

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

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

**Tout autre matériel est interdit.**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.

Ce sujet comporte 22 pages numérotées de 1/22 à 22/22 :

5 pages de textes numérotées de 2/22 à 6/22

et 16 pages d'annexes numérotées de 7/22 à 22/22.

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

**Code sujet : HRAEEJ**

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

Durée : 5 heures.

### « LES FAGNES »

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 / statistiques.

Hors de la page de garde précédente, ce sujet comporte 22 pages numérotées de 1/22 à 22/22 :  
5 pages de textes numérotées de 2/22 à 6/22 et 16 pages d'annexes numérotées de 7/22 à 22/22.

Le sujet comprend cinq dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante.  
Pour une meilleure compréhension du cas, il est conseillé de lire l'ensemble  
du travail à faire dans les dossiers avant de les traiter.  
(Les temps précisés sont indicatifs).

		Durée	Barème	Pages
	<b>Exposé de la situation du cas</b>	0 h 15		2
<b>Dossier 1</b>	Profiter de l'attrait touristique du Val Joly.	0 h 50	pts 23/140	3
<b>Dossier 2</b>	Créer un <i>spa</i> pour faire bouillonner les affaires.	1 h 00	pts 32/140	3 et 4
<b>Dossier 3</b>	Évaluer la fréquentation probable du <i>spa</i> .	0 h 30	pts 14/140	4
<b>Dossier 4</b>	Analyser la situation au point de vue de l'exploitation et du financement.	1 h 40	pts 50/140	5
<b>Dossier 5</b>	Gérer le personnel : recrutement et fidélisation.	0 h 45	pts 21/140	5 et 6

<b>Annexe 1</b>	« LES FAGNES »... quelques informations			7
<b>Annexe 2</b>	Le Val Joly... Destination nature			8
<b>Annexe 3</b>	Le <i>spa</i>			9
<b>Annexe 4</b>	La table de la loi normale centrée réduite			10
<b>Annexe 5</b>	Compte de résultat 2006 et renseignements complémentaires			11 et 12
<b>Annexe 6</b>	Bilans fonctionnels 2005 et 2006			13
<b>Annexe 7</b>	Extrait de l'annexe des comptes annuels 2006			14
<b>Annexe 8</b>	Le contrat d'apprentissage			15
<b>Annexe 9</b>	Les nouvelles formes de contrats			15
<b>Annexe 10</b>	Changer de métier pour une journée			16
<b>Annexe A</b>	Tableau de gestion 2006			17 et 18
<b>Annexe B</b>	Tableau de financement 2006 : tableaux 1 et 2			19 à 22

**Nota : les annexes A et B 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
2007	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 / 22

## « LES FAGNES »

Dans le Nord de la France, au sein d'un environnement très soigné, l'hôtel restaurant « LES FAGNES » jouit d'une excellente réputation.

Cette ancienne ferme en briques et pierres bleues, véritable îlot de quiétude, trône au centre d'un parc de deux hectares agrémenté d'un plan d'eau.

Un colossal colombier permet d'accéder à une cour carrée, pavée, autour de laquelle gravitent quatre bâtiments entièrement rénovés aux stores blancs et toujours fleuris. Cet imposant édifice date du 17<sup>ème</sup> siècle.

Le propriétaire actuel, un industriel de la région, a hérité de ce patrimoine familial il y a 10 ans.

En 2001, il a entrepris sa rénovation, avec l'aide d'un de ses amis, architecte, pour le transformer en hôtel-restaurant. La réhabilitation est impressionnante dans le respect de la tradition avec la volonté de faire côtoyer l'histoire de cette bâtisse et le design contemporain du décor intérieur. Les travaux ont duré quatre ans mais le résultat est à la hauteur des efforts.

C'est dans cet établissement mariant l'ancien et le moderne qu'une clientèle de plus en plus fidèle est accueillie depuis six ans.

Monsieur WILLIES en assure la direction depuis l'ouverture et cherche à dynamiser ce magnifique établissement.

Vous venez d'être embauché(e) comme adjoint(e) de direction. Vos premières missions sont d'analyser la synergie possible avec le parc du « VAL JOLY » situé à deux kilomètres et d'étudier l'opportunité de l'ouverture d'un *spa* dans l'établissement. À cet effet, Monsieur WILLIES vous demande de traiter les dossiers suivants :

- **Dossier 1** : Profiter de l'attrait touristique du Val Joly,
- **Dossier 2** : Créer un *spa* pour faire bouillonner les affaires,
- **Dossier 3** : Évaluer la fréquentation probable du *spa*,
- **Dossier 4** : Analyser la situation au point de vue de l'exploitation et du financement,
- **Dossier 5** : Gérer le personnel : recrutement et fidélisation.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2007	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
<b>HRAEEJ</b>	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 2 / 22

## DOSSIER 1 : Profiter de l'attrait touristique du « VAL JOLY »

Récemment arrivé(e) dans l'Avesnois, vous connaissez encore mal l'environnement de l'établissement. Aussi, Monsieur WILLIES vous remet des informations sur le site tout proche « LE VAL JOLY ». Votre objectif est de mieux cerner l'activité touristique de la zone et d'évaluer l'attrait du parc pour « LES FAGNES ».

Vous disposez pour vous aider dans cette tâche des annexes 1 et 2.

**1.1 Relevez** les principaux atouts, en matière touristique, du parc départemental du « VAL JOLY ».

**1.2 Citez** deux formes de tourisme offertes par le « VAL JOLY ».

**1.3** Le « VAL JOLY » sera-t-il, en 2008, une véritable station touristique ? **Justifiez** votre réponse en quelques lignes en prenant comme référence la définition du produit touristique. **Précisez** les points faibles susceptibles de perdurer.

**1.4 Identifiez** les effets attendus de la future station tant au niveau de l'économie locale que de l'établissement « LES FAGNES ».

## DOSSIER 2 : Créer un *spa* pour faire bouillonner les affaires

Monsieur WILLIES est persuadé que « LE VAL JOLY » restera la locomotive pour assurer le devenir de l'établissement « LES FAGNES », à condition de diversifier les prestations.

Il s'interroge donc sur le type d'activité envisageable pour « LES FAGNES » en adéquation avec son positionnement, sa clientèle et la future station du « VAL JOLY ».

Il s'est rendu à différents salons professionnels et s'est informé auprès de diverses institutions touristiques et économiques du Nord.

Après réflexion et analyse, ses conclusions sont les suivantes :

- l'établissement a besoin d'élargir sa cible,
- le marché du *spa* est en train d'exploser en France,
- aucun hôtel n'en est doté, à ce jour, dans l'Avesnois.

Voilà une excellente opportunité !

De plus, certains bâtiments au fond de la cour de l'ancienne ferme sont encore inexploités.

Le propriétaire ne s'opposerait aucunement à leur réhabilitation.

Pour pouvoir argumenter auprès du propriétaire des « FAGNES », Monsieur WILLIES vous a demandé de vous documenter sur ce nouvel axe de développement.

Vous avez recherché de la documentation (annexe 3) et vous vous êtes rapproché(e) d'une société de conseil spécialisée dans le *spa*.

**2.1 Proposez** une définition du terme *spa*. **Distinguez-le** du thermalisme.

**2.2 Citez** les atouts que représente le *spa* pour « LES FAGNES ». **Recherchez** 3 erreurs à ne pas commettre.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2007	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 3 / 22

Monsieur WILLIES désire ouvrir le *spa* à une clientèle extérieure (non hébergée).

**2.3 Présentez** deux arguments en faveur de l'ouverture du *spa* à la clientèle extérieure.

**2.4 Proposez** deux actions de communication permettant d'atteindre cette cible. **Justifiez** avec précision votre réponse.

Une collaboration avec une société de cosmétique est envisagée.

**2.5 Indiquez**, dans un tableau, les principaux avantages engendrés par ce partenariat pour « LES FAGNES » et pour la marque de cosmétique. **Précisez** les principales obligations qu'entraîne ce partenariat pour « LES FAGNES ».

### DOSSIER 3 : Évaluer la fréquentation probable du *spa*

*Les questions 3.3 à 3.5 peuvent être traitées indépendamment des questions 3.1 et 3.2.*

Après votre étude sur le développement des *spa* en hôtellerie, vous avez mené une enquête préliminaire auprès de votre clientèle pour vérifier l'opportunité de proposer cette nouvelle prestation : 60 % des personnes présentes dans l'hôtel seraient intéressées par ce produit.

On considère que leur choix est personnel et qu'il n'est pas influencé par celui des autres clients qui séjournent au même moment dans l'hôtel.

En supposant une journée avec 90 clients :

**3.1 Déterminez** la loi suivie par la variable aléatoire  $X$  désignant le nombre d'entrées dans les installations *spa* et donnez les paramètres de cette loi. **Justifiez** votre réponse.

**3.2 Présentez la formule** permettant de calculer la probabilité que 50 personnes fréquentent les installations.

Dans un souci de simplification des calculs, il est possible d'approximer la loi suivie par la variable aléatoire  $X$  par une loi normale.

**3.3 Donnez** les paramètres de cette loi normale.

**3.4 En utilisant l'annexe 4, déterminez** la probabilité que, pour cette journée, plus de 50 personnes fréquentent les installations.

**3.5 M. WILLIES** cherche à fixer le seuil  $S$  de fréquentation (en nombre de clients) tel que le *spa* soit rentable. Il estime que ce seuil  $S$  est atteint dès lors que la probabilité que le nombre  $X$  d'entrées soit supérieur à  $S$  est de 44% (soit dès lors que  $P(X > S) = 44\%$ ). **Calculez**  $S$ .

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2007	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 4 / 22

## DOSSIER 4 : Analyser la situation au point de vue de l'exploitation et du financement

Convaincu de l'intérêt commercial d'un *spa*, il est à présent nécessaire de déterminer les possibilités d'investissement de l'établissement. Il vous est donc demandé de mener une analyse de la situation comptable et financière des FAGNES.

Vous disposez à cet effet :

- du compte de résultat 2006 et de renseignements complémentaires (annexe 5 ; pages 11 et 12)
- des bilans fonctionnels des exercices 2005 et 2006 (annexe 6 ; pages 13)
- d'un extrait de l'annexe des comptes annuels 2006 (annexe 7 ; page 14).

### 4.1 Étude du compte de résultat

**4.1.1 Complétez**, à partir de l'annexe 5, le tableau de gestion en annexe A (un exemplaire à rendre avec la copie).

Tous les calculs doivent être clairement justifiés sur cette annexe A.

**4.1.2 Rédigez** un commentaire d'une quinzaine de lignes sur les résultats de gestion 2006.

**4.1.3 Calculez**, à partir de l'annexe 5, la capacité d'autofinancement. Vous **indiquerez** le détail des calculs sur votre copie.

### 4.2 Étude du bilan

**4.2.1 Calculez** les indicateurs relatifs à l'équilibre financier du bilan fonctionnel (FRNG, BFRE, BFRHE et Trésorerie Nette) en 2005 et 2006 et leur variation respective en valeur à partir des informations de l'annexe 6. **Présentez les résultats en tableau.**

**4.2.2 Complétez**, à partir des annexes 5, 6 et 7, les tableaux de financement 2006 (tableau 1 et tableau 2 de l'annexe B, dont un exemplaire à rendre avec la copie). **Justifiez** les calculs lorsque vous le **jugez** nécessaire.

**4.2.3 Rédigez** un commentaire d'une dizaine de lignes sur l'évolution de la situation financière de l'entreprise.

**4.2.4** En prenant en compte les notions d'endettement et d'autofinancement, l'investissement dans un *spa* vous paraît-il réalisable ? **Justifiez** votre réponse.

## DOSSIER 5 : Gérer le personnel

« LES FAGNES », établissement très excentré, comme beaucoup d'autres entreprises du secteur, rencontre des difficultés au niveau de la gestion de ses ressources humaines.

Il apparaît dès lors indispensable de faire preuve d'imagination pour attirer et garder les employés et cela d'autant plus que l'établissement est fortement concurrencé par la Belgique toute proche où les salaires sont plus attractifs que dans le Nord.

Monsieur WILLIES, préoccupé par cette situation, vous a confié deux tâches :

- Le recrutement :
  - d'une assistante esthéticienne en contrat d'apprentissage,
  - d'une esthéticienne diplômée pour une durée indéterminée (attachée à l'hôtel).
- La motivation du personnel afin de le fidéliser.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2007	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
<b>HRAEEJ</b>	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 5 / 22

Monsieur WILLIES vous indique que selon la convention collective des Cafés Hôtels Restaurants (*Titre I, Article 1 : champ d'application*), celle-ci s'applique à tous les salariés de l'entreprise.

### 5.1 Recrutement :

5.1.1 Afin de recruter l'assistante esthéticienne, Monsieur WILLIES vous demande de **présenter** les avantages du contrat d'apprentissage pour son établissement (annexe 8).

5.1.2 De plus, votre responsable vous demande, en vue du recrutement de l'esthéticienne, de lui **rappeler** :

- les formalités à réaliser lors de l'embauche d'un salarié,
- le nombre de jours de repos hebdomadaire selon la convention des CHR et les modalités d'application de ces repos.

5.1.3 Monsieur WILLIES s'est renseigné sur les nouvelles formes de contrats (annexe 9). L'établissement peut-il avoir recours à ces différents contrats pour l'embauche de l'esthéticienne ? **Justifiez** votre réponse. Quel type de contrat devra-t-il alors choisir ?

### 5.2 Fidélisation du personnel :

Un article paru dans la revue HTR (annexe 10) sur la pratique du « job rotation day » ou « journée de permutation de postes » a attiré tout particulièrement votre attention.

Vous analysez cette pratique pour ensuite éventuellement la proposer à Monsieur WILLIES.

5.2.1 **Recensez** cinq avantages qu'un établissement hôtelier peut retirer de cette pratique.

5.2.2 **Pensez-vous** que cette solution soit envisageable pour un établissement de petite taille comme « LES FAGNES » ? **Justifiez** votre réponse en quelques mots.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2007	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
<b>HRAEEJ</b>	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 6 / 22