



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

**Campagne 2009**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

**BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT  
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN**

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

**Durée : 3 heures**

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

**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.**

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.

<b>Session 2009</b>	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	<b>SUJET</b>
<b>RHE2EJ</b>	<b>Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement</b>	<b>Coef : 3</b>

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT  
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN SESSION 2009**

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

**Durée : 3 heures**

**HÔTEL ROYAL RABELAIS \*\*\***

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 :  
1 page de garde, 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 ET B SONT EN DEUX EXEMPLAIRES,  
L'UN DES EXEMPLAIRES EST À RENDRE AVEC LA COPIE CONCERNÉE.**

Le sujet comprend 3 dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante.

Dossiers		Barème	Page
Dossier 1	Analyse d'exploitation et gestion budgétaire	22 points	p. 3
Dossier 2	La relance de l'activité	20 points	p. 4
Dossier 3	La gestion du département des étages	18 points	p. 5

**Annexes**

Annexe 1	Présentation du Royal Rabelais	p. 6
Annexe 2	Chiffre d'affaires hébergement TTC par segment de clientèle	p. 7
Annexe 3	Données prévisionnelles concernant le deuxième semestre 2008	p. 7
Annexe 4	Indicateurs sectoriels au 31 décembre 2008	p. 8
Annexe 5	Présentation de l'A.L.H.I.	p. 9
Annexe 6	Le marché suisse	p. 10 à 12
Annexe 7	Informations juridiques	p. 13
Annexe A	Tableau de bord du second semestre 2008	p. 14 et 15
Annexe B	Justification des calculs de l'annexe A	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.**

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.

**C.R.D.P.**  
75, cours Alsace et Lorraine  
33075 BORDEAUX CEDEX  
Tél. : 05 56 01 56 70

<b>Session 2009</b>	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	<b>Page 1/17</b>
<b>RHE2EJ</b>	<b>Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement</b>	<b>Coef : 3</b>

## DOSSIER 1 : ANALYSE D'EXPLOITATION ET GESTION BUDGÉTAIRE

Madame GRIMAUD vient de recevoir de son expert-comptable les résultats du 2<sup>nd</sup> semestre 2008 qu'elle vous demande d'analyser. Vous observez une baisse importante du chiffre d'affaires global par rapport aux prévisions et vous vous attachez à comprendre les raisons de cette dégradation afin d'analyser l'ensemble des résultats.

**1.1. Complétez**, à l'aide des données fournies en **annexes 1, 2 et 3**, le tableau de gestion de l'**annexe A** (à rendre avec la copie). Vous **justifierez** tous vos calculs dans le tableau prévu à cet effet en **annexe B** (à rendre avec la copie).

*Les précisions relatives aux arrondis vous sont communiquées en annexe B.*

**1.2. Rédigez**, à partir des résultats obtenus, un commentaire structuré (environ 30 lignes) sur la situation du « Royal Rabelais », en mettant en évidence l'évolution :

- du chiffre d'affaires ;
- des coûts ;
- du résultat.

Consciente de la situation critique de l'établissement, Madame Grimaud décide de vous confier l'analyse d'un des postes du tableau de bord. En effet, alors que le chiffre d'affaires a baissé, le poste « produits d'accueil » a lui augmenté. Madame Grimaud vous confie l'analyse de ce poste de dépenses.

**1.3. Calculez** l'écart entre le coût des produits d'accueil consommés au cours du second semestre 2008 et le coût prévu pour cette même période.

**1.4. Décomposez-le** en un écart dû à l'évolution du nombre de chambres louées et un écart dû à l'évolution du coût moyen par chambre louée.

**1.5. Commentez** vos résultats.

Session 2009	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 3 : LA GESTION DU DÉPARTEMENT DES ÉTAGES

Suite au constat du niveau élevé des frais généraux par rapport aux normes sectorielles, un audit a été mené par la direction et a décelé deux axes de travail :

- le poste « linge de toilette »,
- et le poste « entretien et nettoyage des chambres ».

Vous avez constaté que le montant de la ligne « linge de toilette » est excessif. En effet, le stock de linge est souvent renouvelé et ce, anormalement.

Après inventaire des stocks et analyse des achats sur les deux années précédentes, Mme Grimaud s'aperçoit qu'un volume important de linge disparaît régulièrement dans la lingerie. Vous lui proposez d'installer un système de vidéosurveillance dans ce lieu.

**3.1.** À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 7**, énumérez les conditions à remplir par un employeur pour mettre en place un système de vidéo surveillance au sein de son entreprise.

Quelques semaines après l'installation du matériel de vidéosurveillance, Madame Simon, femme de chambre, a été filmée en train de détourner du linge de toilette. L'hypothèse de son licenciement est envisagée.

**3.2.** Caractérisez la nature de la faute commise par l'employée. Justifiez votre réponse.

**3.3.** Rappelez la procédure que doit respecter Mme Grimaud dans l'hypothèse du licenciement et les conséquences en cas d'irrégularités de la procédure.

**3.4.** Précisez les documents à remettre au salarié à l'occasion de la rupture du contrat de travail.

Concernant le deuxième axe de travail : le poste « entretien et nettoyage des chambres », vous émettez l'hypothèse de faire appel à une société de nettoyage pour assurer l'entretien des chambres.

**3.5.** Énumérez deux avantages et deux inconvénients de l'externalisation de l'entretien des chambres.

Session 2009	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

## ANNEXE 1 : Présentation du « ROYAL RABELAIS »

Hôtel familial indépendant, créé en 1958 par M. et Mme Fontvieille.  
105 chambres de catégorie 3\*.  
Ouverture : 365 jours par an.

Le prix affiché varie de 99 à 134 € TTC la nuit.  
Toutes les chambres sont équipées de l'air conditionné, du téléphone, de la télévision (avec Canal Plus et chaînes européennes par satellite) et d'un mini-bar.

Le petit déjeuner peut être consommé en salle (servi par le personnel du bar) ou en chambre (servi par le personnel d'étages).

Un parking privé et gardé est mis à la disposition de la clientèle.

L'accès est prévu pour les personnes handicapées.

Une piscine est en libre accès pour la clientèle de l'hôtel.

Les animaux de compagnie sont les bienvenus.

Les services proposés à la clientèle sont constitués de prestations hébergement, bar et piscine.

Trois segments de clientèle sont actuellement présents à l'hôtel :

- les individuels affaires (28 %) ;
- les individuels loisirs (23 %) ;
- les groupes loisirs (49 %).

Dans un rayon de 10 km, la concurrence est constituée par 9 établissements 2\* et 6 établissements 3\* (dont les prix affichés varient de 73 à 117 € TTC la nuit, et le nombre de chambre de 28 à 81).

Les attraits touristiques locaux sont essentiellement :

- culturels : musées (Agropolis Muséum, Musée de l'Infanterie, Musée du Train...) ;  
châteaux (Mogère, Castries, Flaugergues...) ;  
parcs (Zoo de Lunaret, Espace Grand Bleu, Végapolis, Planétarium Galilée...) ;  
festivals (Danse, Cinéma, Guitare, Printemps des Comédiens...).
- Sportifs : golf, tennis, sports nautiques, plongée...
- Découverte de l'arrière-pays : randonnées pédestres, équestres, cyclotourisme...

<b>Session 2009</b>	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	<b>Page 6/17</b>
<b>RHE2EJ</b>	<b>Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement</b>	<b>Coef : 3</b>

**ANNEXE 4 : Indicateurs sectoriels au 31 décembre 2008****Coût des produits d'accueil par chambre louée  
en établissement 3 étoiles**

	<b>Second semestre 2007</b>	<b>Second semestre 2008</b>	<b>Évolution</b>
<b>Produits d'accueil</b>	<b>2,03 € HT</b>	<b>2,12 € HT</b>	<b>+ 0,09 €</b>

**Répartition des charges d'exploitation et du RBE (en % du C.A.H.T.)  
Établissements 3 étoiles**

<b>Charges de personnel</b>	<b>33,4 %</b>
<b>Frais généraux</b>	<b>25,8 %</b>
<b>R.B.E.</b>	<b>33,3 %</b>

<b>Session 2009</b>	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	<b>Page 8/17</b>
<b>RHE2EJ</b>	<b>Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement</b>	<b>Coef : 3</b>

## ANNEXE 6 : Le marché suisse

### A – Présentation de la Suisse (Source : Maison de la France)

**Population** : 7,45 millions d'habitants  
**Monnaie** : Franc Suisse (1 CHF = 0,62 €)  
**PIB** : 296 milliards d'euros  
**PIB/habitant** : 40 000 €  
**Taux annuel de croissance** : +1,9 %  
**Taux de chômage** : 3,5 %

#### Les tendances du marché suisse :

Les principales destinations étrangères des vacanciers suisses sont la France, l'Italie, l'Allemagne, l'Espagne et l'Autriche.

Les principales destinations régionales des vacanciers suisses sont Paris Île de France, PACA, Rhône-Alpes, Alsace et Languedoc Roussillon.

**Taux de départ en vacances** : 85 %  
**Taux de départ à l'étranger** : 83 % (12,3 millions de séjours)  
**Dépenses à l'étranger** : 3 milliards d'euros

### B – Profil de la clientèle suisse en France (Source : Maison de la France)

#### Chiffres clés :

3 millions de séjours et 19,8 millions de nuitées.  
4 % des arrivées étrangères en France et 9,3 % des recettes touristiques.

#### Segments de clientèles :

Avec un revenu annuel moyen par habitant de plus de 31 423 € (le 3<sup>ème</sup> le plus élevé au monde), la Suisse offre un potentiel de clientèle à forte contribution.

Trois segments de clientèle sont en croissance :

- Les jeunes : amateurs d'espace et de nature, ils affectionnent les activités sportives.
- Les familles : elles sont à la recherche de destinations sûres, apprécient les hôtels 3\*, les gîtes et les forfaits tout compris (séjours en club et résidences hôtelières). La place de l'enfant, tant au niveau de l'accueil que des prestations, est primordiale pour les Suisses.
- Les seniors (un tiers de la population a plus de 55 ans) : la qualité de l'environnement est très importante à leurs yeux. Ils recherchent la qualité et la sécurité. Ils veulent se faire plaisir et profiter au maximum de leur « troisième tranche de vie ».

Ce marché est aussi marqué par des disparités importantes entre les romands et les alémaniques tant au niveau culturel qu'économique :

- Le romand (francophone et plus proche culturellement des français) sera plus sensible aux aspects culturels, gastronomiques et à l'art de vivre de sa destination.
- L'alémanique privilégie les séjours en bord de mer et organise plus souvent ses séjours en passant par un intermédiaire.

<b>Session 2009</b>	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	<b>Page 10/17</b>
<b>RHE2EJ</b>	<b>Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement</b>	<b>Coef : 3</b>



### **Tours Opérateurs, Autocaristes et Agences de voyage :**

La Suisse comporte près de 1 500 agences de voyages et 260 TO, dont 170 qui programment la France soit 1 agence pour 5 000 habitants.

Les principaux TO en fonction de leur chiffre d'affaires sont Kuoni (4,2 milliards de CHF), Hotelplan (1,7 milliards de CHF), Imholz – TUI (600 millions de CHF), Schweizer Reisekasse et Carlson Wagonlit Travel.

87 TO programment le Languedoc-Roussillon, c'est la région la plus programmée.

À noter aussi qu'il existe près de 450 autocaristes suisses et plusieurs groupements professionnels : FSAV (Fédération suisse des AGV), STAR (Swiss Travel Association of Retailers), Car Tourisme Suisse (ex. ASDTAG, Groupe Professionnel Car).

### **La Presse :**

La Presse écrite fait partie intégrante de la vie sociale et économique en Suisse. Le nombre de quotidiens est quasi-identique à la France et à l'Italie réunies : 85 journaux par habitants (17 pour la France), 277 magazines par habitants (80 pour la France).

Il existe de nombreux quotidiens locaux de qualité : Tribune de Genève, 24 Heures de Lausanne, GHI (hebdo gratuit)... et des magazines ciblés typiquement Suisses (Schwister Familie) ou étrangers très bien perçus en Suisse (Marie-Claire...).

Aux yeux des Suisses, la Presse est un passage incontournable qui précède l'acte d'achat.

### **L'affichage :**

L'impact des campagnes d'affichages dans les villes Suisses est beaucoup plus fort qu'en France. Cet impact est d'autant plus fort si l'affichage est couplé à une campagne publicitaire.

### **Internet :**

Développement important du web, mais cet outil est plus utilisé dans un cadre comparatif que dans un acte d'achat (à l'exception des offres de dernières minutes sur des vols longs courriers).

## **C – Le poids du marché suisse dans l'Hérault**

(Source : Observatoire Départemental de l'Économie Touristique – CDT 34)

### **Modes d'hébergement :**

La Suisse est la 5<sup>ème</sup> clientèle étrangère du département avec 173 700 nuitées effectuées dans les principaux hébergements marchands héraultais.

### **Les suisses dans l'hôtellerie héraultaise :**

Avec environ 50 000 nuitées réalisées en 2008, la clientèle suisse se situe au 5<sup>ème</sup> rang des clientèles étrangères. Elle a enregistré une hausse de près de 23 % du nombre d'arrivées par rapport à 2007. Le nombre de nuitées reste constant, du fait d'une durée moyenne de séjour en baisse (- 0,4 point). La présence de cette clientèle s'étale de mars à octobre. 64 % des nuitées hôtelières sont réalisées sur le littoral.

### **Modes d'information :**

- *Les suisses fréquentant les OTSI :*

Les suisses représentent 4 % des visiteurs fréquentant les OTSI du département. Cette clientèle est répartie entre la Suisse romande (52 %) et la Suisse alémanique (48 %).

- *Les suisses visitant le site [www.languedoc.com](http://www.languedoc.com) :*

Les étrangers représentent 24 % des fréquentations du portail du CDT.

Avec 3 600 connexions, les suisses constituent la 6<sup>ème</sup> clientèle étrangère à visiter le site du CDT avec 8 % des connexions.

### **Transport :**

Compagnies aériennes :

Air France/Aria SAS : Genève/Bâle – Toulouse

Helvetic Airways/Twin jet : Bâle/ Genève/Zurich – Marseille

Liaisons TGV : Genève-Montpellier

<b>Session 2009</b>	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	<b>Page 12/17</b>
<b>RHE2EJ</b>	<b>Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement</b>	<b>Coef : 3</b>

**ANNEXE A : TABLEAU DE BORD DU SECOND SEMESTRE 2008**  
**(À conserver par le candidat) NB : seules les cases blanches sont à compléter**

	BUDGET second semestre 2008			RÉSULTATS second semestre 2008		
	Quantités	Montants	Indices %	Quantités	Montants	Indices %
<b>Chiffre d'affaires hébergement HT</b>					<b>1 038 175,66</b>	<b>83,88%</b>
Nombre de chambres louées	12 740			11 009		
Nombre de clients hôtel	19 950			16 293		
Taux d'occupation						57,92%
Indice de fréquentation hôtel						1,48
Prix moyen chambres					94,30	
REVPAR					54,63	
<b>Chiffre d'affaires petits déjeuners HT</b>					<b>128 122,82</b>	<b>10,35%</b>
Nombre de petits déjeuners				14 126		
Taux de captage petits déjeuners			85,00%			86,70%
Prix moyen petits déjeuners		9,30			9,07	
<b>Chiffre d'affaires bar/mini-bar HT</b>					<b>71 363,34</b>	<b>5,77%</b>
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL HT</b>			<b>100%</b>		<b>1 237 661,82</b>	<b>100%</b>
Revenu moyen par chambre louée					112,42	
Coût des matières consommées						
Produits d'accueil					28 623,40	2,76%
Nourriture / Boissons					50 293,10	25,21%
Coût total des matières consommées					78 916,50	6,38%
<b>MARGE BRUTE GLOBALE</b>					<b>1 158 745,32</b>	<b>93,62%</b>
Charges de personnel		502 670	30,82%		426 993,33	34,50%
<b>MARGE APRÈS COÛTS PRINCIPAUX</b>					<b>731 752,00</b>	<b>59,12%</b>
Frais généraux		447 670	27,45%		385 913,87	31,18%
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>					<b>345 838,13</b>	<b>27,94%</b>
Coûts d'occupation		463 650	28,43%		463 650,00	37,46%
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT</b>					<b>- 117 811,87</b>	<b>-9,52%</b>

Session 2009	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 14/17
RHE2EJ	<b>Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement</b>	Coef : 3