

**BIARRITZ ET LE PAYS BASQUE**  
Synthèse de diverses sources touristiques

**BIARRITZ**

- Agglomération : 200 000 habitants, pendant la saison estivale la population double
- Accès :
  - Liaisons autoroutières : A63.
  - Gare SNCF : TGV pour Bordeaux (1 h 30) et Paris (5 h).
  - Aéroport Biarritz-Matignon : nombreuses liaisons avec Paris et liaisons avec les grandes villes de l'est de la France par le hub de Clermont-Ferrand.
- 5 plages : Miramar, Grande Plage, Port vieux, Côte des basques, Marbella et Milady.
- Visites :
  - Le phare et sa vue magnifique sur l'ensemble de la côte basque française et espagnole.
  - Le rocher de la vierge.
  - Le port des pêcheurs.
- Musées :
  - Le musée de la mer.
  - Asiatica.
  - Le musée du chocolat.
- Sports :
  - Surf.
  - Golf (2 parcours).
  - Pelote basque.
  - Plongée.
- Sa vie nocturne.
- De nombreux festivals : danse, cinéma, FIPA...
- Thalassothérapie : 2 centres, Thalassa Biarritz et les Thermes marins.
- Le casino.
- Les centres de congrès :
  - Le Bellevue (10 salles sur 3 000 m<sup>2</sup> face à la mer).
  - Le Casino (salle de 730 places et une magnifique salle de réception face à la mer).
  - La Gare du Midi ou Palais des Festivals (une grande salle de 1 400 places plus des salles de commission).

Biarritz Tourisme assure les fonctions de bureau des congrès et d'office de tourisme.  
Biarritz adhère à France Congrès.

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 5/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**BIARRITZ ET LE PAYS BASQUE****LE PAYS BASQUE**

Partagé entre mer et montagne, entre France et Espagne.

- Sa culture : chants basques et ses chorales, danses (fandango, mutxico... )...
- Sa gastronomie.
- La Rhune, montagne de 910 m, la mère de tous les basques. Un petit train à crémaillère vous mène au sommet où vous attendent deux "ventas" (magasins et restaurants typiques espagnols) où vous pourrez déguster le délicieux jambon basque.
- Saint Jean de Luz, son histoire et son port de pêche.
- La corniche entre Saint Jean de Luz et Hendaye.
- Les grottes du pays basque intérieur : Sare, Isturitz, Oxocelhaya, Kakueta et Holzarte.

et.....

l'incontournable "virée" en Espagne, à Fontarrabie (ville frontalière) ou Saint Sébastien, la perle du Pays Basque (à 35 km de Biarritz).

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 6/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## L'HÔTELLERIE À BIARRITZ

Source : Rapport Biarritz Tourisme : Bilan de l'année 2004

Nombre de nuitées par catégorie d'hôtels en 2004

	2001	2002	2003	2004	Écart 2004/2003
Hôtel 4*	122 594	131 173	129 887	160 410	+ 23.50 %
Hôtel 3*	102 688	109 034	120 919	130 668	+ 8.06 %
Hôtel 2*	49 164	51 817	136 831	145 311	+ 6.20 %
Résidence hôtelière 4*	74 005	100 469	90 327	109 611	+ 21.35 %
Résidence Hôtelière 3*			77 435	71 018	- 8.29 % (1)
Total nuitées	348 451	392 493	555 399	617 018	+ 11.09 %

(1) Baisse explicable surtout par la restructuration du « Grand Large » qui a diminué son offre (agrandissement des chambres) et augmenté ses prix après son changement de statut (entreprise commerciale contre association loi 1901).

Offre d'Hébergement en 2004

	Nbre d'hôtels	Nbre de chambres
Hôtels 4*	5	518
Hôtels 3*	13	541
Hôtels 2*	31	678
Hôtels 1*	3	52
	Nbre de résidences	Nbre d'appartements
Résidences hôtelières 4*	4	305
Résidences hôtelières 3*	4	214
	Nbre d'auberges	Nbre de lits
Auberge de jeunesse	1	98

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 7/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**L'HÔTEL ATALAYE**

Source : Plaquette de l'hôtel

Adresse : Avenue Perspective de la Côte Basque

Site web : www.atalaye.fr

Parking : souterrain (75 places)

**LOCATIONS**

Séminaires et incentive, dans un hôtel luxueux, situé au cœur de Biarritz et doté d'équipements performants dans un cadre contemporain. La clientèle affaires est présente toute l'année sauf en juillet et août où l'activité est essentiellement soutenue par la clientèle loisirs.

**LA SITUATION**

Surplombant la Côte des Basques et face à l'océan, à 5 mn du centre ville et des centres de congrès.

**LA TABLE**

Une cuisine aux rencontres de l'Atlantique et de la Méditerranée :

- un restaurant de type brasserie de 90 couverts

- le « TRANSAT CAFE » au bord de la piscine sur la terrasse panoramique (vue à 360 ° de l'Espagne aux Landes) ; capacité maximale sur la terrasse : 200 personnes.

**LES CHAMBRES**

Elles sont de très grand confort, climatisées, la moitié avec vue sur l'océan. Toutes disposent d'un agréable coin salon. Salle de bains (sèche-cheveux), télévision (satellite, Canal +, vidéo), minibar, coffre, téléphone direct et prise modem. Chambres non fumeurs et pour personnes handicapées.

**PRIX DES CHAMBRES**

De 250 à 300 € selon le confort et la vue.

**LES SERVICES**

Coffre, billetterie, presse, blanchisserie, room-service. Business Center, fax, Internet et secrétariat.

**LES LOISIRS**

Piscine panoramique en plein air chauffée, centre de remise en forme, balnéothérapie, sauna, hammam, massages, jacuzzi, solarium. Bar. Organisation de loisirs : initiation au surf, body board. Soirées à thème (basque, plage, Terre et Mer) sur la terrasse panoramique.

**À PROXIMITÉ**

Tennis, deux terrains de golf 18 trous, équitation, karting indoor, discothèques.

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 8/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**LES SALLES ET SALONS**

Espaces climatisés et modulables. La salle G est installée « ministériel » avec table ovale et fauteuils cuir pour 14 personnes. Possibilité d'exposer des véhicules (ou du gros matériel) dans le hall de l'hôtel.

**LES ÉQUIPEMENTS**

Compris dans le forfait : paper board, écran, connexion modem, WIFI.

**PLAN DES SALONS**

7 salles modulables (chaque colonne présente un module).

	Espaces	Surfaces m <sup>2</sup>					
A	10,4 x 8,95 x 2,90	96	95	60	35	65	135
B	8,8 x 5,87 x 2,90	51	50	35	25	35	70
C	A + B	147	150	100	70	100	210
D	8,3 x 5,87 x 2,90	54	55	35	25	35	75
E	8,3 x 4,95 x 2,90	41	40	30	20	30	60
F	D + E	95	60	50	-	60	135
G	8,4 x 5,26 x 2,90	43	-	-	14	-	-
H	8,6 x 5,87 x 2,90	53	50	35	30	35	70
I	9,7 x 9,05 x 2,90	92	60	45	30	45	130
J	H + I	145	140	-	-	90	200

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 9/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## LA SEGMENTATION CLIENTÈLE DE L'HÔTEL ATALAYE

SEGMENTATION CLIENTÈLE		
CODE	DÉFINITION DU SEGMENT	PART DE CHAQUE SEGMENT (en pourcentage)
<b>A</b>	<b>LOISIRS</b>	<b><u>41,0</u></b>
A1	Tour Opérateur - Individuel agence - Groupe tourisme - Groupe de séries	9,4
A2	Prix employé	0,5
A3	Évènement sportif et culturel	2,3
A4	Tarif week-end - Programme loisirs chaîne	3,6
A5	Autre forfait - Discounter	16,4
A6	Passage, tarif non négocié	8,8
<b>B</b>	<b>AFFAIRES</b>	<b><u>59,0</u></b>
B1	Société	5,8
B2	Société locale	5,4
B3	Passage, tarif non négocié	0,0
B4	Contrat - Incentive - Congrès	31,2
B5	Équipage compagnie aérienne	15,1
B6	Événementiel local	1,5
<b>TOTAL</b>		<b><u>100,0</u></b>

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 10/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**LE E-MAILING ( COURRIEL )**

Source : site Internet « journaldunet.com »

**45 %****des TPE dans le monde (TPE = très petites entreprises)**

ont un site web alors que 93 % des grandes entreprises et 68 % des PME en possèdent un.

<b>Monde : équipement Internet dans les entreprises</b> (Base de sondage : pays du G7, enquête réalisée en juin 2003)			
<b>Équipement</b>	<b>Grandes entreprises</b>	<b>Petites entreprises</b>	<b>Très petites entreprises</b>
<b>Un site Web</b>	<b>93 %</b>	<b>68 %</b>	<b>45 %</b>
<b>Intranet</b>	<b>75 %</b>	<b>33 %</b>	<b>15 %</b>

Source : UK department of trade and industry

"Les annonceurs ont généralisé l'utilisation de l'e-mailing pour gérer au mieux leurs coûts, explique Emmanuel André, responsable développement et conseil chez I Base. Un mailing postal revient en moyenne à 1,5 euro, contre 0,15 euro par e-mail."

"Le taux d'ouverture moyen des e-mails se situe aujourd'hui autour des 30 %, précise Emmanuel André. Mais il existe de grosses disparités quant aux taux de clics selon les secteurs des annonceurs."

Autre indicateur de référence de l'état du marché : le taux de conversion, c'est-à-dire le taux de clics sur le lien intégré dans le mail, a atteint en Europe 11,3 % au dernier trimestre 2003. Ce chiffre est en progression de 15 % par rapport au trimestre précédent. Outre-Atlantique, il ne dépasse pas 8,4 %. Les résultats pour la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni sont en amélioration, mais ils restent inférieurs à la moyenne européenne. Le taux est de 8,9 % en Allemagne et de 8,7 % en France. Au Royaume Uni, il se limite à 7,4 %. Ainsi, les internautes ouvrent les mails pour s'informer mais ils se rendent rarement sur les sites depuis ces supports.

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 11/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## EXTRAIT DE LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS (H. C. R) DE 1997

Le 30 avril 1997 est une date historique pour les CHR. Celle de la signature de la convention collective par les partenaires sociaux. Cette convention a été signée par toutes les organisations patronales (FNIH, FAGIHT, GNC, SFH, SNRLH, SNRPO), la CFHRCD vient d'y adhérer aussi. Quant à la partie salariale, la CFDT, FO et la CGC sont les signataires de cet accord.

Un arrêté du 3 décembre 1997 publié au Journal Officiel du 6 décembre rend obligatoire l'application de la convention collective à tous les employeurs et salariés des C.H.R.

### **Préambule**

La présente convention collective est une convention collective nationale cadre qui établit un ensemble de dispositions générales applicables à toutes les entreprises comprises dans son champ d'application.

Il est précisé que les salariés bénéficiant individuellement ou collectivement à la date d'application de la présente convention collective nationale cadre, de dispositions plus avantageuses au titre d'accords antérieurs au niveau national, régional, départemental ou par accord ou usage dans l'entreprise conservent ces avantages acquis.

Il en est ainsi notamment pour les salariés bénéficiant des dispositions de :

- la convention collective nationale des hôtels du 1er juillet 1975 modifiée par les protocoles d'accord du 21 mai 1982 et 13 juin 1983 (chaînes hôtelières adhérentes au SNC) ;
- la convention collective du SGIH de 1969 modifiée par avenants dont les derniers sont en date du 1er juillet 1982 ;

D'autres conventions et accords sectoriels viendront compléter le dispositif en tant que de besoin.

Les avantages reconnus par la présente convention collective nationale cadre ne peuvent en aucun cas s'interpréter comme s'ajoutant à ceux déjà accordés pour le même objet.

### **TITRE IV : CONTRAT DE TRAVAIL**

#### **ARTICLE 14 : CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE**

Les contrats à durée déterminée sont établis conformément à la législation en vigueur. Les conditions d'emploi des extras et des saisonniers sont précisées comme suit :

##### **1) Extra**

L'emploi d'extra qui, par nature est temporaire, est régi par les dispositions légales en vigueur. Un extra est engagé pour la durée nécessaire à la réalisation de la mission. Il peut être appelé à être occupé dans un établissement quelques heures, une journée entière ou plusieurs journées consécutives dans les limites des durées définies par l'article 21-2 c.

Un extra qui se verrait confier par le même établissement des missions pendant plus de 60 jours dans un trimestre civil pourra demander la requalification de son contrat en contrat à durée indéterminée.

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 12/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : <b>Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement</b>	Coef : 3

Le salaire de l'extra ne pourra être inférieur ni au minimum conventionnel de la catégorie professionnelle à laquelle il appartient, ni au montant de la rémunération que percevrait dans la même entreprise, après période d'essai, un salarié sous contrat à durée indéterminée de qualification équivalente et occupant les mêmes fonctions.

Les modalités de rémunération d'extra seront définies d'un commun accord à l'embauche. En outre, à la fin du contrat le salarié perçoit une indemnité de congés payés égale à 10 % de la rémunération totale brute perçue quelque soit la durée du contrat.

Un contrat devra être établi pour chaque vacation. Toutefois, si plusieurs vacations sont effectuées au cours d'un mois civil, l'employeur pourra établir un seul bulletin de paye récapitulatif qui devra ventiler toutes les vacations sans que la nature juridique du contrat s'en trouve modifiée. Le bordereau individuel d'accès à la formation lui sera remis conformément à la législation en vigueur.

## **2) Saisonniers**

Le travailleur saisonnier est un salarié employé conformément aux dispositions légales en vigueur, notamment aux articles L 122-1-1 3e ; L 122-3-4, D 121-2, dans les établissements permanents ou saisonniers pour des tâches normalement appelées à se répéter chaque année à dates à peu près fixes en fonction du rythme des saisons ou des modes de vie collectifs.

L'emploi saisonnier peut ne pas coïncider avec la durée totale de la saison. Le contrat saisonnier ne pourra être ni inférieur à un mois, ni excéder neuf mois, sous réserve de la définition qui sera donnée par les Commissions décentralisées lorsque celles-ci seront mises en place.

Les contrats de travail à caractère saisonnier peuvent être conclus :

- a) Pour toute la durée de la saison correspondant aux dates d'ouverture et de fermeture de l'entreprise.
- b) Pour une période comprise dans le cadre d'une saison avec une durée minimum d'un mois.
- c) Pour une période correspondant à un complément d'activité saisonnière en précisant les dates de début et de fin de la période.

Les contrats à caractère saisonnier peuvent comporter une clause de reconduction pour la saison suivante.

S'ils la comportent, et seulement dans ce cas, l'une ou l'autre des parties (ou les deux parties) devra confirmer par lettre recommandée sa volonté de renouvellement du contrat au moins 2 mois à l'avance. En cas de non confirmation, la clause de reconduction devient caduque.

Les contrats saisonniers conclus pendant trois années consécutives à partir de la date d'application de la convention collective et couvrant toute la période d'ouverture de l'établissement pourront être considérées comme établissant avec le salarié une relation de travail d'une durée indéterminée sur la base des périodes effectives de travail.

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 13/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**DONNÉES PRÉVISIONNELLES DU 01/07/05 AU 01/10/05**

L'hôtel dispose de 150 chambres, de 90 couverts il est ouvert toute l'année et réalise deux services par jour.

Par simplification vous compterez 12 mois de 30 jours. L'activité n'est pas stable toute l'année. Tous les montants sont en Euros.

**Chiffre d'affaires prévisionnel**□ **Chiffre d'affaires hébergement**

	<b>Juillet</b>	<b>Août</b>	<b>Septembre</b>
Coefficient saisonnier	0.721	1.385	1.292
Prix moyen HT	197.89	191.79	146.56

Taux d'occupation moyen prévu : 57 %

Arrondir le nombre de chambres et le nombre de clients mensuels à l'entier supérieur.

□ **Chiffre d'affaires restauration prévu**

- Indice de fréquentation hôtel moyen : 1,055
- Tous les clients de l'hôtel prennent le petit déjeuner (arrondir le nombre de clients au-dessus)
- Prix HT du petit déjeuner : 10,5
- Restaurant Atalaye : Taux de captage : 0,3 pour le déjeuner et 0.3 pour le dîner
- Clients extérieurs : 25 clients par jour dans la journée
- Prix moyen HT : 46 €
- Le nombre de couverts banquet tient compte des couverts séminaires.  
Les banquets se font aussi dans le restaurant.

		<b>Juillet</b>	<b>Août</b>	<b>Septembre</b>
Room Service	couvert	160,00	248,00	240,00
	prix moyen HT	13,72	13,72	13,72
Banquet	couvert	750,00	1 003,00	1 470,00
	prix moyen HT	41,25	50,84	28,88
Boissons	CAHT	15 544,00	37 441,00	32 835,00

□ **Chiffre d'affaires autres départements**

<b>Chiffre d'affaires HT</b>	<b>Juillet</b>	<b>Août</b>	<b>Septembre</b>
Téléphone	3 881	7 228	5 150
Autres secteurs	15 542	26 368	25 471

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 14/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## Chiffre d'affaires prévisionnel

□ **Charges prévisionnelles directes**

- Coût matière nourriture et boissons : 30 % en moyenne du CAHT.
- Produit d'accueil : 3 % en moyenne du CAHT.

Tableau des autres charges directes  
(coût HT pour les 3 premiers mois) :

	<b>Salaires bruts</b>	<b>Charges sur salaires</b>	<b>Autres charges</b>
Hébergement	507 476,28	42 % du salaire brut	84 749,00
Restauration	152 215,50	42 % du salaire brut	34 392,50
Téléphone			8 041,00
Autres secteurs	9 476,50	42 % du salaire brut	22 695,00
Administration	40 571,03	42 % du salaire brut	104 685,75
Dpt commercial	14 692,89	42 % du salaire brut	30 398,33
Dpt énergie-entretien	9 737,15	42 % du salaire brut	68 330,70

□ **Charges prévisionnelles indirectes**

- Crédit - bail : 28 490
- Amortissements : 179 980
- Intérêts : 2 500

### RÉPARTITION DES CHARGES

	<b>Variables</b>	<b>Fixes</b>
Département opérationnels	70 %	30 %
Département fonctionnels	10 %	90 %
Coûts d'occupation	0 %	100 %

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 15/19
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3