



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 2013**

**Session 2013**

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

**ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES  
EN TROIS LANGUES VIVANTES**

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

Documents et matériels autorisés :  
Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16.11.99)  
*Aucun autre document n'est autorisé.*

**Les candidats veilleront à composer leurs réponses en français, en anglais, en allemand, en espagnol ou en italien sur des copies séparées chacune anonymée par le numéro de candidat.**

Ce sujet comporte 5 pages de texte numérotées de 1/14 à 5/14 et  
9 pages d'annexes numérotées de 6/14 à 14/14.

**Avertissement : Si le texte du sujet, les 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	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	1/14

**ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES  
EN TROIS LANGUES VIVANTES**

Durée : 4 heures

**HÔTEL « LE MAS DES VIGNES »**

Le travail à faire se compose de 4 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

<i>Dossiers</i>	<i>Thèmes</i>	<b>Barème / 100</b>	<i>Pages</i>
	Présentation du rapport	5 points	
<b>Dossier 1</b>	Ajustement de la politique commerciale et création d'un forfait	23 points	Pages 3 et 4
<b>Dossier 2</b>	Familiarisation tours for the British business partners	30 points	Page 4
<b>Dossier 3</b>	Évaluation des effectifs de l'équipe d'entretien	22 points	Page 4
<b>Dossier 4</b>	Sensibilisierung der Gäste und der Mitarbeiter für den Umweltschutz Sensibilización de la clientela y de la plantilla a la protección del medio Sensibilizzazione del personale e della clientela alla tutela dell'ambiente	20 points	Page 5

**Annexes**

<i>Annexe 1</i>	Fiche signalétique de l'établissement (avant travaux)	Pages 6 et 7
<i>Annexe 2</i>	Présentation du nouveau bâtiment H.Q.E. « Naturalis » Extrait de la carte du SPA	Page 8
<i>Annexe 3</i>	Résultats d'activité 2012, prévisions 2013 et politique commerciale 2013	Page 9
<i>Annexe 4</i>	Bilan de la saison touristique 2012	Page 10
<i>Annexe 5</i>	Bilan de l'activité au 30 avril 2013	Page 11
<i>Annexe 6</i>	Activités de la région de Collioure	Pages 12 et 13
<i>Annexe 7</i>	Organisation du nettoyage de Naturalis de juillet à décembre 2013	Page 14

**Avertissement : Si le texte du sujet, les 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	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	2/14

# HÔTEL LE MAS DES VIGNES

L'hôtel « Le Mas des Vignes » est un hôtel 4 étoiles de 60 chambres, situé à Collioure dans les Pyrénées Orientales. À l'ombre de pins centenaires, toutes les chambres de l'hôtel offrent une vue exceptionnelle sur la baie de Collioure ainsi que sur l'église Notre-Dame-des-Anges, symbole des pêcheurs de Collioure (annexe 1).

Les propriétaires, monsieur et madame FONT ont décidé d'agrandir leur établissement par la construction d'un bâtiment proposant 30 nouvelles chambres sur un terrain attenant. Le projet retenu correspond à la construction d'un bâtiment répondant à la norme H.Q.E. (Haute Qualité Environnementale). Les travaux liés au nouveau bâtiment s'achèvent dans quelques jours et son ouverture est prévue pour le **1<sup>er</sup> juillet prochain** (annexe 2).

Les propriétaires, restaurateurs avant tout, avaient jusqu'alors laissé le chef de réception prendre en charge l'hôtel. Son départ et le projet d'extension les ont amenés à vous recruter en qualité d'adjoint de direction, en charge du département hébergement.

Dans cette perspective, monsieur et madame FONT vous ont demandé de travailler sur quatre dossiers spécifiques :

- Ajustement de la politique commerciale et création d'un forfait,
- Organisation d'un voyage à destination des intermédiaires de distribution,
- Évaluation des effectifs nécessaires au nettoyage des nouveaux locaux,
- Sensibilisation du personnel et de la clientèle au respect de l'environnement.

## DOSSIER N° 1: AJUSTEMENT DE LA POLITIQUE COMMERCIALE ET CRÉATION D'UN FORFAIT

Monsieur et madame FONT vous ont transmis les résultats et prévisions d'activité établis par l'ancien chef de réception ainsi que des éléments de la politique commerciale 2013(annexe 3). Ils viennent par ailleurs de recevoir le bilan touristique de la saison 2012 établi par le comité départemental du tourisme (CDT) des Pyrénées Orientales (annexe 4). Soucieux de la rentabilité de leur investissement et inquiets des résultats des quatre premiers mois de 2013, ils vous demandent, sous la forme d'un rapport, de définir les axes de la politique commerciale à adopter par rapport à la création des 30 nouvelles chambres.

**1.1.** Après avoir consulté les annexes 3 et 4, vous **analysez** de manière concise les résultats d'activité de l'année 2012 et **indiquez** de manière argumentée si les prévisions 2013 (tenant compte de l'ouverture du nouveau bâtiment) vous paraissent pertinentes.

Vous venez d'éditer les taux d'occupation, prix moyen et RevPar cumulés au 30 avril 2013. À partir de ces données (annexe 5), des prévisions 2013 et de la politique commerciale en cours (annexe 3), vous décidez d'ajuster cette-dernière afin d'atteindre les objectifs de résultats.

**1.2.** Vous redéfinissez les principaux axes en précisant :

- Les segments concernés,
- Les actions commerciales à envisager,
- Les nouveaux marchés sur lesquels l'hôtel pourrait se positionner.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	3/14

Vous êtes convaincu(e) que la commercialisation du nouveau bâtiment nécessitera un effort spécifique notamment vis à vis des clientèles à forte contribution tarifaire. Vous envisagez donc la création d'un forfait touristique dont les caractéristiques seraient :

- Thème : détente, découverte et développement durable,
- Durée : week-end sur la base de trois jours, deux nuits (nuits du vendredi et samedi),
- Cible : couples sans enfant d'origine urbaine européenne (proximité de Montpellier, Toulouse et Barcelone et desserte depuis les aéroports de Perpignan, de Paris, Londres et Birmingham),
- Tarif : entre 450 €HT et 500 €HT par personne.

**1.3.** A l'aide des annexes 1, 2 et 3, vous **proposez**, sous forme de tableau, les éléments constitutifs chiffrés d'un forfait week-end pour cette cible en **justifiant** vos choix.

## DOSSIER N°2: FAMILIARISATION TOURS FOR THE BRITISH BUSINESS PARTNERS

For the opening of Naturalis, the new Mas des Vignes building boasting a spa and 30 bedrooms, you would like to position your hotel as a wellness Center. To thank your British business partners (OTA- Online Travel Agencies) and in order to boost your future business with them, you invite them to discover your new amenities.

**2.1 Design** a 2 day/1 night familiarisation tour programme for your British partners. Use appendix 1, 2 and 6 to give the information about the hotel, new amenities and the region. (Use full sentences for your programme).

**2.2 Write up** and send the invitation through the post (use the British layout). NB: you will address it to EXPEDIA GB, John Smith, West Street, Exeter EX2 4AL, United Kingdom.

## DOSSIER N° 3: ÉVALUATION DES EFFECTIFS DE L'ÉQUIPE D'ENTRETIEN

L'ouverture du nouveau bâtiment va nécessiter d'étoffer l'équipe du service des étages. Vous disposez à ce jour d'une équipe de 4 femmes de chambre (annexe 1).

**3.1** A partir des informations contenues dans l'annexe 7, vous **calculez** l'effectif nécessaire à l'entretien des locaux du nouveau bâtiment Naturalis pour la période des 6 premiers mois d'exploitation. Vous **présentez** le détail de vos calculs sous forme de tableau.

Les propriétaires ne savent néanmoins pas si ce nouveau bâtiment générera une occupation à la hauteur des prévisions. Ils ont donc fait le choix de ne recruter qu'une seule femme de chambre et de faire appel à des extras pour les heures complémentaires pendant les six premiers mois de fonctionnement.

**3.2** Vous **rappelez** les dispositions législatives spécifiques au contrat d'extras à monsieur et madame FONT.

**3.3** En reprenant vos calculs précédents et en tenant compte des éléments contenus dans l'annexe 5, vous **calculez**, pour chaque mois, le nombre d'heures non couvertes par le poste et vous **commentez** vos résultats.

**3.4** Vous **proposez** une organisation permettant de couvrir la charge de travail complémentaire.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	4/14

## DOSSIER N° 4

### SENSIBILISIERUNG DER GÄSTE UND DER MITARBEITER FÜR DEN UMWELTSCHUTZ SENSIBILIZACIÓN DE LA CLIENTELA Y DE LA PLANTILLA A LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE SENSIBILIZZAZIONE DEL PERSONALE E DELLA CLIENTELA ALLA TUTELA DELL'AMBIENTE

#### DEUTSCH :

Als Direktionsassistent verfassen Sie zwei Dokumente, um Ihre Gäste und Ihre Mitarbeiter für die neue Umweltpolitik Ihres Hauses zu sensibilisieren.

**4.1 Schlagen Sie ein Plakat** für das Badezimmer **vor**, um den Gästen zu erklären, wie die Frotteewäsche gewechselt wird. (70-100 Wörter)

**4.2. Erstellen Sie eine Dienstanweisung**, um die Zimmermädchen an die Maßnahmen zu erinnern, die sie :

- beim Stromverbrauch
- beim Wasserverbrauch
- bei der Mülltrennung

berücksichtigen sollen, um umweltfreundlicher zu sein. (100-140 Wörter)

#### ESPAÑOL:

Usted es Ayudante de dirección, y con el fin de sensibilizar la clientela y la plantilla a las nuevas normas medioambientales de su establecimiento, usted tiene que redactar dos documentos:

**4.1. Proponga un cartelito** que se colocará en los cuartos de baño para explicar a los clientes las modalidades del cambio de la ropa de baño. (70-100 palabras)

**4.2. Confeccione una nota de servicio** destinada a las camareras de pisos en la que se les recordará las principales medidas que tendrán que aplicar para:

- un consumo responsable de la electricidad
- un uso moderado del agua
- una mejor selección de los residuos.

(120-200 palabras)

#### ITALIANO:

Lei è Vice Direttore dell'albergo e, al fine di **sensibilizzare** la clientela e il personale alla nuova politica ambientale del Suo stabilimento, deve creare due documenti:

**4.1. un cartellino** da collocare nel bagno per spiegare ai clienti le modalità di cambio della biancheria da bagno (70-100 parole).

**4.2. una nota** di servizio destinata a ricordare alle cameriere le principali misure che dovranno applicare per:

- un consumo più responsabile dell'elettricità
- un uso moderato dell'acqua
- la raccolta differenziata dei rifiuti

(120-200 parole)

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	5/14

**Cette présentation concerne le produit existant**

**LE MAS DES VIGNES \*\*\***

<b>COORDONNÉES DE L'HÔTEL</b>	
<b>Adresse :</b> route de Port Vendres – 66 190 COLLIOURE <b>Téléphone :</b> 04 68 82 05 07 <b>Fax:</b> 04 68 82 38 08	<b>E-mail :</b> <a href="mailto:resa@masdesvigne.com">resa@masdesvigne.com</a> <b>Site Web :</b> <a href="http://www.masdesvignes.com">www.masdesvignes.com</a> <b>HÔTEL OUVERT TOUTE L'ANNÉE</b>
<b>L'HÔTEL</b>	
<p><b>Situation géographique</b></p>  <p><b>Services proposés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Room service</li> <li>• Service bagages</li> <li>• Lingerie – Pressing</li> <li>• Change</li> <li>• Navettes vers le centre ville et la gare</li> <li>• Location de vélos</li> <li>• Piscine extérieure à débordement</li> </ul> <p><b>Salles de réunions :</b> 2 salles de conférences pour tout évènement de 15 à 45 personnes, avec équipements sur demande et restauration : Salle Salvador Dali : 40 m<sup>2</sup> (25 pax en U – 45 en conférence) Salle Henri Matisse : 25 m<sup>2</sup> (15 pax en U – 20 en conférence)</p>	<p><b>60 Chambres réparties en 4 Catégories :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 chambres standard</li> <li>• 5 chambres deluxe</li> <li>• 5 chambres deluxe balcon</li> <li>• 2 junior suites</li> </ul> <p><b>Équipements des chambres</b> Toutes les chambres sont équipées d'une climatisation, d'une baignoire balnéothérapie, d'une télévision permettant l'accès à plus de 50 chaînes françaises et internationales, du WIFI gratuit, d'un minibar et d'un coffre fort. Elles offrent chacune une vue sur le port et le village de Collioure et sont équipées de lits à l'italienne.</p> <p><b>Équipements spécifiques des chambres</b></p> <p><b>Chambres deluxe :</b> Espace plus grand, chaîne Hi-fi Numérique avec connexion smartphone, miroir grossissant, machine expresso à disposition.</p> <p><b>Chambres deluxe balcon :</b> Chambre deluxe avec une baie vitrée donnant sur un balcon équipé de deux chaises et une table</p> <p><b>Junior suite :</b> Idem chambre deluxe balcon avec un coin salon équipé d'un sofa convertible en lit.</p>
<b>LA RESTAURATION</b>	
<p><b>Restaurants :</b></p> <p>Restaurant gastronomique : «Serpolet et Marjolaine » ouvert tous les jours pour le déjeuner et le dîner</p> <p>Brasserie d'été autour de la piscine : « La Sariette » ouverte uniquement le midi de début juin à fin septembre</p>	<p><b>Autres points de restauration :</b></p> <p>Salle de petit déjeuner : « l'Origan » ouvert tous les jours pour le petit déjeuner</p> <p>Bar « Le Romarin » ouvert tous les jours de 10 h à minuit</p>

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	6/14

## Annexe 1: Fiche signalétique de l'établissement

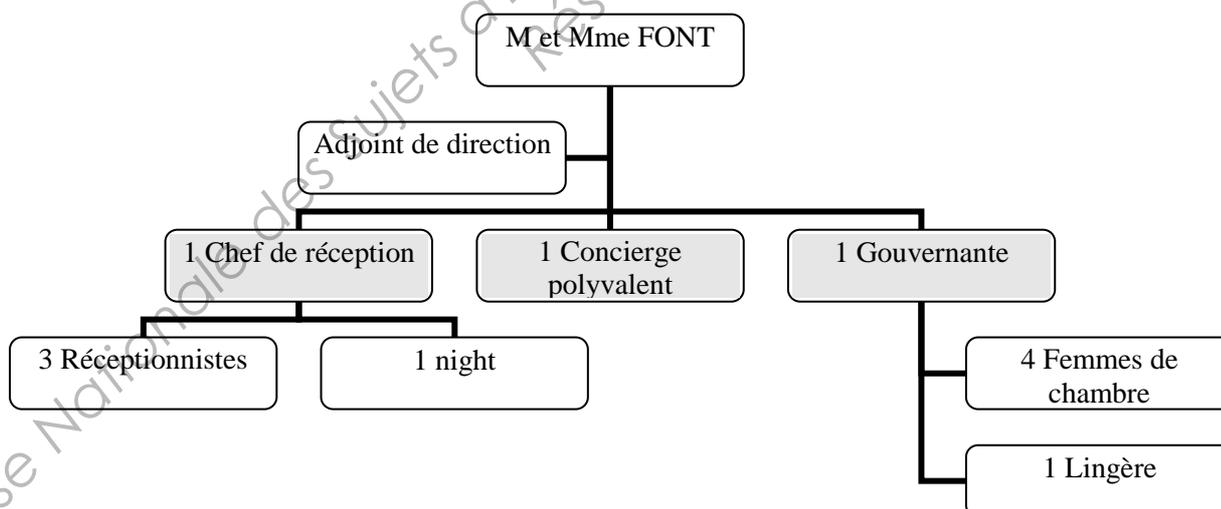
### Tarifs individuels 2013 de la structure existante (60 chambres)

Type de chambre	PRIX TTC POUR UNE NUIT 1 ou 2 personnes	PRIX TTC EN DEMI-PENSION	
		1 personne	2 personnes
Standard	175 €	255 €	335 €
Deluxe	225 €	305 €	385 €
Deluxe balcon	240 €	320 €	400 €
Junior Suite	270 €	350 €	430 €

### Tarifs individuels 2013 du nouvel espace Naturalis (30 chambres)

TARIFS TTC DES NOUVELLES CHAMBRES NATURALIS			
Type de chambre	PRIX POUR UNE NUIT 1 ou 2 personnes	PRIX EN DEMI-PENSION	
		1 personne	2 personnes
<b>Naturalis</b>	<b>205 €</b>	<b>285 €</b>	<b>365 €</b>

### Organigramme de la partie hébergement



SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	7/14

## Annexe 2: Présentation du nouveau bâtiment H.Q.E. « Naturalis »



L'hôtel du « Mas des Vignes » a souhaité proposer à ses clients 30 nouvelles chambres (dont 3 pour personnes à mobilité réduite) et un Spa en accord avec une politique environnementale déjà ancrée dans la ville de Collioure.

Ces nouvelles chambres baptisées « Naturalis » sont d'une superficie de 20 m<sup>2</sup> environ, dotées d'une salle de bains avec douche « XL », lavabo et toilettes séparées. Les baies

vitrées offrant une vue magnifique sur la mer ou le jardin, permettent à la lumière extérieure d'éclairer la chambre et également la salle de bains grâce à une fenêtre installée entre les deux pièces.

Le Spa, doté de 4 cabines de soin dispose également d'un bassin-piscine de détente.

L'agrandissement s'est fait dans une démarche de développement durable pour être en accord avec la nature. Il répond aux critères nécessaires à l'obtention de différents labels, comme :

- **l'écolabel européen** en étant conforme à des critères écologiques ;
- la **certification HQE** (Haute Qualité Environnementale) qui permet d'appliquer une politique environnementale à la construction d'un bâtiment pour obtenir un bâtiment confortable, sain et respectueux de l'environnement et en gérant de manière écologique l'énergie, l'eau et les déchets ;
- le label **BBC 2005** : Bâtiment à Basse Consommation Energétique.

Quelques précisions concernant la construction :

- Construction en bois avec une architecture bioclimatique,
- Bâtiment basse consommation,
- Traitement naturel de l'eau (bassin de filtration, prétraitement de l'eau par U.V. pour le spa évitant l'utilisation trop importante de chlore),
- Utilisation d'énergies renouvelables (panneaux solaires photovoltaïques),
- Economie d'eau : récupération de l'eau de pluie, mousseurs sur robinets, chasse d'eau 3/6 litres),
- Economie d'énergie (doubles vitrages, chambre exposée sud-est, détecteur de présence...),
- Gestion des déchets (tri sélectif en chambres et partout dans l'établissement),
- Choix de matériaux : naturels (bois, peinture sans solvant...) issus du commerce équitable ou bio (linge), ecolabellisés (produits d'entretien et d'accueil) ou de forêts gérées durablement.

### Extrait de la carte du SPA

#### Les soins visage

**Modelage relaxant** aux huiles essentielles de fleurs d'oranger et de lavande. (30 min)

**40 € TTC**

Pour goûter à la relaxation du visage.

**Gommage doux** à la poudre de fleurs de tilleul. (30 min)

**40 € TTC**

Pour un visage lumineux et reposé.

.....

#### Les rituels corps

**Rituel culture bio** aux 6 plantes bio (1h)

**70€TTC**

Gommage à la poudre de riz - modelage aux 5 plantes bio certifié EcoCert

**Rituel tradition de hammam** aux actifs précieux du Maroc (1h)

**70€TTC**

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2013	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	8/14

**Annexe 3: Résultats d'activité 2012, prévisions 2013 et politique commerciale 2013**

<b>RÉSULTATS 2012 ET PRÉVISIONS D'ACTIVITÉ 2013</b>										
<b>SEGMENTS</b>	<b>CHAMBRES</b>		<b>TO</b>		<b>CA TTC</b>				<b>PMC TTC</b>	
	Résultats 2012	Budget 2013	Résultats 2012	Budget 2013	Résultats 2012		Budget 2013		Résultats 2012	Budget 2013
					En euros	En %	En euros	En %		
Indiv Tourisme plein tarif	6 886	7 551	36,38	37,53	1 250 335,00	42,03	1 585 710,00	46,30	181,58	210,00
Indiv Affaires Corporates	2 980	2 918	15,74	14,50	434 600,00	14,61	423 110,00	12,35	145,84	145,00
Indiv Tourisme TO	1 314	1 395	6,94	6,93	185 540,00	6,24	199 485,00	5,82	141,20	143,00
Indiv Tourisme Prix spéc.	3 230	3 755	17,06	18,66	454 732,00	15,29	563 250,00	16,45	140,78	150,00
Groupes Séminaires	2 692	2 689	14,22	13,36	398 658,00	13,40	403 350,00	11,78	148,09	150,00
Groupes Tourisme	1 827	1 812	9,65	9,01	251 062,00	8,44	250 056,00	7,30	137,42	138,00
<b>TOTAL</b>	<b>18 929</b>	<b>20 120</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2 974 927,00</b>	<b>100</b>	<b>3 424 961,00</b>	<b>100</b>	<b>157,16</b>	<b>170,23</b>

<b>TO ANNUEL 2012</b>	<b>86,43</b>	<b>REVPAR 2012</b>	<b>135,84</b>
<b>TO ANNUEL PRÉVISIONNEL 2013</b>	<b>73,38</b>	<b>REVPAR PRÉVISIONNEL 2013</b>	<b>124,91</b>

<b>DÉFINITION DU MIX-CLIENT</b>	<b>ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE COMMERCIALE 2013</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Individuels Tourisme Plein tarif</i> : tous clients payant le prix affiché,</li> <li>- <i>Individuels Affaires Corporates</i> : contrats sociétés 10 % de réduction de 30 à 50 nuitées et 20 % au-delà,</li> <li>- <i>Individuels Tourisme Tour Operator</i> : clients individuels envoyés par tour operator bénéficiant d'un contrat d'allotement,</li> <li>- <i>Individuels Tourisme Prix spéciaux</i> : tous clients ne rentrant pas dans les autres catégories et ayant un tarif négocié (y compris les clients provenant des OTA),</li> <li>- <i>Groupes affaires séminaires</i> : tout groupe de clients ayant acheté un forfait résidentiel ou semi-résidentiel,</li> <li>- <i>Groupe tourisme</i> : contrat série et groupes isolés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer la distribution en ligne et sélectionner des OTA opportuns pour l'hôtel,</li> <li>- Privilégier des segments fortement contributeurs, en particulier pendant les périodes de vacances scolaires,</li> <li>- Affiner le segment Tarifs Spéciaux en créant des sous-segments,</li> <li>- Poursuivre le développement des segments qui assurent une occupation régulière et maintenir les contrats existants,</li> <li>- Mettre en place des actions spécifiques (cibles, produits et distribution à déterminer) pour la commercialisation du nouvel espace.</li> </ul>

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	9/14

***Bilan de la saison touristique 2012 (mai à septembre)  
du CDT des Pyrénées Orientales***

► **...au final une saison 2012 jugée en dessous du niveau atteint l'an dernier**



38% des professionnels du tourisme du territoire consulaire ont perçu une baisse de leur niveau d'activité sur la saison 2012 par rapport à l'année précédente, contre 29% qui ont plutôt perçu une... Le bon mois de septembre et la « reprise d'activité touristique » en août n'ont pas suffi à compenser les baisses des mois de mai, juin et juillet.

► **Plusieurs facteurs ont pesé sur l'activité de cette saison 2012**

Les facteurs pénalisant l'activité touristique ont été particulièrement nombreux :

**Mai** : élections présidentielles, conjoncture économique et mauvaises conditions météorologiques.

**Juin** : élections législatives, conjoncture économique difficile, mauvaises conditions météorologiques et le fait que ce mois de juin a comporté moins de « ponts » que l'an dernier.

**Juillet** : démarrage plus tardif de la saison cette année (vers le 14 juillet) et surtout la conjoncture économique difficile qui pèse sur la fréquentation et le niveau des dépenses.

**Août et septembre** : conditions économiques difficiles qui ont pesé sur le pouvoir d'achat des vacanciers et les arbitrages entre les dépenses de restauration, d'hébergement et les activités.



► **Perception de l'évolution du chiffre d'affaires des hôteliers : un secteur qui apparaît particulièrement affecté par la baisse d'activité**

49% des professionnels ont perçu une baisse de leur CA sur la saison 2012 par rapport à l'an dernier. Les mois d'août et de septembre ont pesé positivement sur l'activité, mais les mois de mai, juin et juillet ont eu un impact négatif marqué.

► **Statistiques d'activité de l'hôtellerie 4 étoiles dans les Pyrénées Orientales**

- TO moyen 2012 : 58 %
- PMC moyen 2012 : 112 €
- Revpar moyen 2012 : 65 €

**Source : Comité Départemental du Tourisme des Pyrénées Orientales**

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	10/14

**Annexe 5 : bilan de l'activité au 30 avril 2013**

**Bilan de l'activité au 30 avril 2013 (en cumul sur la période de janvier à avril 2013)**

<b>RÉSULTATS ET PRÉVISIONS D'ACTIVITÉ 2013 AU 30 AVRIL 2013 (en cumul sur la période de janvier à avril 2013)</b>										
<b>SEGMENTS</b>	<b>CHAMBRES</b>		<b>TO</b>		<b>CA TTC</b>				<b>PMC TTC</b>	
	Résultats Cumul Avril 2013	Budget Cumul Avril 2013	Résultats Cumul Avril 2013	Budget Cumul Avril 2013	Résultats 2013		Budget 2013		Résultats Cumul Avril 2013	Budget Cumul Avril 2013
					En euros	En %	En euros	En %		
Indiv Tourisme plein tarif	1 128	1 659	27	32	147 705,12	31,14	247 173,12	35,57	131	149
Indiv Affaires Corporates	793	829	19	16	99 180,00	20,91	106 997,76	15,40	125	129
Indiv Tourisme TO	418	415	10	8	42 177,60	8,89	46 448,64	6,68	101	112
Indiv Tourisme Prix spéc.	668	1 089	16	21	68 152,32	14,37	143 700,48	20,68	102	132
Groupes séminaires	459	726	11	14	54 663,84	11,52	95 074,56	13,68	119	131
Groupes Tourisme	710	467	17	9	62 472,96	13,17	55 520,64	7,99	88	119
<b>TOTAL</b>	<b>4 176</b>	<b>5 184</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>474 351,84 €</b>	<b>100 %</b>	<b>694 915,20 €</b>	<b>100 %</b>	<b>113,59 €</b>	<b>134,05 €</b>

<b>Résultats réalisés au 30 avril 2013 (cumul période)</b>		
TO	PMC	REVPAR
<b>58,00%</b>	<b>113,59 €</b>	<b>65,88 €</b>

<b>Budget au 30 avril 2013 (cumul période)</b>		
TO	PMC	REVPAR
<b>72,00%</b>	<b>134,05 €</b>	<b>96,52 €</b>

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	11/14

**GASTRONOMIE**

**VISITES DE PRODUCTEURS LOCAUX**

**GRATUITES**

- **Le Cellier des Dominicains**

Port Vendres - Place Orphila - 66190 Collioure

Face au château Royal de Collioure, au cœur d'un monument historique du XIIIème siècle, la cave des dominicains accueille toute l'année expositions photos et vidéos « Collioure, un terroir d'exception », mini-musée de la vigne, visite des chais et de l'ancienne église St Dominique. Dégustation d'AOC Collioure et Banyuls.

- **Domaine du Traginer**

7, avenue de la République 66190 Collioure

Visite de caves – Dégustation de vins AOC Collioure et Banyuls – Production en biodynamie – Fournisseur du Mas des Vignes. Ouvert toute l'année.

- **Conserverie d'Anchois Roques**

17 route d'Argelès – Collioure

Conserverie de poissons et de salaisons maritimes artisanales – Fournisseur du Mas des Vignes – Visite des lieux de production. Ouvert toute l'année.

- **Moulin de Millas**

Argelès sur mer

Production d'huile d'olive provenant d'oliviers de la région de Collioure, Trouillas, Llupia, Ille sur Têt et Millas. Fournisseur du Mas des Vignes. Dégustation d'huile d'Olive et visite du moulin. Ouvert toute l'année.

**CIRCUIT GASTRONOMIQUE**

**TARIF : 10€TTC**

- **Balades Gourmandes en Côte Vermeille**

Départ : 9H Retour : 12h30

Tous les mardis et samedis d'avril, mai, juin, septembre et octobre, au départ des Offices de Tourisme de Collioure, Port-Vendres, Banyuls ou Cerbère, balades dans l'arrière pays avec dégustation de Banyuls et de Croquants à l'ancienne.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	12/14

**SPORTS ET LOISIRS**

- **Centre International de Plongée**

rue de la Tour d’Auvergne – Collioure

Baptême de plongée sous-marine (20 minutes), **49 €**

Plongée dans la réserve naturelle sous marine de Collioure (1 h) **55 €**

Randonnée palmée avec découverte de la réserve naturelle de Collioure (3h) **25 €**

- **Les sentiers de Pyrène :**

Initiation à la Flore, la Faune et à l’Histoire du pays, randonnées pédestre et raquettes à neige **24 € / ½ journée**

- **Kayak de Mer :**

Aleoutes Kayakmer, Banyuls sur Mer

Randonnées en Kayak de mer dans la baie de Collioure et de Banyuls **25 € / ½ journée**

- **Équitation**

Kentucky Ranch, Argelès sur Mer

Promenades à cheval, à poneys, en calèche, randonnée Ballade 1 h **13 €**

Randonnées ½ journée **25 €**

Randonnées 2h en soirée avec boisson **35 €**

Randonnées journée **61 €**

- **Croisière avec vision sous marine :**

Croisière sur une vedette à passagers avec pont supérieur, fond transparent pour découvrir les richesses de la faune et de la flore marine du Cap Bear avec passage le long de la «Grotte des Contrebandiers », vues sur les baies de Paulilles, de Banyuls et l’Espagne.

Grande promenade et commentaires **16 €**

Grande promenade nocturne et commentaires (bateaux munis d’éclairages) **18 €**

Spécial Tapas et crus du terroir en grande promenade nocturne **30 €**

- **Visite de la Ligue Protectrice des Oiseaux :**

Parcours à la découverte des oiseaux encadré par un représentant de la LPO. Tous les dimanches matins. **15 €**

Remarque : tous les prix sont donnés toutes taxes comprises.

SESSION	<b>BTS Responsable de l’hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	13/14

## Annexe 7: Organisation du nettoyage de Naturalis de juillet à décembre 2013

### Les contraintes législatives

- La durée de travail est de 35 heures hebdomadaires pour l'ensemble des employés.
- Chaque employé bénéficie de deux jours de repos par semaine.
- Il n'y aura aucun congé payé pris par les nouveaux salariés sur la période de juillet à décembre 2013.

### Occupation prévisionnelle du nouveau bâtiment en 2013

	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
<b>TO</b>	60 %	70 %	50 %	30 %	30 %	30 %

### Standard de productivité dans les étages concernant le nouveau bâtiment

- Temps nécessaire à l'entretien d'une chambre : 30 minutes (cette durée comprend également les temps de déplacement et la mise en place des chariots) ;
- Temps nécessaire au nettoyage des locaux communs clients et personnel (SPA, hall d'accueil, toilettes publiques,...) : 2 heures par jour quelle que soit l'occupation.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2013	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	14/14