur Strasbourg)
- Séminaires : les deux hôtels sous enseigne de grands groupes
- Restauration : la concurrence est rude sur Strasbourg, où l'on trouve pléthore de restaurants de toute gamme

Ouverture : 365 jours par an.

Tarifs

TARIFS (1)		CONFORT		LUXE	
		BASSE SAISON	HAUTE SAISON	BASSE SAISON	HAUTE SAISON
CHAMBRE	Prix par personne	144	180	274	343
	Supp. demi-pension	75			
	Supp. pension	110			
SÉMINAIRES	Demi-pension	150	187	170	220
	Pension	175	220	212	263
	Journée	52		65	
RESTAURATION	Menus	34 – 46 – 58			
	Carte	55			
	Enfant	21			
	PDJ continental	15			
	PDJ buffet	22			

Les tarifs s'entendent **prix nets TTC** en Euros

(1) Note :

- tarif LUXE : chambre grand confort de catégorie 4 étoiles Luxe
- tarif CONFORT : chambre de catégorie classique en 4 étoiles

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2003	OPTION A : Mercatique et Gestion Hôtelière	Coefficient	7
H R A E E J	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Liselbourg	Page 9 / 20

ANNEXE 3 : LA DEMANDE INTERNATIONALE EN ALSACE

Saison touristique -Hiver 2001/2002- Observatoire Régional du Tourisme Alsace

Monsieur X, (exploitant un établissement 4 étoiles sur la région de Strasbourg) :

« Au 31 octobre, le lendemain des attentats, le TO global avait chuté de 5,4 points en hébergement et 2,9 points en restauration. Baisse globale qui provenait essentiellement de la clientèle d'affaires (séminaires -18%), en raison de la dégradation de la conjoncture économique dont les effets ont été sensibles dès le début de l'année... »

Fréquentation et perspectives pour mon établissement :

Marché	Part des nuitées 2001	Perspectives 2002
<i>Allemagne</i>	<i>5,6 %</i>	<i>Mauvaises</i>
<i>GB</i>	<i>8,4 %</i>	<i>Assez stables</i>
<i>Suisse</i>	<i>5,6 %</i>	<i>Peu d'évolution</i>
<i>Belgique</i>	<i>4,0 %</i>	<i>Légers progrès</i>

« La question est de savoir si la clientèle de substitution qui se détournerait des destinations lointaines ou jugées à risques compensera la perte de la clientèle américaine. Les perspectives à court terme sont donc assez bonnes pour les marchés autres que l'Allemagne... »

Baromètre International - Saison Touristique - Hiver 2002- Observatoire Régional du Tourisme Alsace (extraits)

Le maintien de l'économie de la zone Euro dépend en partie de la faculté des États-Unis à redresser leur propre situation. Le secteur du tourisme, durement touché par la récession et par les attentats du 11 septembre, devrait connaître une reprise pour le second semestre 2002... Les transports aériens qui interviennent significativement dans le choix des destinations sont les plus durement touchés. Voyager certes, mais la proximité semble être la clé des nouveaux départs. L'attribution de budgets de la Maison de la France va bien dans ce sens. Même volonté pour l'Alsace...

Allemagne	Belgique	Suisse	USA
<p>Croissance de l'Allemagne en berne depuis le 3^{ème} trimestre 2002. Elle ne devrait pas dépasser 0,7%, niveau le plus faible depuis 1997... L'indice de confiance des ménages a lui aussi chuté : -0,2% au troisième trimestre... Exportatrice et industrielle, son économie est particulièrement sensible aux aléas de la conjoncture américaine et mondiale. De ce fait le secteur des services est moins touché mais le secteur du tourisme reste une particularité...</p>	<p>Maison de la France enregistre une forte répercussion des attentats sur le tourisme d'affaires : annulations de séminaires hors Europe et reports d'incentives vers la France. Sur le segment loisirs, pas de baisse enregistrée par les TO. La France est davantage programmée cette année, profitant des déplacements de clientèle en train ou en voiture, au détriment de l'avion. L'Alsace, marché de proximité, devrait donc attirer un nombre croissant de visiteurs Belges, du fait de son accessibilité et de la diversité de l'offre touristique.</p>	<p>Une conjoncture au ralenti mais sans grande gravité pour la Suisse... Les intentions de voyager ne font pas apparaître une tendance positive pour la destination France. L'augmentation prévue de 5% en 2002 est ramenée à 3%. Cependant, l'Alsace reste la 4^{ème} région la plus visitée par les Suisses, avec une évolution des nuitées de +5%...</p>	<p>Entrée en récession des États-Unis bien avant les attentats du 11 septembre, (le cycle d'expansion ayant pris fin début 2000)... Particulièrement touchés, les transports aériens et les agences de voyage devraient bénéficier d'aides de l'Etat... Les destinations lointaines seront les plus touchées avec plus d'intention de reports que d'annulations, alors que les secteurs de croisières et de proximité résisteront bien.</p>

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2003	OPTION A : Mercatique et Gestion Hôtelière	Coefficient	7
H R A E E J	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Liselbourg	Page 10 / 20

**ANNEXE 4 : RENSEIGNEMENTS SUR LE GROUPEMENT VOLONTAIRE
PRESTIGE FRANCE**

Fac-Similé d'un article paru dans la presse professionnelle (2000)

« Lancée il y a moins d'un an, la toute jeune association réunit aujourd'hui quelques 56 hôtels. Sans oublier 28 membres associés parmi lesquels figurent de grands lieux de la culture française. Tous les membres de cette chaîne volontaire portent en eux les valeurs profondes du groupement auquel ils adhèrent : à commencer par un savoir-vivre évident, un accueil sincère et courtois, sans oublier la richesse culturelle des sites sélectionnés. En d'autres termes, « l'esprit des lieux » est bien là. Sur ce dernier point d'ailleurs, les membres respectent bien cette devise, qui consiste à offrir aux hôtes d'autres itinéraires, bien au delà du gîte et du couvert, d'autres nourritures... Mieux, chaque hôtel associé bénéficie d'un partenaire culturel privilégié.

Reste que les fondateurs de cette chaîne n'en oublient pas pour autant les intérêts de leurs adhérents : « Prestige France » s'est effectivement dotée d'un bel outil de commercialisation via son guide annuel (deux pages par établissement) édité à 150.000 exemplaires. Dans quelques jours un site internet gérant les demandes en ligne sera par ailleurs opérationnel. Sans compter que le groupement est aussi désormais membre de Maison de la France et a embauché une assistante commerciale à temps plein... »

ANNEXE 5 : NOUVELLES PROPOSITIONS AU MANOIR DE LISELBOURG

Arts en Charme

1- Première proposition :

- Exposition de peinture dans les salons de l'hôtel restaurant : artistes choisis dans le milieu local (Strasbourg et Bas-Rhin)
- Vernissage de cette exposition autour d'un cocktail
- Invitation des convives à l'initiative de M. BARROIS (convives choisis dans le milieu politique, institutionnel, affaires, presse ...).

***Périodicité : une fois par trimestre
Gratuité pour les convives, soirée offerte par le Manoir***

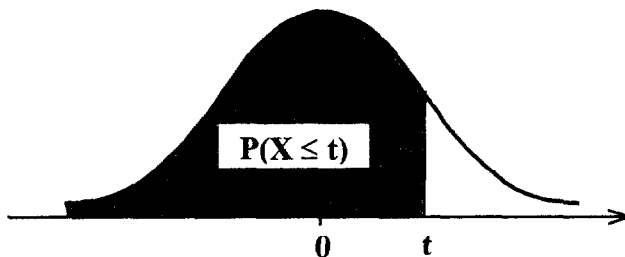
2- Deuxième proposition :

- Spectacle de théâtre dans la grande salle de restaurant (troupe locale)
- Thème du spectacle : sur proposition de la troupe ou des acteurs invités
- Dîner après spectacle avec menu spécial élaboré par le Chef de Cuisine
- Communication : publipostage aux habitués du restaurant et annonce (1/8 de page) dans le supplément culturel hebdomadaire Reflets des *Dernières Nouvelles d'Alsace* (presse quotidienne régionale)

***Sur réservation
Périodicité : une fois par trimestre
Fourchette de prix : entre 50 et 70 Euros TTC tout compris
Repas offert aux artistes invités***

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2003	OPTION A : Mercatique et Gestion Hôtelière	Coefficient	7
H R A E E J	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Liselbourg	Page 11 / 20

ANNEXE 6 : TABLE DE LA FONCTION DE RÉPARTITION DE LA LOI NORMALE, CENTRÉE ET RÉDUITE



t	0,00	0,01	0,02	0,03	0,04	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09
0,0	0,5000	0,5040	0,5080	0,5120	0,5160	0,5199	0,5239	0,5279	0,5319	0,5359
0,1	0,5398	0,5438	0,5478	0,5517	0,5557	0,5596	0,5636	0,5675	0,5714	0,5753
0,2	0,5793	0,5832	0,5871	0,5910	0,5948	0,5987	0,6026	0,6064	0,6103	0,6141
0,3	0,6179	0,6217	0,6255	0,6293	0,6331	0,6368	0,6406	0,6443	0,6480	0,6517
0,4	0,6554	0,6591	0,6628	0,6664	0,6700	0,6736	0,6772	0,6808	0,6844	0,6879
0,5	0,6915	0,6950	0,6985	0,7019	0,7054	0,7088	0,7123	0,7157	0,7190	0,7224
0,6	0,7257	0,7290	0,7324	0,7357	0,7389	0,7422	0,7454	0,7486	0,7517	0,7549
0,7	0,7580	0,7611	0,7642	0,7673	0,7704	0,7734	0,7764	0,7794	0,7823	0,7852
0,8	0,7881	0,7910	0,7939	0,7967	0,7995	0,8023	0,8051	0,8078	0,8106	0,8133
0,9	0,8159	0,8186	0,8212	0,8238	0,8254	0,8289	0,8315	0,8340	0,8365	0,8389
1,0	0,8413	0,8438	0,8461	0,8485	0,8508	0,8531	0,8554	0,8577	0,8599	0,8621
1,1	0,8643	0,8665	0,8686	0,8708	0,8729	0,8749	0,8770	0,8790	0,8810	0,8830
1,2	0,8849	0,8869	0,8888	0,8907	0,8925	0,8944	0,8962	0,8980	0,8997	0,9015
1,3	0,9032	0,9049	0,9066	0,9082	0,9099	0,9115	0,9131	0,9147	0,9162	0,9177
1,4	0,9192	0,9207	0,9222	0,9236	0,9251	0,9265	0,9279	0,9292	0,9306	0,9319
1,5	0,9332	0,9345	0,9357	0,9370	0,9382	0,9394	0,9406	0,9418	0,9429	0,9441
1,6	0,9452	0,9463	0,9474	0,9484	0,9495	0,9505	0,9515	0,9525	0,9535	0,9545
1,7	0,9554	0,9564	0,9573	0,9582	0,9591	0,9599	0,9608	0,9616	0,9625	0,9633
1,8	0,9641	0,9649	0,9656	0,9664	0,9671	0,9678	0,9686	0,9693	0,9699	0,9706
1,9	0,9713	0,9719	0,9726	0,9732	0,9738	0,9744	0,9750	0,9756	0,9761	0,9767
2,0	0,9772	0,9779	0,9783	0,9788	0,9793	0,9798	0,9803	0,9808	0,9812	0,9817
2,1	0,9821	0,9826	0,9830	0,9834	0,9838	0,9842	0,9846	0,9850	0,9854	0,9857
2,2	0,9861	0,9864	0,9868	0,9871	0,9875	0,9878	0,9881	0,9884	0,9887	0,9890
2,3	0,9893	0,9896	0,9898	0,9901	0,9904	0,9906	0,9909	0,9911	0,9913	0,9916
2,4	0,9918	0,9920	0,9922	0,9925	0,9927	0,9929	0,9931	0,9932	0,9934	0,9936
2,5	0,9938	0,9940	0,9941	0,9943	0,9945	0,9946	0,9948	0,9949	0,9951	0,9952
2,6	0,9953	0,9955	0,9956	0,9957	0,9959	0,9960	0,9961	0,9962	0,9963	0,9964
2,7	0,9965	0,9966	0,9967	0,9968	0,9969	0,9970	0,9971	0,9972	0,9973	0,9974
2,8	0,9974	0,9975	0,9976	0,9977	0,9977	0,9978	0,9979	0,9979	0,9980	0,9981
2,9	0,9981	0,9982	0,9982	0,9983	0,9984	0,9984	0,9985	0,9985	0,9986	0,9986

Table pour les grandes valeurs de t

t	3,0	3,1	3,2	3,3	3,4	3,5	3,6	3,7	3,8	3,9
P(X ≤ t)	0,99865	0,99904	0,99931	0,99952	0,99966	0,99976	0,999841	0,999928	0,999968	0,999997

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2003	OPTION A : Mercatique et Gestion Hôtelière	Coefficient	7
H R A E E J	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Liselbourg	Page 12 / 20

ANNEXE 7 : COMPTE DE RÉSULTAT DE L' EXERCICE 2002

Manoir de Liselbourg 2002

CHARGES (HORS TAXES)	Exercice N	PRODUITS (HORS TAXES)	Exercice N
Charges d'exploitation:		Produits d'exploitation	
Achats de marchandises.....		Ventes de marchandises.....	
Variation des stocks.....		Production vendue (biens et services)...(5).....	3 168 577
Achats de mat. premières et autres approv....(1).....	482 859		
Variation des stocks... (2).....	-11 860	Sous-Total A : Montant net du chiffre d'affaires...	3 168 577
Autres achats et charges externes... (3).....	836 195		
Impôts, taxes et versements assimilés.....	166 727	Production stockée (e).....	
Salaires et traitements.....	1 080 613	Production immobilisée ou consommée... (6).....	54 511
Charges sociales.....	278 246	Subventions d'exploitation.....	13 506
Dotations aux amortissements et aux provisions.....		Repr sur provisions (et amortissements) tr. de charges.	2 894
Sur immobilisations : dot. aux amortissements.....	344 664	Autres produits.....	3 915
Sur immobilisations : dotations aux provisions.....			
Sur actif circulant : dotations aux provisions.....		Sous-Total B :.....	74 826
pour risques et charges : dot. aux provisions.....			
Autres charges.....	9 040	TOTAL (A + B).....	3 243 403
TOTAL I.....	3 186 484	Produits financiers.....	
Charges financières.....		De participations.....	
Dotations aux amortissements et aux provisions.....		D'autres val. mobilières et créances de l'actif immob....	
Intérêts et charges assimilées... (4).....	17 292	Autres intérêts et produits assimilés.....	71
Différences négatives de change.....		Reprises sur provisions et transferts de charges.....	
Charges nettes sur cessions de VMP.....		Différences positives de change.....	
TOTAL III.....	17 292	Produits nets sur cessions de VMP.....	
Charges exceptionnelles.....		TOTAL III.....	71
Sur opérations de gestion.....	19 577	Produits exceptionnels.....	
Sur opérations en capital.....		Sur opérations de gestion.....	117
Dotations aux amortissements et aux provisions.....		Sur opérations en capital.....	820
TOTAL IV.....	19 577	Reprises sur provisions et transferts de charges.....	
Participation des salariés aux fruits de l'expansion (V).		TOTAL IV.....	937
Impôts sur les bénéfices (VI).....			
Total des charges (I + II + III + IV + V + VI)....	3 223 353	Total des produits (I + II + III + IV).....	3 244 411
Solde créditeur = BENEFICE.....	21 058	Solde débiteur = PERTE.....	
TOTAL GENERAL.....	3 244 411	TOTAL GENERAL.....	3 244 411

Les notes (1), (2), (3) ... renvoient aux détails fournis en annexe 8.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2003	OPTION A : Mercatique et Gestion Hôtelière	Coefficient	7
H R A E E J	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Liselbourg	Page 13 / 20