



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 2012

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
À RÉFÉRENTIEL EUROPÉEN

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

SESSION 2012

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).

Ce sujet comporte 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16 :
4 pages de textes numérotées de 1/16 à 4/16
et 12 pages d'annexes numérotées de 5/16 à 16/16.

**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.

SESSION 2012	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
À RÉFÉRENTIEL EUROPÉEN

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

SESSION 2012

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).

Ce sujet comporte 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16 :
4 pages de textes numérotées de 1/16 à 4/16
et 12 pages d'annexes numérotées de 5/16 à 16/16.

**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.

SESSION 2012	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
À RÉFÉRENTIEL EUROPÉEN

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

SESSION 2012

Durée : 3 heures

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

Dossiers		Barème	Page
Dossier 1	Analyse d'exploitation	21 points	3
Dossier 2	Développement de l'activité hors saison	19 points	3
Dossier 3	Gestion du personnel	20 points	4

Annexes

Annexe 1	Fiche signalétique de l'hôtel Villas les Goélands	5
Annexe 2	L'offre hôtelière de Saint-Jean-de-Luz	6
Annexe 3	La clientèle touristique espagnole	7
Annexe 4	Comptes de résultat simplifiés 2010 et 2011	8
Annexe 5	Informations complémentaires sur le compte de résultat 2011	9
Annexe 6	Extrait de la convention collective nationale des CHR	10
Annexe A	Tableau de bord 2010 et 2011	11-12
Annexe B	Justificatif des calculs de l'annexe A	13-14
Annexe C	Comparaison de différents contrats	15-16

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	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	1/16

Un climat exceptionnellement doux et une lumière si particulière caractérisent le Pays Basque, pays haut en couleurs. C'est une terre de contraste : sommet de La Rhune, immense forêt d'Iraty, plage abritée de Saint-Jean-de-Luz et vertes vallées de l'Adour et de la Bidasoa. Un pays fort, comme l'océan, comme les pics pyrénéens, un terroir qui associe mer et montagne.

Saint-Jean-de-Luz, ville typique, ancrée dans la tradition basque, est une station balnéaire des plus renommées de la côte Atlantique Sud. Située à mi-chemin entre sa concurrente Biarritz et la frontière espagnole, Saint-Jean-de-Luz reste une ville à taille humaine et à ambiance familiale qui bénéficie d'un cadre naturel de qualité dont le joyau est la baie qu'elle partage avec Ciboure.

Outre ces espaces naturels, la ville possède un héritage urbain de qualité, préservé grâce à la mise en œuvre d'une politique de conservation du patrimoine. Le centre, à l'architecture typiquement basque, date en grande partie du XVII^e siècle et s'articule autour de la place Louis XIV et du port. L'église Saint Jean Baptiste et de beaux monuments d'architecture civile, témoins du riche passé de la ville, contribuent à sa renommée.

L'Hôtel Villas Les Goélands ★★★ à Saint-Jean-de-Luz, d'une capacité de 30 chambres, est sûrement l'un des plus originaux qui soit sur la côte. L'ensemble a la particularité de se partager en deux belles villas, de style néo-basque aux vues agréables sur mer ou sur jardins. Ses chambres très confortables, dotées de meubles cirés et ses salons chargés de bibelots ont su garder l'âme de ces anciennes maisons de famille. On apprécie sa situation privilégiée, au calme dans le quartier résidentiel le plus recherché, à 300 mètres de la plage et du centre ville.

Les propriétaires, Catherine et Pampi BERNARD, 3^{ème} génération depuis 1935, ont depuis toujours cultivé un certain art de l'accueil « style pension de famille ».

Depuis février 2000, Catherine et Pampi BERNARD ont décidé d'établir une charte environnementale. Leur démarche a été récompensée en 2005 par l'obtention du label international "Clé Verte".

Cette charte environnementale s'articule sur 4 points :

- gestion des déchets / tri sélectif ;
- utilisation de produits plus respectueux de l'environnement ;
- limitation de la production de déchets ;
- gestion des énergies.

L'Hôtel Villas Les Goélands ★★★ a également obtenu la certification qualité nationale HOTELCERT en 2005.

Comme dans le cas de nombreuses stations balnéaires, Saint-Jean-de-Luz connaît une forte saisonnalité en juillet et août. L'absence de structures d'accueil pour le tourisme d'affaires accentue cette situation. Conscients que la capacité de leur hôtel ne permet pas de concentrer une activité sur ces seuls mois d'été, Catherine et Pampi BERNARD se donnent les objectifs suivants :

- améliorer les outils de gestion afin de procéder à une analyse plus fine de l'activité.
- augmenter l'activité sur la moyenne et basse saison et optimiser la gestion du personnel,

Ils décident donc de faire appel à vos compétences, considérant que votre profil polyvalent de responsable d'hébergement vous permet de mener à bien les dossiers suivants :

- **Dossier 1** : Analyse d'exploitation.
- **Dossier 2** : Développement de l'activité hors saison.
- **Dossier 3** : Gestion du personnel.

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	2/16

DOSSIER 1 : ANALYSE D'EXPLOITATION

Afin d'analyser la situation d'exploitation de leur établissement, Catherine et Pampi BERNARD vous demandent conseil.

Jusqu'à ce jour, leur expert-comptable leur fournissait les documents strictement obligatoires (bilan, compte de résultat, annexes). Ils souhaitent dans l'avenir affiner leurs analyses à partir d'un tableau de bord caractéristique des activités hôtelières.

1.1. Présentez les avantages d'un tel tableau de bord par rapport à un tableau des soldes intermédiaires de gestion.

Catherine et Pampi BERNARD vous demandent de produire ce tableau de bord pour les exercices 2010 et 2011. Sa structure est fournie en annexe A.

1.2. Complétez l'annexe A (**à rendre avec la copie**) à partir des informations données en annexes 4 et 5. **Justifiez** vos calculs en annexe B (**à rendre avec la copie**).

1.3 Commentez de manière structurée l'évolution des résultats de l'Hôtel Villas Les Goélands sur les exercices 2010 et 2011 (10 lignes maximum).

DOSSIER 2 : DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ HORS SAISON

Suite à l'étude de l'activité et avant d'envisager des actions commerciales, Catherine et Pampi BERNARD souhaitent situer leur établissement dans le marché concurrentiel de Saint-Jean-de-Luz afin de définir avec précision son positionnement.

2.1. En utilisant l'annexe 2, **caractérisez**, en une dizaine de lignes, l'offre hôtelière de Saint-Jean-de-Luz.

2.2. En fonction de l'étude précédente et des caractéristiques de l'hôtel (décrites dans la page de présentation et dans l'annexe 1), **précisez** le positionnement actuel de l'hôtel Villas Les Goélands.

Dans l'objectif d'augmenter l'activité de l'hôtel en moyenne et basse saisons, Catherine et Pampi BERNARD décident de s'intéresser à la clientèle espagnole, l'hôtel étant situé à 15 kilomètres seulement de la frontière.

2.3. À l'aide de l'annexe 3, **présentez** quatre opportunités que le marché des touristes espagnols offre à l'Hôtel Villas Les Goélands.

Catherine et Pampi BERNARD décident de faire de la clientèle espagnole leur cible prioritaire dans le plan d'actions commerciales de l'année.

2.4. En vous aidant de l'annexe 3, **proposez** une action de distribution et deux actions de communication à destination de cette cible. **Structurez** votre réponse et **argumentez** précisément vos propositions.

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	3/16

DOSSIER 3 : GESTION DU PERSONNEL

L'analyse du fonctionnement interne de l'établissement et de ses comptes d'exploitation montre le niveau élevé des charges de personnel. De plus, l'augmentation de l'activité sur l'année conduirait à une réorganisation de la gestion des ressources humaines. C'est pourquoi Catherine et Pampi BERNARD décident d'orienter leur réflexion dans deux directions :

Objectif n°1 : Amélioration de la gestion du personnel permanent ;

Objectif n°2 : Amélioration de la gestion du personnel temporaire.

❖ Objectif n° 1 : Amélioration de la gestion du personnel permanent.

Pour atteindre cet objectif, Catherine et Pampi BERNARD désirent annualiser le temps de travail de leur personnel.

3.1. À partir de l'annexe 6, **décrivez** la démarche à suivre pour la mise en place de cette annualisation dans le cadre de leur établissement.

En vue de cette annualisation, Catherine et Pampi BERNARD demandent au personnel permanent de faire le maximum d'heures pendant les huit semaines de juillet et août, 35 heures au cours des huit semaines de juin et septembre, les heures restantes devront être réparties sur la basse saison. On considère que :

- le nombre d'heures à effectuer dans l'année s'élève à 1 645 par employé ;
- les employés ont droit à 6 semaines de congés payés dans l'année.

3.2. **Calculez** le nombre d'heures hebdomadaires que doivent faire les salariés annualisés pendant la basse saison, la moyenne et la pleine saison. **Justifiez** vos calculs.

3.3. **Précisez** le contingent annuel d'heures supplémentaires que peuvent faire les employés sans avoir à demander d'autorisation à l'inspection du travail. **Justifiez** votre réponse.

❖ Objectif n° 2 : Amélioration de la gestion du personnel temporaire.

Jusqu'à présent les salariés recrutés pendant la période estivale sont embauchés en « contrat saisonnier ». Catherine et Pampi BERNARD se demandent s'il ne serait pas préférable de les embaucher en contrat à durée déterminée (CDD) ou en contrat d'extra.

3.4. Pour conseiller Catherine et Pampi BERNARD dans ce choix, **complétez** l'annexe C (**à rendre avec la copie**) et **justifiez** votre choix.

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	4/16

ANNEXE 1 : FICHE SIGNALÉTIQUE

L'Hôtel Villas Les Goélands ★★★

❖ Situation géographique

- Accès autoroutier par l'A63 (Paris- Frontière Espagnole) ;
- Gare TGV à Saint-Jean-de-Luz ;
- Aéroport Biarritz à 14 km ;
- Aéroport San Sébastien (Espagne) à 15 km : plusieurs vols directs quotidiens pour Madrid.



❖ Prestations :

- **L'hôtel est ouvert toute l'année (52 semaines).**
- **Hébergement :** 30 chambres
 - 3 simples
 - 23 doubles
 - 4 familiales
- **Tarifs :**
 - Chambre simple : de 60 à 90 € ;
 - Chambre double : de 70 à 150 € ;
 - Chambre familiale : de 90 à 150 € ;
 - Petit-déjeuner : 7,80 €.
 - Promotion : Petit-déjeuner offert les jours de pluie !
- **Restaurant : ouvert uniquement aux clients de l'hôtel**, notre restaurant vous propose une cuisine familiale et traditionnelle. Un menu unique, renouvelé à chaque service, permet de servir principalement des produits frais (viande, poisson, pâtisserie maison). Possibilité de demi-pension et pension complète. Restaurant fermé du 04/11/11 au 15/04/12.
- **Salles :** Deux grandes salles de détente, dont une peut être facilement aménagée en salle de réunion.
- **Certification :**
CLE VERTE
HOTELCERT
- **Système de réservation en ligne (à confirmation immédiate) sur le site de l'hôtel : NOVARESA.**
- **Site internet trilingue : français, anglais, espagnol.**

❖ Segmentation clientèle : 90 % loisirs, 10 % affaires

❖ Ressources humaines :

- Propriétaires exploitants : Catherine et Pampi BERNARD.
 - Effectif total : 3 permanents et 18 contrats saisonniers sur trois mois.
- Membre du groupement d'employeurs pour le tourisme au Pays Basque.

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	5/16

ANNEXE 2 : L'offre hôtelière de Saint-Jean-de-Luz

Hôtels 5*

Nom	Nombre de chambres	Tarifs Simple-Suite	Durée D'ouverture	Salles de réunion	Certifications
Parc Victoria	20	175 - 475	9 mois	1	
Grand hôtel	52	175 - 1175	Année	1	

Hôtels 4*

Nom	Nombre de chambres	Tarifs Simple-Suite	Durée D'ouverture	Salles de réunion	Certifications
La Réserve	41	95 - 220	8 mois	4	Ecolabel
Zazpi	7	140 - 450	11 mois		
Chantaco	23	160 - 380	6 mois		

Hôtels 3*

Nom	Nombre de chambres	Tarifs Simple-Double	Durée D'ouverture	Salles de réunion	Certifications
Best Western Colbert	36	76 - 144	Année		
Grand Hôtel La Poste	34	55 - 120	Année		
Hôtel de la Plage	22	88 - 168	10 mois		Hotelcert
Hélianthal	100	88 - 198	Année	6	Hotelcert
La Marisa	16	85 - 160	11 mois		
Bel Air	21	84 - 180	8 mois		
La Devinière	8	120 - 160	Année		
Les Almadies	7	90 - 130	Année		
Relais Saint Jacques	17	75 - 150	Année		
Madison	25	60 - 120	Année		

Hôtels 2*

Nom	Nombre de chambres	Tarifs Simple Double	Durée D'ouverture	Salles de réunion	Certifications
Donibane	68	61 - 85	Année	2	Hotelcert
Le Petit Trianon	26	55 - 95	11 mois		
Maria Christina	11	46 - 100	9 mois		
Hôtel de Paris	29	50 - 78	Année		Hotelcert
Kapa Gorry	11	55 - 85	Année		
Lafayette	18	55 - 85	Année		
Magenta	20	45 - 75	Année		
Ohartzia	17	60 - 90	Année		Hotelcert
Odalys	29	75 - 100	7 mois	1	

Hôtels non classés

Nom	Nombre de chambres	Tarifs Simple Double	Durée D'ouverture	Salles de réunion	Certifications
Arena	60	46 - 105	11 mois		

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	6/16

ANNEXE 3 : La clientèle touristique espagnole

(source : www.sunfrance.com) 24/10/2010

Données économiques et touristiques : (source : EUROSTAT – OCDE – 2010)

- Taux de départ en vacances : 44,6% ;
- Pourcentage de longs séjours à l'étranger (plus de 4 nuits) : 11,9%.

La destination France : (source : étude Nielsen 2007 - Maison de la France)

- 5,7 millions d'arrivées en France ;
- Total des dépenses des Espagnols : 2,36 milliards d'euros ;
Le touriste espagnol fait partie des clientèles européennes qui dépensent le plus en France pendant leur séjour (698 euros pour les courts séjours et 940 euros pour les longs séjours) ;
- Courts séjours : 31% - Longs séjours : 69 % (surtout l'été) ;
- Une durée de séjour de 4,8 jours en moyenne ;
- Durée moyenne des courts séjours : 3,1 jours ; Durée moyenne des longs séjours : 8,1 jours
- Voyages répartis sur toute l'année : printemps 34% ; été 40% ; automne 11% et hiver 15% ;
- Principaux marchés émetteurs : Catalogne 33% ; Madrid : 14% ; Pays Basque : 10% ; Valence: 6% ;
- Motivations du voyage : Tourisme d'agrément : 81% - Travail / affaires : 7,2% ;
Visites famille / amis : 7,2% ;
- Principales destinations : Paris, Aquitaine, Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées, Rhône-Alpes et PACA (Provence Alpes Côte d'Azur).

Face à la crise économique, les espagnols ont privilégié en 2010 les destinations intérieures, les réservations de dernière minute, les vacances d'été et les modes d'hébergements gratuits ou bons marchés, les budgets ayant été réduits. Pour 2011 et 2012, les différentes actions menées, tant auprès des intermédiaires en Espagne, que sur Internet ou auprès de la presse devraient permettre à la France de connaître à nouveau une croissance sur ce marché. (source : Atout France Propositions d'actions 2010).

La France, pour les espagnols, est la première destination de leurs séjours à l'étranger, suivie du Portugal et de l'Italie, mais l'Espagne reste globalement leur première destination de vacances, la part de séjours domestiques étant toujours très élevée (supérieure à 90%). En France, l'Île de France est au premier rang des régions de séjour grâce notamment à un nombre important de dessertes low cost, suivie de Midi-Pyrénées, de PACA, de l'Aquitaine et de la Bretagne.

Plus de la moitié des séjours réalisés en France ont fait l'objet d'une réservation de type package (forfait), le plus souvent effectuée auprès d'une agence de voyages. Toutefois, bien que la présence d'un intermédiaire soit encore importante sur ce marché, l'utilisation d'internet progresse. Il semblerait que pour les séjours réalisés en Bretagne, la part de séjours packagés soit encore plus importante. Les réservations sont effectuées de plus en plus tardivement et l'hôtellerie reste leur principal mode d'hébergement en France, mais les séjours en locatif sont en pleine croissance. On observe par ailleurs une progression du nombre de longs séjours réalisés en France, ainsi que du budget leur étant consacré. Les activités principales lors de leur séjour en France sont la découverte du patrimoine culturel, le tourisme urbain, la gastronomie, le shopping et la visite de parcs d'attraction.

Note : Saint-Jean-de-Luz et le Pays Basque font partie de la région Aquitaine.

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	7/16

ANNEXE 4 : Comptes de résultat simplifiés 2010 et 2011

	2011	2010
Ventes de marchandises		
Production vendue biens		
Production vendue services	681 386	700 594
Chiffre d'affaires HT	681 386	700 594
Production stockée		
Production consommée	4 700	6 661
Subventions d'exploitation reçues		
Autres Produits	14 554	22 228
Total des produits d'exploitation HT	700 640	729 483
Achats marchandises (y compris droits de douane)		
Variation de stocks (marchandises)		
Achats matières premières et autres approvisionnement	75 273	93 787
Variation stock matières premières et autres approv.	-1 165	603
Autres achats et charges externes	183 533	196 239
Impôts, taxes et versements assimilés	30 174	33 650
Rémunérations du personnel	225 727	262 096
Charges sociales	67 186	73 971
Dotations aux amortissements	76 804	81 344
Autres charges	73	2 256
Total des charges d'exploitation HT	657 605	743 946
RESULTAT D'EXPLOITATION	43 035	-14 463
Produits financiers		
Charges financières	9 677	12 589
Résultat courant avant impôt	33 358	-27 052
Produits exceptionnels	1 820	2 530
Charges exceptionnelles	119	239
Résultat exceptionnel	1 701	2 291
Participation des salariés		
Impôts sur les bénéfices		
Total des Produits	702 460	732 013
Total des charges	667 401	756 774
RESULTAT NET	35 059	-24 761

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	8/16

ANNEXE 5 : Informations complémentaires sur le compte de résultat 2011 de l'annexe 4

Production vendue services	681 386
Chiffre d'affaires hébergement	493 016
Chiffre d'affaires petits-déjeuners	65 175
Chiffre d'affaires restaurant et bar	123 195
Autres Produits	À déduire dans le calcul des frais généraux
Achats de matières premières et autres approvisionnements	75 273
Achats de produits d'accueil	4 733
Achats de matières premières	70 540
Variation de stocks de matières premières et autres approvisionnements	- 1 165
Produits d'accueil	- 412
Matières premières	- 753
Autres achats et charges externes	183 533
dont locations immobilières	47 150
Charges financières	Ne concernent que les intérêts des emprunts

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	9/16

ANNEXE 6 :
**AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL DE LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE
 DES HÔTELS, CAFÉS ET RESTAURANTS**

Les dispositions du présent article s'appliquent à tous les salariés y compris aux salariés sous contrat à durée déterminée ou temporaire.

22-1.1 Principe

Le principe de modulation permet par le jeu d'une compensation arithmétique que les heures effectuées au delà de la durée légale du travail soient compensées par des heures effectuées en deçà de cette durée.

Le régime de modulation des horaires prévu par l'article 22-1, est réputé suffisamment adapté pour permettre une application directe dans les entreprises, sous réserve de la consultation préalable par l'entreprise des représentants du personnel, s'ils existent.

La durée du travail peut varier sur tout ou partie de l'année dans la limite du plafond annuel de 1607 heures.

22-1.2 Durées maximales de présence

En tout état de cause, la durée du travail ne peut être supérieure aux durées maximales suivantes :

- Durées maximales hebdomadaires :

Moyenne sur 12 semaines : 46 heures

Absolue : 48 heures....

22-1.3 Programme indicatif des horaires

Le programme indicatif annuel de la répartition des horaires ainsi que sa modification devront être soumis pour avis au comité d'entreprise et, à défaut, aux délégués du personnel, s'ils existent, avant sa mise en œuvre. Par ailleurs, le chef d'entreprise devra communiquer au moins une fois par an un bilan de la modulation.

La programmation indicative sera portée à la connaissance des salariés par tout moyen (affichage, circulaire...).

22-1.4 Calendrier individualisé

L'activité des salariés peut être organisée selon un calendrier individualisé, définissant les périodes de haute/moyenne ou basse activité.

Les modalités de décompte de la durée du travail de chaque salarié s'effectuent conformément à l'article 21-6.

En cas de modification du calendrier, le salarié devra être informé dans les conditions prévues à l'article 22-1.3.

L'employeur devra communiquer au salarié en même temps que son bulletin de paie un document faisant état du décompte des horaires du salarié.

22-1.5 Heures supplémentaires

- Seuil de déclenchement et régime des heures supplémentaires :

En cas de dépassement de l'horaire hebdomadaire visé à l'article 22-1.2 ci-dessus, ces heures seront payées en qualité d'heures supplémentaires et ouvrent droit à une majoration de salaire ou à un repos compensateur de remplacement dans les conditions prévues aux articles 21-1.2 et 21-2.

De même, lorsque la durée du temps de travail constatée à l'expiration de la période annuelle de modulation excédera la durée annuelle fixée à l'article 22-1, les heures effectuées au-delà sont considérées comme des heures supplémentaires et ouvrent droit à une majoration de salaire ou à un repos compensateur de remplacement.

- Amplitude de la modulation :

L'horaire collectif peut varier d'une semaine à l'autre dans la limite d'un horaire hebdomadaire minimal fixé en période basse à 0 heure et d'un horaire hebdomadaire maximal en période haute fixé à 48 heures de travail effectif.

- Contingent annuel d'heures supplémentaires :

Le contingent d'heures supplémentaires, excluant les heures supplémentaires compensées en temps, utilisable sans avoir recours à l'autorisation de l'inspecteur du travail, est fixé à 130 heures par an.

Toutefois, ce contingent annuel est porté à 360 heures par an lorsque la modulation est construite sur la base d'une amplitude peu élevée, c'est à dire :

- soit comprise entre une limite inférieure de 31 heures et une limite supérieure de 39 heures ;

- soit lorsque le volume d'heures modulées n'excède pas 70 heures par an et par salarié.

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	10/16

ANNEXE A : TABLEAU DE BORD 20010-2011
(en deux exemplaires, dont un à rendre avec la copie)

Activité Hébergement				Activité Restauration					
EXERCICE 2011			EXERCICE 2010		EXERCICE 2011			EXERCICE 2010	
	Montants	%	Montants	%		Montants	%	Montants	%
Chiffre d'affaires (CA) Hébergement			464 022	100%	CA restaurant et bar			173 619	100%
					CA petits-déjeuners			62 953	
Produits d'accueil consommés			4 082	0,88%	Matières consommées			83 647	35,36%
Marge brute			459 940	99,12%	Marge brute			152 925	64,64%

Établissement	Montants	%	Montants	%
Chiffre d'affaires total			700 594	100%
Marge brute totale			612 865	89,94%
Coût du personnel			336 067	49,32%
Marge sur coût principal			276 798	40,62%
Frais généraux			162 767	23,89%
Résultat brut d'exploitation			114 031	16,74%
Coûts d'occupation			141 083	20,71%
Résultat courant avant impôts			- 27 052	-3,97%

Données commerciales		
	2011	2010
<u>HEBERGEMENT</u>		
TO		48,73%
PMC		86,96
REVPAR		
Nombre de chambres louées	5 670	5 336
<u>RESTAURATION</u>		
Restaurant		
Nombre de repas servis	7 179	10 059
Addition moyenne		17,26
<u>Petits Déjeuners</u>		
Nombre de PDJ		8 866
Prix moyen	7,04	7,1

NB : Les cellules grisées sont celles qui doivent être complétées.

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	11/16

ANNEXE A : TABLEAU DE BORD 2010-2011
(en deux exemplaires, dont un à rendre avec la copie)

Activité Hébergement				Activité Restauration					
EXERCICE 2011		EXERCICE 2010		EXERCICE 2011			EXERCICE 2010		
	Montants	%	Montants	%		Montants	%	Montants	%
Chiffre d'affaires (CA) Hébergement			464 022	100%	CA restaurant et bar			173 619	100%
					CA petits-déjeuners			62 953	
Produits d'accueil consommés			4 082	0,88%	Matières consommées			83 647	35,36%
Marge brute			459 940	99,12%	Marge brute			152 925	64,64%

Établissement	Montants	%	Montants	%
Chiffre d'affaires total			700 594	100%
Marge brute totale			612 865	89,94%
Coût du personnel			336 067	49,32%
Marge sur coût principal			276 798	40,62%
Frais généraux			162 767	23,89%
Résultat brut d'exploitation			114 031	16,74%
Coûts d'occupation			141 083	20,71%
Résultat courant avant impôts			- 27 052	-3,97%

Données commerciales		
	2011	2010
<u>HEBERGEMENT</u>		
TO		48,73%
PMC		86,96
REVPAR		
Nombre de chambres louées	5 670	5 336
<u>RESTAURATION</u>		
Restaurant		
Nombre de repas servis	7 179	10 059
Addition moyenne		17,26
<u>Petits Déjeuners</u>		
Nombre de PDJ		8 866
Prix moyens	7,04	7,1

NB : Les cellules grisées sont celles qui doivent être complétées.

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	12/16

ANNEXE B : JUSTIFICATION DES CALCULS DE L'ANNEXE A
(en deux exemplaires, dont un à rendre avec la copie)

Postes	Montant 2011	Détail des calculs
Produits d'accueil		
Matières consommées		
Coût du personnel		
Frais généraux		
Coût d'occupation		
Taux d'occupation (arrondir à 2 décimales)		
PMC (arrondir à 2 décimales)		
REVPAR (arrondir à 2 décimales)		
Addition moyenne (arrondir à 2 décimales)		
Nombre de petits-déjeuners		

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	13/16

ANNEXE B : JUSTIFICATION DES CALCULS DE L'ANNEXE A
(en deux exemplaires, dont un à rendre avec la copie)

Postes	Montant 2011	Détail des calculs
Produits d'accueil		
Matières consommées		
Coût du personnel		
Frais généraux		
Coût d'occupation		
Taux d'occupation (arrondir à 2 décimales)		
PMC (arrondir à 2 décimales)		
REVPAR (arrondir à 2 décimales)		
Addition moyenne (arrondir à 2 décimales)		
Nombre de petits-déjeuners		

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	14/16

**ANNEXE C : Comparaison de différents contrats
(en deux exemplaires, dont un à rendre avec la copie)**

	CDD	CONTRAT SAISONNIER	CONTRAT D'EXTRA
CAS DE RECOURS			
DURÉE			
INDEMNITÉS PERÇUES EN FIN DE CONTRAT			

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	15/16

**ANNEXE C : Comparaison de différents contrats
(en deux exemplaires, dont un à rendre avec la copie)**

	CDD	CONTRAT SAISONNIER	CONTRAT D'EXTRA
CAS DE RECOURS			
DURÉE			
INDEMNITÉS PERÇUES EN FIN DE CONTRAT			

SESSION	EXAMEN : BTS Responsable Hébergement	Durée	3 heures
2012	Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coefficient 3	16/16