

Session **2008**

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 et statistiques.

Tout autre matériel est interdit.

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

En dehors de cette page de garde, ce sujet comporte 23 pages numérotées de 1/23 à 23/23 :

6 pages de textes numérotées de 2/23 à 7/23

et 16 pages d'annexes numérotées de 8/23 à 23/23.

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.

Code sujet : HRAEEJ

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

Durée : 5 heures.

L'Hostellerie de l'Artois

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.

Hors de la page de garde, ce sujet comporte 23 pages numérotées de 1/23 à 23/23 :
6 pages de textes numérotées de 2/23 à 7/23 et 16 pages d'annexes numérotées de 8/23 à 23/23.

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

Pour une meilleure compréhension du cas, il est conseillé de les traiter dans l'ordre de présentation.
(Les temps précisés sont indicatifs).

		Durée	Barème	Pages
	Exposé de la situation du cas			2
Dossier 1	Analyse de l'exploitation, gestion prévisionnelle et financière	2 h 25	62	3 et 4
Dossier 2	Analyse de l'environnement	0 h 50	17	4 et 5
Dossier 3	Étude des possibilités de diversification	0 h 20	9	5
Dossier 4	Actions de communication et fidélisation de la clientèle	1 h 10	40	6 et 7
Dossier 5	La mise en place juridique du projet	0 h 15	12	7
Annexe 1	Compte de résultat de l'Hostellerie de l'Artois au 31/12/07			8
Annexe 2	Détails des postes du compte de résultat au 31/12/07			8 et 9
Annexe 3	Normes professionnelles			9
Annexe 4	Données prévisionnelles pour l'exercice 2008			10 et 11
Annexe 5	La région de Lens en pleine mutation avec le projet Louvre II			11 et 12
Annexe 6	L'Artois, un territoire industriel et touristique			13
Annexe 7	L'effet Louvre Lens			13
Annexe 8	Projet de questionnaire			14
Annexe 9	Fidélisation et nouvelles technologies : un monde d'opportunités			15
Annexe 10	Quelles sont les retombées d'une carte de fidélité ?			15
Annexe A	Les indicateurs commerciaux			16 et 17
Annexe B	Tableau de gestion			18 et 19
Annexe C	Compte de résultat prévisionnel 2008			20 et 21
Annexe D	Plan de financement			22 et 23

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 : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 1/23

« L'Hostellerie de l'Artois »

« L'Hostellerie de l'Artois » est un hôtel restaurant de charme classé trois étoiles et implanté à Béthune à proximité de l'arrondissement de Lens en plein cœur de l'Artois. Une clientèle majoritairement affaires (91 %) et française (84 %) y est présente toute l'année. Il est exploité sous la forme d'une société anonyme au capital de 38 000 € dont le Président du conseil d'administration est Monsieur CARREAU.

L'hôtel qui propose 60 chambres est ouvert toute l'année. Une salle pouvant accueillir groupes et séminaires est également proposée à la location. Le restaurant dispose d'une capacité de 50 couverts, 2 services par jour. C'est un établissement qui présente des résultats encourageants mais dont l'activité est insuffisante.

M. CARREAU, le dirigeant, est très dynamique commercialement mais l'offre actuelle ne lui permet pas de développer le chiffre d'affaires. Voulant profiter de l'opportunité de l'ouverture prochaine du Louvre II Lens prévue en 2010, M. CARREAU mène une réflexion sur une potentielle diversification de ses activités.

Afin de prolonger le séjour des futurs clients il souhaite répondre à une demande croissante de cours de cuisine. La configuration actuelle de l'établissement permettrait, après quelques travaux, d'aménager une cuisine dédiée uniquement aux cours. Cet espace serait équipé par des entreprises partenaires : fournisseurs voulant développer leur notoriété et leur image auprès du grand public. Afin de bénéficier plus longtemps des retombées de ces cours, M. CARREAU compte implanter une boutique proposant à la vente des ouvrages de cuisine (livres et DVD) ainsi que des ustensiles.

Vous êtes chargé(e) de confirmer l'analyse de M. CARREAU en traitant les dossiers suivants :

Dossier 1 : Analyse de l'exploitation, gestion prévisionnelle et financière.

Dossier 2 : Analyse de l'environnement : un établissement dans une région en pleine mutation.

Dossier 3 : Étude des possibilités de diversification.

Dossier 4 : Actions de communication et fidélisation de la clientèle.

Dossier 5 : Mise en place juridique du projet.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 2/23

Dossier 1 : Analyse de l'exploitation, gestion prévisionnelle et financière

▪ Analyse de l'exploitation :

Monsieur CARREAU a reçu de son expert comptable les comptes annuels de l'exercice 2007 clos le 31 décembre. Il vous communique le compte de résultat 2007 de son établissement (annexe 1) et les détails de certains postes de charges et de produits (annexe 2). Il s'inquiète du faible montant du résultat, s'interroge sur le niveau de l'activité de son établissement et vous demande de l'assister dans son analyse.

Tous les calculs doivent être justifiés sur la copie.

En vous appuyant sur les annexes 1 et 2.

1.1. Compléter l'annexe A des indicateurs commerciaux (à rendre avec la copie).

1.2. Dans un tableau, **calculer** le coût matières hébergement et le coût matières restauration.

N.B. : La restauration comprend les prestations vendues au restaurant sous forme de menus, les prestations petits déjeuners et les prestations bar.

1.3. Dans un tableau, **calculer** le montant des frais généraux et celui des coûts d'occupation.

1.4. Compléter le tableau de gestion de l'exercice 2007 pour l'ensemble de l'établissement figurant en annexe B (à rendre avec la copie).

1.5. Consulter l'annexe 3. Commenter de façon structurée l'exploitation de l'Hostellerie de l'Artois au 31/12/07 (30 lignes maximum).

▪ Gestion prévisionnelle :

Arrondir les calculs à la centaine d'euros la plus proche.

Monsieur CARREAU poursuit sa réflexion sur la diversification envisagée de son activité avec notamment l'organisation de cours de cuisine et l'ouverture d'une boutique qui nécessitent la mise en place d'une gestion prévisionnelle pour laquelle il vous demande de l'assister.

Les données prévisionnelles sont fournies en annexe 4.

1.6. Compléter le compte de résultat prévisionnel annexe C (à rendre avec la copie).

1.7. Commenter les résultats obtenus pour l'exercice 2008 en les comparant à ceux de l'exercice précédent (10 lignes maximum).

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 3/23

▪ **Gestion financière :**

Arrondir les calculs à l'euro le plus proche.

L'implantation de la boutique est le seul investissement réalisé en 2008. Elle sera réalisée dans une pièce attenante à la réception non utilisée à ce jour. L'investissement comprenant les travaux et les agencements de la boutique s'élève à 100 000 € HT. Il est financé en totalité par un nouvel emprunt dont les caractéristiques sont les suivantes :

- Date de contrat : 1^{er} janvier 2008.
- Taux annuel : 4 %.
- Durée : 5 ans.
- Remboursement par annuités constantes.
- Premier versement : 31 décembre 2008.

1.8. Calculer le montant de l'annuité de l'emprunt. **Présenter** les trois premières lignes du tableau d'amortissement de cet emprunt.

Quel que soit le résultat obtenu à la question 1.6, prendre en compte une valeur de résultat courant avant impôt (RCAI) prévisionnel de 400 000 € et un taux d'impôt sur les sociétés de 33,33 %.

1.9. Calculer la capacité d'autofinancement prévisionnelle de l'exercice 2008.

N.B. : on ne tiendra compte dans le calcul de la CAF que du RCAI, de l'impôt sur les sociétés et des dotations aux amortissements.

1.10. Compléter le plan de financement présenté en annexe D (à rendre avec la copie).

1.11. Commenter (10 lignes maximum) et **conclure** sur le mode de financement retenu par Monsieur CARREAU.

Dossier 2 : Un établissement dans une région en pleine mutation

L'Hostellerie de l'Artois est située à Béthune, à quelques kilomètres de Lens et au cœur de l'Artois. L'Artois est avant tout une terre d'industries liées au départ à l'activité minière et aujourd'hui à l'industrie chimique, à la plasturgie, au travail des métaux et à l'automobile.

C'est un territoire qui s'est ouvert au tourisme et plus particulièrement au tourisme culturel avec le classement de ses beffrois au patrimoine mondial de l'UNESCO. Il sera en outre dynamisé par le projet du futur LOUVRE II qui s'implante à LENS et dont l'ouverture au public initialement prévue pour 2009 est reportée à 2010.

M CARREAU, dirigeant de l'Hostellerie de l'Artois compte analyser les opportunités de ce projet.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 4/23

Pour ce faire, il a réuni une documentation relative au projet qu'il a pu obtenir dans la presse locale. Il entend mettre en forme les informations obtenues et les exploiter pour consolider son étude du marché, en s'attachant à l'environnement et à l'impact du projet sur la région de l'Artois et sur son établissement.

2.1. À l'aide de vos connaissances personnelles et des annexes 5 à 7, **définir** la notion de **tourisme culturel** puis **citer et illustrer trois autres formes** possibles de tourisme dans la région Artois.

2.2. Relever dans les annexes 5 à 7, les **opportunités et contraintes** de la mise en œuvre du projet « Le Louvre II » :

- pour la région Nord Pas-de-Calais
- pour l'Hostellerie de l'Artois.

NB : Présenter la réponse **sous la forme d'un tableau**.

Dossier 3 : Une diversification de l'activité nécessaire à l'Hostellerie de l'Artois

Comme le projet « Le Louvre II » a pris du retard avec une ouverture programmée début 2010, le dirigeant de l'Hostellerie de l'Artois entend diversifier dès à présent son activité, à l'origine essentiellement basée sur les prestations d'hôtellerie et de restauration traditionnelle, en s'impliquant dans :

- des stages ou des cours de cuisine facturés à l'heure ou à la demi journée, proposés suivant différentes formules à la clientèle de l'hôtel-restaurant ainsi qu'à toutes les populations environnantes qui pourraient être intéressées par le concept ;
- l'ouverture au sein de l'hôtel-restaurant d'un espace-boutique proposant des ustensiles de cuisine, des livres de recettes de la région, d'aujourd'hui et d'antan, des DVD de recettes diverses, reprenant notamment les principales recettes abordées dans les cours ou durant les stages.

3.1. Citer trois objectifs attendus de cette diversification pour l'Hostellerie de l'Artois.

3.2. Préciser quatre inconvénients majeurs de cette diversification pour l'Hostellerie de l'Artois.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 5/23

Dossier 4 : Une boutique pour concrétiser l'expérience vécue pendant les cours de cuisine

M. CARREAU distingue 3 cibles principales de clientèle :

- les particuliers entre 25 et 45 ans,
- les entreprises à la recherche de journées de stimulation (*incentives*) pour leurs équipes,
- les étrangers afin d'enrichir leur séjour par du tourisme culinaire.

Pour se différencier de l'offre de cours existante, il intégrerait des recettes de l'époque de Louis XIV (adaptées aux goûts actuels), des recettes traditionnelles du Nord-Pas-de-Calais, et des recettes plus modernes.

Les cours seront proposés selon un calendrier préétabli pour les particuliers séjournant à l'hôtel ou habitant la zone de chalandise et à la demande pour les entreprises, les agences de voyage et autres intermédiaires.

Pour prolonger les effets des cours de cuisine et pour permettre aux « apprentis cuisiniers » de se souvenir de cette expérience, M. CARREAU a le projet d'aménager un espace boutique dans lequel seraient proposés à la vente des ouvrages de cuisine ainsi que des ustensiles.

M. CARREAU souhaite tester son concept de boutique et décide de mener une enquête. Il opère, dans un premier temps, les choix suivants :

- Mode d'administration : questionnaire envoyé par Internet,
- Langues : Français et Anglais,
- Taille de l'échantillon : 200 clients qui ont laissé leur adresse électronique lors de leur séjour. Ils figurent dans le fichier (*Cardex*) de l'Hostellerie d'Artois.
- Nombre de relances prévues : 3 courriels.

Puis il élabore un questionnaire présenté en annexe 8.

4.1. À partir de cette annexe **identifier puis justifier** :

- Ce qu'il faut conserver tel quel,
- Ce qu'il faut modifier,
- Ce qu'il faut retirer,
- Ce qu'il faut ajouter.

NB : Présenter votre réponse sous forme de tableau.

Les Internauts submergés de messages électroniques, ne lisent plus systématiquement leur courriel. Pour les inciter à ouvrir et lire les messages, il convient de choisir judicieusement le libellé de « l'objet » du message électronique.

4.2. M. CARREAU vous demande de **proposer** un « objet » qui incitera le sondé à découvrir le questionnaire. **Justifier** la réponse.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 6/23

M. CARREAU souhaite attirer la clientèle de proximité à ses cours de cuisine et dans sa boutique.

4.3. Citer deux avantages et un inconvénient qu'il y a à s'intéresser à ce segment de clientèle.

Un des moyens utilisés pour fidéliser toute clientèle est la carte de fidélité.

4.4. À l'aide des annexes 9 et 10, citer 4 avantages et 4 inconvénients de la carte de fidélité.

4.5. Proposer et justifier avec précision 2 actions de communication répondant spécifiquement à l'objectif de fidélisation.

Dossier 5 : La « mise en place » juridique du projet

M. CARREAU voudrait proposer une prestation globale aux clients qui ne sont pas originaires de la région immédiate de Lens en leur offrant par exemple, un forfait comprenant la nuitée, le petit déjeuner et la demi-journée de cours à un prix de 150 euros.

5.1. Citer la branche du droit qui va contribuer à la protection des clients de l'Hostellerie de l'Artois. Justifier la réponse.

5.2. Préciser dans quelle mesure cette prestation globale pourrait constituer une vente liée contrevenant à l'obligation de ne pas forcer le consommateur.

M. CARREAU envisage enfin, une fois que les cours et les produits de la boutique seront lancés, de mettre très vite en place une politique de fidélisation de la clientèle en offrant des prestations gratuites à partir d'un certain nombre d'achats.

5.3. Indiquer si cette pratique est licite. Justifier la réponse.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 7/23