

Brevet de Technicien Supérieur

**Responsable de l'hébergement
à référentiel commun européen**

ΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥ

**ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE, COMMERCIALE
ET DE GESTION DE L'ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT**

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

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).

Tout autre matériel est interdit.

Ce sujet comporte 17 pages numérotées de 0/16 à 16/16 :

5 pages de textes numérotées de 1/16 à 5/16

et 11 pages d'annexes numérotées de 6/16 à 16/16.

**LES CANDIDATS DEVRONT TRAITER LES TROIS DOSSIERS
SUR DES COPIES SÉPARÉES.**

**LES ANNEXES A ET B SONT EN DEUX EXEMPLAIRES
L'UN DES EXEMPLAIRES EST À RENDRE AVEC LA COPIE CONCERNÉE.**

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 0/16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À
RÉFÉRENTIEL EUROPÉEN SESSION 2007**

**ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE, COMMERCIALE ET DE GESTION
DE L'ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT**

Durée : 3 heures

HÔTEL « LE BRITANNIC »

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).

Ce sujet comporte 17 pages numérotées de 0/16 à 16/16 :
5 pages de textes numérotées de 1/16 à 5/16
et 11 pages d'annexes numérotées de 6/16 à 16/16.

**LES CANDIDATS DEVRONT TRAITER LES TROIS DOSSIERS
SUR DES COPIES SÉPARÉES.**

**LES ANNEXES A ET B SONT EN DEUX EXEMPLAIRES.
L'UN DES EXEMPLAIRES EST À RENDRE AVEC LA COPIE CONCERNÉE.**

Le sujet comprend trois dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante.

Dossiers

		Barème	Page
Dossier 1	Politique commerciale en faveur de la clientèle handicapée	18	p. 3
Dossier 2	Analyse d'exploitation	22	p. 4
Dossier 3	Gestion du personnel	20	p. 5

Annexes

Annexe 1	Fiche signalétique	p. 6
Annexe 2	La clientèle handicapée, un marché en devenir	p. 8
Annexe 3	Le Label tourisme et handicap	p. 10
Annexe 4	Extrait des comptes de l'entreprise	p. 12
Annexe A	Tableau de bord du département hébergement	p. 13 et 14
Annexe B	Contribution de l'hôtel au CAHT global du Britannic	p. 15 et 16

Nota : Il est recommandé au candidat de prendre connaissance de l'ensemble du sujet et des annexes, avant de traiter chacun des dossiers.

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

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 1 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

À l'instar de la Côte d'Azur, la Côte d'Opale est aujourd'hui un des fleurons du littoral français : 120 km de côtes (de Berck s/Mer à Dunkerque) alternant dunes préservées, plages immenses, impressionnantes falaises calcaires et stations balnéaires renommées.

La Côte d'Opale qui s'étend de Wimereux au sud de Berck, outre ses attraits touristiques, bénéficie d'un climat reconnu pour la qualité de son air iodé. Pour cette raison notamment, des organismes tant publics que privés ont massivement investi à Berck dans des équipements hospitaliers, médicaux et para-médicaux. D'autres communes de la Côte d'Opale ont poursuivi cette dynamique en s'intéressant à l'accueil spécifique des touristes handicapés.

Implantée au cœur du « Parc des Caps et des Marais d'Opale », Wimereux est située à moins de 300 km de trois capitales européennes (Paris / Londres / Bruxelles). L'établissement est à 30 km du tunnel sous la Manche et à 35 km du Touquet. La station, créée à la fin du 19^{ème} siècle, a conservé son aspect général de l'époque grâce à ses villas art déco et à une superbe digue promenade entièrement piétonne.

Wimereux est également connue pour ses équipements très diversifiés :

- Golf de Wimereux.
- Tennis : 9 courts.
- Sports nautiques : voile et planche à voile.
- Randonnée : sentier du parcours impérial, sentier de la pointe aux oies.
- Musées à Boulogne s/Mer.

Parmi ces équipements, certains sont plus particulièrement dédiés à la clientèle handicapée :

- Digue de 2 km longeant la plage et permettant un déplacement aisé.
- Rampes d'accès aux plages.
- Tapis de sol posé à même la plage facilitant l'accès direct à l'eau pour les personnes à mobilité réduite.

Situé en front de mer, Le Britannic, hôtel 3*, a été construit aux alentours de 1920. Racheté en 1995 par Monsieur Repérant, il a conservé son charme d'époque tout en bénéficiant de rénovations successives qui lui permettent aujourd'hui de proposer des chambres dotées de tout le confort moderne. L'établissement est ouvert toute l'année. Vous trouverez en annexe 1 une présentation détaillée de l'entreprise.

Monsieur Repérant a pris conscience qu'à Wimereux la notion de handicap est parfaitement intégrée par la population locale. Il pense que l'aménagement d'un espace sur la plage et ce contexte psychologique favorable plaident pour un développement de l'offre à destination de la clientèle handicapée. C'est la raison pour laquelle il a aménagé au premier semestre 2006 neuf chambres supplémentaires permettant de satisfaire au mieux les besoins de cette clientèle.

Après deux années passées au sein de l'établissement en qualité de chef de réception, vous venez d'être promu(e) responsable de l'hébergement. Ces nouvelles responsabilités nécessitent que vous ayez une connaissance précise de la politique commerciale en cours, des données de gestion propres au département que vous allez gérer et que vous réfléchissiez aux actions à mettre en œuvre. À ce titre, M. Repérant vous confie trois dossiers :

- **Dossier 1** : Politique commerciale en faveur de la clientèle handicapée.
- **Dossier 2** : Analyse d'exploitation.
- **Dossier 3** : Gestion du personnel.

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 2 / 16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 1 :
POLITIQUE COMMERCIALE EN FAVEUR DE LA CLIENTÈLE HANDICAPÉE

Avant de procéder aux aménagements entrepris au cours du premier semestre 2006, M. Repérant s'est évidemment documenté sur les attentes de la clientèle handicapée. Vous prenez connaissance d'un extrait de ses recherches qui est présenté en **annexe 2**.

1.1. Présentez, de façon structurée, les besoins spécifiques des personnes handicapées en matière de produit hôtelier.

1.2. Le segment du tourisme des handicapés n'est pas homogène. Une micro-segmentation est nécessaire. Proposez trois critères de micro-segmentation. Justifiez votre choix.

Le Ministère du Tourisme et les associations ont créé en 2001 le label « Tourisme et Handicap ». Vos recherches vous ont permis d'en découvrir les principaux axes présentés en **annexe 3**.

1.3. À l'aide des annexes 2 et 3, indiquez trois apports et trois contraintes d'une telle labellisation pour l'hôtel.

Par ailleurs, M. Repérant s'est interrogé sur la campagne de communication qu'il serait nécessaire de mener pour promouvoir la nouvelle politique commerciale et soutenir l'investissement engagé dans l'aménagement des neuf chambres.

1.4. Présentez deux actions de communication (une action media et une action hors media), à destination d'un micro-segment que vous choisirez, afin de faire connaître les efforts du Britannic en faveur de la clientèle handicapée. Justifiez vos choix.

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 3 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 2 : ANALYSE D'EXPLOITATION

L'aménagement des 9 chambres à destination de la clientèle handicapée a marqué l'exercice 2006. Aussi M. Repérant souhaite-t-il connaître les incidences de cette nouvelle politique commerciale sur le plan financier. À cet effet, M. Repérant vous confie les documents comptables relatifs au département hébergement de l'exercice 2006.

2.1. À l'aide de l'**annexe 4**, complétez le tableau de bord du département hébergement présenté en **annexe A**. Justifiez vos calculs.

2.2. Dans le tableau de bord que vous venez de compléter en **annexe A**, ne figurent pas les coûts d'occupation. **Donnez** deux raisons qui justifient leur absence et **indiquez** l'incidence de la nouvelle politique commerciale sur ces coûts d'occupation.

2.3. Commentez de manière **structurée** l'évolution de la situation d'exploitation du département hébergement, tant du point de vue des prévisions que des réalisations (20 lignes maximum).

M. Repérant souhaite connaître la contribution de chacun des segments de clientèle de l'hôtel afin de savoir s'il doit poursuivre la politique d'aménagement des chambres en faveur de la clientèle handicapée.

2.4. Complétez le tableau de contribution de l'hôtel au chiffre d'affaires global du « Britannic » présenté en **annexe B**.

2.5. Commentez les résultats obtenus et **concluez** sur l'opportunité de poursuivre dans cette voie.

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 4 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 3 : GESTION DU PERSONNEL

Compte tenu des besoins spécifiques de la clientèle handicapée, M. Repérant estime qu'il est essentiel de fidéliser le personnel.

Pour mettre en œuvre cette politique de fidélisation, M. Repérant décide de procéder à l'entretien annuel d'évaluation de son personnel.

3.1. Présentez, de façon structurée, les avantages de l'entretien annuel d'évaluation.

3.2. Citez les techniques de fidélisation du personnel envisageables par l'établissement.

L'entretien d'évaluation avec Alexandre, actuellement réceptionniste de nuit, a confirmé ce que M. Repérant supposait : Alexandre correspond régulièrement et personnellement avec une ex-salariée de l'hôtel. Il utilise pour cela le courriel professionnel et l'outil informatique mis à disposition par l'entreprise alors que le règlement intérieur ne le permet qu'à titre exceptionnel.

En recherchant des données clients, M. Repérant a pris connaissance du contenu de ces messages : ils portaient, entre autre, sur des informations tarifaires confidentielles et sur des éléments éclairant la stratégie commerciale retenue par l'établissement. Il est donc dans l'obligation de sanctionner Alexandre.

3.3. Compte tenu des éléments précédents, **rappelez** à M. Repérant l'échelle des sanctions applicables en la matière.

3.4. Énoncez les fautes qui peuvent être reprochées à Alexandre.

3.5. Citez la sanction qui peut être appliquée. **Justifiez** votre réponse.

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 5 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3