

Session 2004

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

**HÔTELLERIE - RESTAURATION**

**Option A : Mercatique et gestion hôtelière**

Étude économique, juridique et de gestion  
de l'entreprise hôtelière

*Durée : 5 heures*

*Coefficient : 7*

Documents et matériels autorisés :

- Listes de comptes du plan comptable hôtelier et du plan comptable général
- Calculatrice de poche à fonctionnement autonome sans imprimante  
(Circulaire C. n° 99-186 du 16-11-1999)
- Tables financières et statistiques.

**Nota : Les annexes A, B, C et D sont fournies en deux exemplaires, un exemplaire étant à remettre avec la copie, l'autre servant de brouillon éventuel.**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.  
Ce sujet comporte 19 pages numérotées de 1/19 à 19/19,  
4 pages de textes numérotées de 2/19 à 5/19  
et 14 pages d'*annexes* numérotées de 6/19 à 19/19.

**Code sujet : HRAEEJ**

## ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET DE GESTION DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Durée : 5 heures.

### **Le Relais Saint Jean**

Documents et matériels autorisés :

- Listes de comptes du plan comptable général, du plan comptable hôtelier,
- Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16/11/99),
- Tables financières et statistiques.

Ce sujet comporte 19 pages numérotées de 1/19 à 19/19 :  
4 pages de textes numérotées de 2/19 à 5/19 et 14 pages d'annexes numérotées de 6/19 à 19/19.

Le sujet comprend cinq dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante.  
(Les temps précisés sont indicatifs).

		<b>Durée</b>	<b>Barème</b>	
	<b>Exposé de la situation du cas</b>			p. 2
<b>Dossier 1</b>	Tourisme en Poitou-Charentes.	1 h 00	22 pts /140	p. 3
<b>Dossier 2</b>	Qui sont nos futurs clients ?	1 h 10	34 pts /140	p. 3 et 4
<b>Dossier 3</b>	Diagnostic d'exploitation et perspectives d'avenir	1 h 20	37 pts /140	p. 4
<b>Dossier 4</b>	Plan de financement	0 h 50	29 pts /140	p. 5
<b>Dossier 5</b>	Recruter le personnel et le fidéliser	0 h 40	18 pts /140	p. 5

Annexe 1	L'hôtel "Le Relais Saint Jean" et ses partenaires			p. 6
Annexe 2	Le littoral atlantique et le tourisme en Poitou-Charentes			p. 7
Annexe 3	Le tourisme de thalassothérapie en France, des faits et des chiffres			p. 8
Annexe 4	Court extrait du dépouillement du questionnaire			p. 8
Annexe 5	Comptes de résultat 2002 et 2003 et données « type »			p. 9
Annexe 6	Données prévisionnelles pour l'exercice 2004			p. 10 et 11
Annexe 7	Informations relatives aux travaux de modernisation et de rénovation			p. 12
Annexe 8	Incidences des travaux sur le résultat de l'exercice 2004			p. 12
Annexe 9	Changer la relation employé - employeur			p. 13
Annexe A	Tableau de bord (2 exemplaires dont un à rendre avec la copie)			p. 14 ou 15
Annexe B	Compte de résultat prévisionnel (2 exemplaires dont un à rendre avec la copie)			p. 16 ou 17
Annexe C	Calcul du résultat net prévisionnel 2005 (2 exemplaires dont un à rendre avec la copie)			p. 18 ou 19
Annexe D	Plan de financement (2 exemplaires dont un à rendre avec la copie)			p. 18 ou 19

**Nota :** Les annexes A, B, C et D sont fournies en deux exemplaires, un exemplaire étant à remettre avec la copie, l'autre servant de brouillon éventuel.

**Avertissement :** Si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu des annexes vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

SESSION	EXAMEN - BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2004	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
<b>HRAEEJ</b>	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 1 / 19

## LE RELAIS SAINT JEAN

Situé à ROYAN (Charente-Maritime), l'hôtel **Le Relais Saint Jean**, présenté en annexe 1, a été créé en 1984. Il est exploité, depuis cette date, sous la forme d'une société anonyme dirigée par M. Veljean, fondateur de l'établissement, actionnaire principal et actuel PDG.

Les murs appartiennent à une société civile immobilière : la SCI Wilson, propriété de M. et Mme Veljean et de leur fille Mlle Marie-Catherine Veljean.

À sa création, l'établissement possédait 40 chambres et un restaurant "Le Saint Jean".

L'hôtel s'est agrandi en deux phases : l'une en 1992 avec la création de 5 chambres supplémentaires et l'autre en 1997 avec la création de 5 nouvelles chambres faisant passer l'établissement à 50 chambres.

En 2000, l'histoire du Relais Saint Jean est marquée par la vente du fonds de commerce du restaurant situé au rez de chaussée. Depuis cette date, le restaurant a connu plusieurs repreneurs. Début 2004, il est repris par Kévin Micro, ancien apprenti puis stagiaire de M. Veljean, devenu ami de toute la famille Veljean. Après quelques aménagements, le restaurant "Le Saint Jean" devient un restaurant proposant à la fois une offre de poissons et crustacés et de produits du terroir. Il porte désormais le nom "Hélices & Délices" (Annexe n°1). En février 2004, le restaurant accueille ses premiers clients.

L'année 2004 voit également l'ouverture du très moderne centre de remise en forme "**Neptune**" (Annexe n°1) situé à quelques mètres de l'hôtel "**Le Relais Saint Jean**" et du restaurant "**Hélices & Délices**".

Ce contexte semble tout à fait porteur d'opportunités. M. et Mme Veljean y voient le moyen de relancer leur activité, notamment, en prenant l'initiative de créer un partenariat entre leur établissement, le restaurant Hélices & Délices et le centre Neptune afin de proposer une offre globale aux adeptes de thalassothérapie.

Pendant toute son histoire, l'hôtel a été correctement entretenu et tous les travaux d'usage courant (décoration, literie ...) ont été réalisés. Cependant, M. Veljean envisage des travaux de rénovation et de modernisation importants afin de satisfaire aux attentes du type de clientèle qu'il peut prétendre désormais capter et de donner une image dynamique de l'établissement. Il envisage, à court terme, de laisser la direction de l'hôtel à sa fille.

Toutes ces réflexions sur l'avenir de l'établissement n'empêchent cependant pas la poursuite de l'activité du "**Relais Saint Jean**". Ainsi M. Veljean doit rapidement trouver un(e) remplaçant(e) pour une de ses employées qui vient de démissionner.

Avant de prendre sa décision de rénovation subordonnée à l'obtention d'une aide financière de la Région et de fonds européens, M. Veljean doit étudier 5 dossiers pour lesquels il sollicite votre aide.

**Dossier 1-** Économie hôtelière et touristique : tourisme en région Poitou-Charentes,

**Dossier 2-** Mercatique : qui sont nos futurs clients ?

**Dossier 3-** Analyse d'exploitation et prévisions pour l'année à venir,

**Dossier 4-** Élaboration du plan de financement à inclure dans le dossier de demande de subvention,

**Dossier 5-** Droit et Économie d'entreprise : recrutement et fidélisation du personnel.

**Vous devez traiter ces différents dossiers.**

**Pour chacun d'eux, vous trouverez ci-après des questions auxquelles il vous est demandé de répondre et, en annexe, des ressources documentaires qu'il faudra exploiter.**

SESSION	EXAMEN - BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2004	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 2 / 19

## Dossier 1 : Tourisme en Poitou-Charentes

M. Veljean a remarqué une certaine baisse d'activité de son établissement. Aussi, pour redresser la situation, cherche-t-il à prendre appui sur le tourisme, domaine qu'il a un peu négligé jusqu'à présent. Il s'informe auprès des acteurs départementaux et régionaux du tourisme afin de connaître les ambitions de la région Poitou-Charentes dans ce domaine et les formes de tourisme porteuses d'avenir à la fois pour l'économie régionale et pour les différents acteurs qui composent l'offre touristique (dont les hôteliers et lui-même).

Il pense qu'il faut mieux exploiter les différentes formes de tourisme en région Poitou-Charentes et plus particulièrement en Charente-Maritime, seul département de la région à appartenir à la façade du littoral atlantique.

Prenez connaissance du document proposé en annexe n° 2.

- 1.1. **Définissez** l'indicateur "consommation touristique" utilisé dans l'annexe 2 (tableau "Les chiffres du tourisme du littoral atlantique").
- 1.2. **Présentez**, sous forme structurée, la situation de la région Poitou-Charentes et du département Charente-Maritime dans le domaine du tourisme (30 lignes environ).

Un des objectifs de la politique touristique fixée par la région est d'augmenter la consommation touristique.

- 1.3. **Citez** deux moyens à la disposition des acteurs régionaux du tourisme pour atteindre cet objectif.

## Dossier 2 : Qui sont nos futurs clients ?

Convaincus de l'opportunité qui se présente avec l'ouverture du centre Neptune (centre de remise en forme dans l'univers de la thalassothérapie sans structure d'hébergement ni de restauration), M. et Mme Veljean étudient les attentes du segment de clientèle "Remise en forme". Cette nouvelle clientèle leur permettra d'améliorer l'activité de leur hôtel.

Consultez l'annexe n° 3.

- 2.1. **Dégagez** le profil type du client "Remise en forme" auquel M et Mme Veljean doivent particulièrement s'intéresser.

M. et Mme Veljean et leur fille ont testé quelques centres de remise en forme de la façade atlantique intégrant également une offre d'hébergement et de restauration. Beaucoup proposent des produits combinés : cure et activités sportives (plaisance, sports de vague...), activités culturelles (musées...), activités ludiques (casino...). Les centres proposent également des animations au sein de l'hôtel telles que des semaines « bridge », « échec », « jazz », « piano bar », « contes »... voire des semaines « œnologie », « gastronomie régionale » ... ainsi que des animations au sein du restaurant telles que des semaines « minceur et gastronomie », « cours de cuisine » ...

SESSION	EXAMEN - BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2004	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 3 / 19

Afin de connaître quelles animations sont attendues par les futurs clients du centre Neptune, hébergés au Relais Saint Jean, M et Mme Veljean décident de mener une enquête. Ils élaborent un questionnaire en ayant le souci d'obtenir le maximum de retours. Ce questionnaire sera joint à la documentation adressée à toute personne intéressée par un séjour de remise en forme au Centre Neptune ainsi que sur les sites Internet du Centre Neptune et du Relais Saint Jean (ces sites ont un lien entre eux).

**2.2. Formulez** la question qui aura pour objectif de connaître la préférence des sondés quant aux animations à mener au Relais Saint Jean. Cette question est destinée à figurer sur la documentation et sur le site Internet.

**Justifiez** le choix du type de question retenu ainsi que les modalités de réponse.

**2.3. Rédigez** la conclusion du questionnaire. **Justifiez** avec précision votre proposition.

Un 1<sup>er</sup> sondage d'une centaine de personnes relatif au prix acceptable pour une semaine « œnologie » a permis de recueillir d'ores et déjà quelques informations.

Vous trouverez en annexe n° 4, un court récapitulatif des réponses apportées.

**2.4. Calculez** le prix d'acceptabilité de l'animation semaine « œnologie » (soin + hébergement + pension + animation œnologique). **Indiquez** la logique sur laquelle est fondée la méthode utilisée.

Avant de prendre la décision de s'intéresser à ce segment de clientèle et de mener des actions, M et Mme Veljean souhaitent connaître exactement la situation dans laquelle se trouve leur établissement. Ils prennent contact avec leur expert-comptable.

### Dossier 3 : Diagnostic d'exploitation et perspectives d'avenir

M. Veljean a reçu de son expert-comptable les états de synthèse de l'exercice 2003. Il s'interroge devant l'évolution des résultats de son hôtel ces deux dernières années et s'inquiète de l'avenir. Aussi, vous demande-t-il de l'aider pour y voir plus clair.

**Tous les calculs devront être justifiés sur la copie.**

- 3.1.** À partir de l'annexe 5, **complétez** le tableau de bord des exercices 2002 et 2003 (un exemplaire de l'annexe A à rendre avec la copie).
- 3.2.** À partir de l'annexe 6, **présentez** le compte de résultat prévisionnel de l'exercice 2004 (un exemplaire de l'annexe B à rendre avec la copie).
- 3.3.** À partir des éléments calculés dans les annexes A et B ainsi que des données "types" de l'annexe 5, **rédigez une analyse structurée** mettant en évidence l'évolution de la situation et la position du Relais Saint Jean par rapport à la concurrence, en matière d'activité, de coûts et de résultats.

SESSION	EXAMEN - BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2004	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 4 / 19

## Dossier 4 : Plan de financement

Les prévisions d'activité plus soutenue et d'accueil de la nouvelle clientèle en relation avec le centre Neptune incitent le couple Veljean à envisager des investissements dans la rénovation des chambres, (voir informations en annexe 7). Ces investissements seront financés par un apport en fonds propres, une subvention et un emprunt.

Le détail des informations relatives à l'investissement et à son financement figure en annexe 7.

### Vous arrondirez vos résultats à l'Euro le plus proche

- 4.1. En ce qui concerne l'emprunt que l'on prévoit de contracter le 1<sup>er</sup> janvier 2005 pour financer le projet de rénovation :
  - 4.1.1. **Déterminez** le montant nécessaire, compte tenu des autres sources de financement possibles.
  - 4.1.2. **Calculez** le montant de l'annuité constante après avoir rappelé sa formule de calcul.
  - 4.1.3. **Présentez** les trois premières lignes du tableau d'amortissement de cet emprunt.

L'obtention de la subvention auprès de la Région et de Fonds Européens étant subordonnée à la présentation d'un dossier dont une des pièces maîtresses est le plan de financement, vous êtes chargé d'aider M. Veljean dans sa constitution.

- 4.2. À partir de l'annexe 8, **complétez** le tableau de résultat prévisionnel (un exemplaire de l'annexe C à rendre avec la copie).
- 4.3. **Complétez** le plan de financement appartenant au dossier de demande de subvention (un exemplaire de l'annexe D à rendre avec la copie).
- 4.4. **Concluez** sur l'opportunité de l'investissement.

## Dossier 5 : Recruter le personnel et le fidéliser

Récemment, M. Veljean a dû accepter la démission de Mme Barrot, femme de chambre, employée en CDI à temps complet.

La Charente-Maritime n'est pas épargnée par les difficultés de recrutement que connaît le secteur de l'hôtellerie restauration et M. Veljean, malgré une recherche active, n'a pas réussi à pourvoir le poste de Mme Barrot. M. Veljean souhaite embaucher une personne sous CDI, mais la candidate ayant retenu son attention, Mlle Lami, n'est disponible que dans 3 mois. Dans l'attente de son arrivée, M. Veljean doit impérativement trouver une solution. Il pense recruter une personne sous CDD pour les 3 mois d'attente ou faire appel à une agence d'intérim.

- 5.1. **Rappelez** trois caractéristiques communes à ces deux types de contrats : cas principaux de recours, utilisations interdites, terme.
- 5.2. **Indiquez** ce qui distingue fondamentalement l'intérim du CDD en ce qui concerne les liens contractuels entre les parties prenantes.
- 5.3. Vous pensez conseiller à M. Veljean le recours à l'intérim : **donnez** trois arguments favorables à ce choix.

Conscient qu'il n'est pas suffisant de recruter du personnel compétent, mais qu'il faut tout mettre en œuvre pour le fidéliser, M. Veljean souhaite mettre en place des actions de fidélisation et de motivation du personnel.

- 5.4. **Recensez** les différents moyens de fidélisation et de motivation du personnel **adaptées** au Relais Saint Jean. Les données de l'annexe 9 vous permettront de compléter vos propres connaissances.

SESSION	EXAMEN - BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2004	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 5 / 19