

Brevet de Technicien Supérieur

Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen

✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠ ✠

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 1/17 à 17/17 :
4 pages de textes numérotées de 2/17 à 5/17
et 12 pages d'annexes numérotées de 6/17 à 17/17.**

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

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

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 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coef : 3
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN SESSION 2008

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).

Ce sujet comporte 17 pages numérotées de 1/17 à 17/17 :
4 pages de textes numérotées de 2/17 à 5/17
et 12 pages d'annexes numérotées de 6/17 à 17/17.

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

**LES ANNEXES A, B ET C 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 indicatif	Page
Dossier 1 Analyse de la situation d'exploitation	22	p. 3
Dossier 2 Redynamisation de la fréquentation de l'établissement	19	p. 4
Dossier 3 Recrutement d'un salarié et défense du consommateur	19	p. 5

Annexes

Annexe 1	L'hôtel « Le Domaine Sainte Victoire »	p. 6 et 7
Annexe 2	Aix-en-Provence et le pays d'Aix	p. 8
Annexe 3	Offre hôtelière et fréquentation touristique en 2007	p. 9 et 10
Annexe 4	Droit : Extraits de « 60 millions de consommateurs » et du Lamy Droit Economique	p. 11
Annexe A	Données commerciales et Tableaux de bord 2006 et 2007.	p. 12 et 13
Annexe B	Compte de résultat différentiel 2007	p. 14 et 15
Annexe C	Tableau des instances représentatives du personnel	p. 16 et 17

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

Les annexes A, B et C sont fournies en deux exemplaires, l'un est à rendre avec la copie.

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 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 1/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

HÔTEL « LE DOMAINE SAINTE VICTOIRE »

Le pays d'Aix se situe au nord de Marseille dans les Bouches-du-Rhône et s'étend de la montagne Sainte-Victoire aux bords de la Durance pour rejoindre le pays de Salon.

Aix-en-Provence, ancienne capitale de la Provence, située à 30 km au nord de Marseille est une ville vivante et riche d'un patrimoine plusieurs fois millénaire. Son histoire commence il y a 2000 ans sous la dénomination d'Entremont, lieu ensuite abandonné au profit d'un site où jaillissent des sources : Aquae Sextiae (Les Eaux de Sextius) ; Aix-en-Provence constitue une étape entre l'Italie et l'Espagne, elle connaît donc un développement urbain et thermal important.

Ville vivante avec ses multiples festivals, terre chérie de nombreux artistes, le plus connu d'entre eux étant le peintre Paul Cézanne, qui fera connaître Aix et la montagne Sainte-Victoire dans le monde entier. A l'occasion du centenaire de sa mort en 2006, le pays d'Aix a d'ailleurs mis en place de nombreuses manifestations culturelles.

Aujourd'hui, Aix devenue une ville de première importance du sud-est de la France, compte 137 000 habitants. Avec la montagne Sainte Victoire en toile de fond, situé à l'est d'Aix-en-Provence à 10 mn du centre, l'hôtel « Le Domaine Sainte Victoire », hôtel indépendant, est ouvert depuis 1970 et occupe une bastide du 17^{ème} siècle. Il s'est progressivement transformé en hôtel 3* de 95 chambres d'inspiration « provençale » et est ouvert toute l'année. Un restaurant « La Table du Domaine » de 80 places propose une cuisine provençale et de terroir et, de mai à septembre, un restaurant extérieur « La Terrasse » de 30 places complète l'offre autour de la piscine.

Vous trouverez une présentation détaillée de l'entreprise en **annexe 1**.

Depuis 2005, M. Valette directeur de l'établissement, est confronté à une baisse d'activité particulièrement sensible en 2006 malgré la rénovation de l'espace séminaire en 2005 et le centenaire de la mort du peintre Paul Cézanne. Cette baisse s'est poursuivie en 2007 alors que la fréquentation hôtelière fut globalement en hausse sur Aix-en-Provence.

En tant que responsable de l'hébergement, vous êtes sollicité(e) par M. Valette afin de mener une analyse de la situation de l'établissement et de faire des propositions de solutions pour le futur.

Il vous remet trois dossiers :

Dossier 1 : Analyse de la situation d'exploitation

Dossier 2 : Redynamisation de la fréquentation de l'établissement

Dossier 3 : Recrutement d'un salarié et défense du consommateur

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

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 2/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 1 : Analyse de la situation d'exploitation

Soucieux de l'avenir du « Domaine Sainte Victoire », le directeur vous demande de l'éclairer sur la situation d'exploitation de son établissement.

- 1.1. **Complétez** la base de données commerciales et le tableau de bord de l'**annexe A (à rendre avec la copie)**. Les chiffres seront arrondis à l'euro le plus proche.
- 1.2. En tenant compte des résultats précédents, **analysez** la situation du « Domaine Sainte Victoire » sur les exercices 2006 et 2007. Votre réponse devra s'appuyer sur les éléments d'exploitation et sur les indicateurs commerciaux.

Au regard des résultats, M. Valette reconnaît que le taux d'occupation n'a pas atteint le niveau espéré. Il vous demande alors de réaliser une étude prévisionnelle qui permettra de fixer de nouveaux objectifs commerciaux à la fois ambitieux et réalisables pour l'établissement.

- 1.3. **Complétez** le compte de résultat différentiel présenté en **annexe B (à rendre avec la copie)**. On considèrera que seules les consommations de matières premières et les produits d'accueil constituent des charges variables. Les charges de personnel, les frais généraux et les coûts d'occupation seront considérés comme fixes.
- 1.4. À partir des deux hypothèses énoncées ci-dessous, **calculez** le chiffre d'affaires HT total à réaliser pour atteindre en 2008 un résultat courant avant impôt de 150 000 €. **Déduisez-en** le chiffre d'affaires HT hébergement et le taux d'occupation correspondant au chiffre d'affaires HT total ainsi calculé.

Hypothèses :

- le CAHT autre qu'hébergement est estimé à 1 200 000 € pour 2008.
- le prix moyen chambre prévisionnel est stable par rapport à 2007.

- 1.5. **Citez** deux raisons pour lesquelles cet objectif vous paraît raisonnable.

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 3/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 2 : Redynamisation de la fréquentation de l'établissement

L'image plutôt négative de l'établissement, confirmée par les questionnaires de satisfaction distribués aux clients, a des conséquences certaines sur le taux d'occupation.

Après avoir pris connaissance des **annexes 1, 2, 3** :

2.1. Présentez une étude **structurée** du marché hôtelier du pays d'Aix.

2.2. Dégagez les trois faiblesses principales de l'hôtel « Le Domaine Sainte Victoire ».

L'augmentation de la fréquentation de l'hôtel étant vitale pour assurer l'avenir de l'établissement, il paraît indispensable à M. Valette de réorienter sa politique commerciale. L'un des axes de développement qu'il envisage est l'axe culturel, l'exploitation des questionnaires de satisfaction faisant ressortir un besoin de découverte et de nouveauté.

M. Valette souhaite cibler en priorité le segment des individuels loisirs et plus particulièrement attirer une clientèle de week-end. Il décide de proposer un forfait d'une durée de deux jours et une nuit incluant :

- 1^{er} jour : visite de la ville et de son patrimoine accompagnée par un guide, spectacle en soirée.
- 2^{ème} jour : découverte de la campagne du pays d'Aix et de ses marchés.

Ce forfait sera nommé : « Les week-ends culturels ». Il envisage de mettre ce produit en place en basse saison en partenariat avec les institutionnels locaux.

2.3. Proposez et justifiez une action de distribution et une action de communication que M. Valette pourrait mettre en œuvre pour commercialiser ce forfait. Vous envisagerez, pour chacune d'entre elles, la collaboration avec un partenaire institutionnel local différent.

La commercialisation de ce produit culturel nécessite une argumentation convaincante tant de la part du personnel en charge de la réservation que des partenaires locaux. Monsieur Valette se tourne à nouveau vers vous pour l'aider à promouvoir ce forfait.

2.4. Présentez de manière **structurée** un argumentaire de vente destiné à convaincre le prospect d'acheter ce forfait.

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 4/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 3 : Recrutement d'un salarié et défense du consommateur

L'analyse du fonctionnement interne et les projets commerciaux de l'établissement nécessitent une adaptation des effectifs du personnel. M. Valette est désormais convaincu de la nécessité d'embaucher un second commercial en contrat à durée indéterminée et à temps complet.

Vous êtes chargé(e) d'assister M. Valette dans l'organisation des différentes étapes de cette embauche.

- 3.1. **Préparez** le plan détaillé de l'annonce d'offre d'emploi à faire paraître dans la presse quotidienne régionale (NB : vous n'avez pas à rédiger l'annonce).
- 3.2. À l'aide de vos connaissances et en vous appuyant sur les données de l'organisation actuelle de cet établissement (**annexe 1**), **citez** la conséquence juridique de cette embauche supplémentaire pour la mise en place des instances représentatives du personnel.
- 3.3. **Précisez** les missions et les moyens alloués à ces différents organes en complétant le tableau donné en **annexe C** (à rendre avec la copie).

Soucieux d'améliorer la rentabilité de l'établissement, M. Valette propose de joindre à la confirmation de réservation l'obligation de prendre le petit déjeuner et éventuellement de souscrire à une autre prestation (un autre repas, un soin remise en forme, une activité organisée par l'hôtel dans le cadre du développement de l'axe culturel...). Pour les prestations citées ci-dessus, le commercial actuel propose donc de donner la priorité à la clientèle individuelle loisirs de week-end. Attentif aux difficultés qu'il pourrait rencontrer, M. Valette s'interroge cependant sur les risques inhérents au refus de vente et à l'obligation de consommer.

- 3.4. En vous aidant de l'**annexe 4** et de vos connaissances, **présentez** dans une courte note (6 lignes environ) :
 - les catégories de refus de vente,
 - les sanctions civiles et/ou pénales qui s'y rapportent,
 - trois motifs légitimes d'un refus de vente.
- 3.5. **Expliquez** ce que redoute M. Valette concernant la contrainte imposée aux clients de consommer une prestation de l'établissement en plus de la chambre et **nommez** ce type de vente en termes juridiques. **Qualifiez** le type de clause concernée.

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 5/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3