

ANNEXE 1 – Fiche signalétique de l'établissement

Hôtel de l'Opéra 4*

Groupe hôtelier indépendant « SIH » (Société d'Investissements Hôtelières)

Coordonnées			
<p>Adresse : 5, boulevard Carnot 59800 LILLE N° de Téléphone : (33)-03.20.42.40.40 N° de Fax : (33)-03.20.42.40.41 Adresse Mél : contact@lille-hoteldelopera.com / Site Web : www.hoteldelopera.com</p>			
Tarifs hôtel			
<p>↪ <u>140 chambres (non fumeurs) réparties sur 5 étages :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tradition (25 M²) : 60 chambres ● Executive (30 M²) : 60 chambres ● Suite (42 M²) : 20 Suites <p>↪ <u>Parking payant :</u> 10 € / jour (nombre de places limité)</p>	<p>↪ <u>Tarifs « Rack » :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tradition : de 159 € à 210 € ● Executive : de 229 € à 280 € ● Suite : de 300 € à 400 € <p>↪ <u>Animal en chambre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 12 € / jour 		
Offres à thème			
<p>↪ <u>L'escapade lilloise :</u> 1 nuit en chambre tradition, dîner et une entrée au musée.</p>	<p>↪ <u>L'escapade romantique :</u> 1 nuit en chambre Executive, dîner aux chandelles, accueil VIP.</p>		
Produits / Équipements en chambre			
<p>↪ <u>Pour l'ensemble des chambres :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Peignoir et produits de toilette ● Plateau courtoisie ● TV LCD écran plat / chaînes câblées ● Chambres communicantes ● Fenêtres à double vitrage ● Sèche-cheveux ● Films à la carte ● Coffre-fort et minibar ● Climatisation à contrôle individuel ● Salle de bain privée (avec baignoire) ● Connexion Internet gratuite 	<p>↪ <u>Équipements/produits supplémentaires pour les chambres Executive :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Boissons sans alcool offertes ● Quotidien gratuit livré en chambre ● Formalités de départ via système télé ● Fer et planche à repasser ● Penderie séparée ● Presse-pantalon ● Téléphone à deux lignes 		
<p>↪ <u>Équipements/produits supplémentaires pour les suites :</u></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Coin salon avec canapé convertible ● 2 télévisions écran plat ● Chaussons avec logo de l'hôtel ● Produits d'accueil complémentaires ● Salle de bain avec douche et baignoire jacuzzi ● WC séparés </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Boissons sans alcool offertes ● Quotidien gratuit livré en chambre ● Formalités de départ via système télé ● Fer et planche à repasser ● Penderie séparée ● Presse-pantalon ● Téléphone à deux lignes </td> </tr> </table>		<ul style="list-style-type: none"> ● Coin salon avec canapé convertible ● 2 télévisions écran plat ● Chaussons avec logo de l'hôtel ● Produits d'accueil complémentaires ● Salle de bain avec douche et baignoire jacuzzi ● WC séparés 	<ul style="list-style-type: none"> ● Boissons sans alcool offertes ● Quotidien gratuit livré en chambre ● Formalités de départ via système télé ● Fer et planche à repasser ● Penderie séparée ● Presse-pantalon ● Téléphone à deux lignes
<ul style="list-style-type: none"> ● Coin salon avec canapé convertible ● 2 télévisions écran plat ● Chaussons avec logo de l'hôtel ● Produits d'accueil complémentaires ● Salle de bain avec douche et baignoire jacuzzi ● WC séparés 	<ul style="list-style-type: none"> ● Boissons sans alcool offertes ● Quotidien gratuit livré en chambre ● Formalités de départ via système télé ● Fer et planche à repasser ● Penderie séparée ● Presse-pantalon ● Téléphone à deux lignes 		

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	7/12

ANNEXE 1 – Fiche signalétique de l'établissement (Suite)

Services personnalisés	
☞ Service de nettoyage à sec	☞ Service conciergerie
☞ Service de la couverture	☞ Nettoyage à sec/Blanchisserie
☞ Garde d'enfants	☞ Règlement en devises
☞ Coffre-fort et bagagerie	☞ Portier/Chasseur
Services affaires	
☞ Espace affaires entièrement équipé	☞ Service de photocopie
☞ Accès Internet à haut débit gratuit	☞ Service e-mail et accès Internet
☞ Service informatique	☞ Service fax et courrier
☞ Connexion sans fil	☞ Service d'impression
Restauration	
☞ Restaurant gastronomique « Le Bizet » : ouvert midi et soir tous les jours.	☞ « L'Estaminet » : ouvert midi et soir du lundi au vendredi + le samedi soir.
☞ Room service 24h / 24h	☞ Bar « Le Massenet »
Séminaires	
☞ 5 salles de séminaires modulables de 30 à 357 m ² pouvant accueillir de 10 à 280 personnes.	
Accès	
<p>☞ En voiture par l'A22 (E17), suivre la direction pour les gares et ensuite le parking Opéra. De l'A1 (E17) et l'A25 (E42), prendre la sortie N° 5 pour La Madeleine et Romarin et ensuite parking Opéra.</p> <p>☞ Par le métro ou le tram, descendre à la station Gare Lille Flandre.</p> <p>☞ À 10 km de l'aéroport de Lille Lesquin</p> <p>☞ À deux pas du centre ville et du vieux Lille</p> <p>☞ À 5-10 minutes des gares Lille Flandres et Lille Europe</p> <p>☞ À proximité des centres commerciaux</p>	
Segmentation clientèle	
<p>☞ Clientèle française :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupes Affaires : 12 % • Groupes Loisirs : 38 % • Individuels Affaires : 29 % • Individuels Loisirs : 21 % 	<p>☞ Clientèle internationale* :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupes Affaires : 5 % • Groupes Loisirs : 38 % • Individuels Affaires : 15 % • Individuels Loisirs : 42 %
Quelques chiffres (année 2011)	
☞ Taux d'occupation moyen : 80 %	☞ CA TTC hébergement : 9 721 264 €
☞ Prix moyen chambre : 237.80 €	☞ Indice de fréquentation : 1,32
☞ Revpar : 190,24 €	☞ Durée moyenne de séjour : 2,60

* La clientèle internationale de l'hôtel Opéra (affaires et loisirs) est répartie de la façon suivante sur l'année 2011 :

- Europe : 91 % (dont 31 % de britanniques)
- USA : 6 %
- Autres : 3 %

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	8/12

ANNEXE 2 – Fiches de présentation des principaux acteurs du secteur

Lastminute.com	
Société	VSM (voyages sur mesures) est une agence de voyages en ligne spécialisée dans la vente de séjours, voyages, vols à prix réduits, hébergements, dégriffés ou non, sous les marques Lastminute.com, Degriftour.com, Travelprice.com et Travelocity.com Lastminute.com est le leader européen du voyage et des loisirs en ligne. Le groupe exploite les marques lastminute.com, travelprice.fr, degriftour.com, holidaysautos.fr, Travelocity.com.
Type d'allotement	Allotements flexibles selon la grille transmise à Lastminute. Il est donc de votre responsabilité de suivre l'état de vos stocks alloués.
Gestion allotement	Vous pouvez fermer ou réduire les stocks via l'extranet.
Commission	Commission fixée à 20 % du chiffre d'affaires généré.
Coordonnées client	Les coordonnées du client sont disponibles sur l'e-mail de réservation ainsi que son heure d'arrivée.
Réservation	Toutes les réservations vous sont transmises directement par e-mail, fax ou les 2.
Confirmation	L'hôtel n'a pas besoin de confirmer la réservation en retour.
Règlement	VSM débite le client du montant total de son séjour. L'hôtel reçoit une CB à usage unique (sur chaque notification de réservation) pour paiement au moment du départ client (facture client moins la commission). Les taxes de séjour, petits déjeuners (s'ils ne sont pas inclus dans les prix) et autres frais annexes ne seront pas à prélever sur cette carte de crédit. Le client devra être facturé directement au moment de son check out.
Facturation	Lastminute n'envoie pas de facture de commission.
Annulation ou Modification	L'hôtel peut en toute autonomie appliquer les conditions d'annulations qu'il souhaite quelle que soit la catégorie de chambre ou la saisonnalité, et pourra débiter la carte de crédit en fonction de ses conditions.

FastBooking GDS/IDS	
Société	FastBooking, une solution de réservation en ligne, un programme de distribution sur Internet et la représentation sur les 4 systèmes de réservation utilisés par les agences de voyages (GDS).
Type d'allotement	Allotement flexible sur chaque tarif.
Commission	Commission sur les GDS : 5 €/résa + 6% HT pour Fasbooking + 8% HT pour l'agence de voyage + 1% clearing (variation financière des marchés). Soit : 5€ par résa + 15 % du chiffre d'affaires généré.
Coordonnées client	Les coordonnées de l'agence de voyages sont disponibles sur l'e-mail de réservation, ainsi que le numéro de carte de crédit du client comme garantie.
Réservation	Toutes les réservations vous sont transmises directement par e-mail.
Confirmation	L'agence émet une confirmation pour son client. Seul l'hôtel reçoit un e-mail de confirmation.
Règlement	Le client paye la totalité de son séjour sur place, à l'hôtel.
Facturation	Les commissions sont calculées sur le montant TTC des réservations effectuées par le système FastBooking. La commission est appliquée sur toutes les réservations confirmées dans le système et non annulées. La facturation sera établie par FastBooking à l'issue de chaque mois et adressée à l'hôtel qui mettra son bon à payer avant de la transmettre au service comptabilité. Vous avez 5 jours ouvrés à partir de dernier jour du mois pour valider l'état comparatif entre les réservations et les séjours réellement consommés. Aucune modification ne sera prise en compte après ces 5 jours et donc tout sera facturé.
Annulation ou Modification	Les réservations ne peuvent être annulées et/ou modifiées que par l'agence de voyage qui a créé le dossier. Les No Show ne peuvent pas être annulés. En cas de séjour écourté ou de no-show, l'hôtel en avertit FastBooking au moyen de son extranet.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	9/12

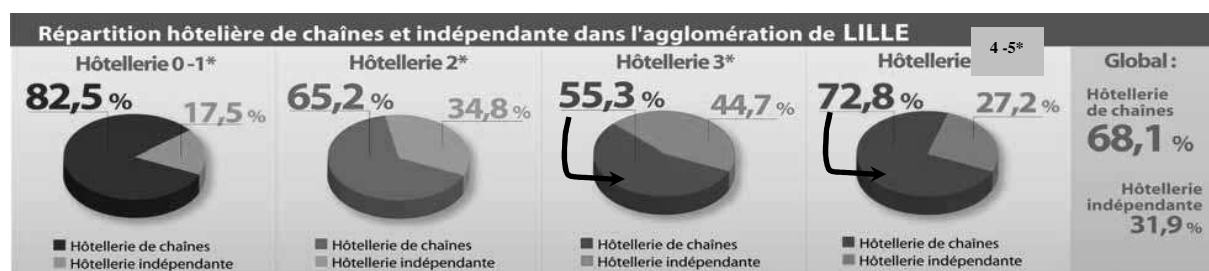
ANNEXE 2 – Fiches de présentation des principaux acteurs du secteur (suite)

Booking.com	
Société	Booking.com, filiale de Priceline.com est le leader européen des agences de réservation d'hôtels en ligne en nombre de nuitées. Leur site attire chaque mois via Internet plus de 15 millions de visiteurs uniques émanant du marché mondial des voyageurs de loisirs et d'affaires.
Type d'allotement	Allotement flexible. Il est donc de votre responsabilité d'ouvrir et de fermer vos dates.
Commission	Commission fixée à 15 % sur nos prix publics.
Coordonnées client	Non disponibles.
Réservation	Toutes les demandes de réservation vous sont transmises directement par fax, e-mail.
Confirmation	Toutes les réservations sont confirmées et garanties (carte de crédit). Lorsque le client a effectué sa réservation, vous ne pouvez plus la refuser ou bien vous devez apporter une solution d'hébergement équivalente.
Règlement	Le client règle la totalité du séjour sur place, à l'hôtel.
Facturation	Entre le 1 ^{er} et le 5 de chaque mois, vous devez vous rendre sur l'extranet pour valider en ligne votre facture de commission.
Annulation ou Modification	Cette facture sera envoyée directement au siège de l'hôtel.
Annulation ou Modification	Un client peut annuler à l'hôtel ou avec Booking.com. Les conditions d'annulation de réservations d'hôtels seront appliquées et devront être clairement spécifiées sur le site de booking.com. Si un client annule en dehors de la période d'annulation spécifiée sur le site, où dans ce cas il ne se présente pas, l'hôtel peut exiger une commission pénalisante (habituellement pour une nuit) sur la carte de crédit. Booking.com prend une commission sur les annulations tardives et les non présentations.

Expedia.fr	
Société	Leaders mondiaux des tours operators et des réservations de chambres d'hôtels via Internet.
Type d'allotement	Allotement flexible. Gestion des allotements et des tarifs sur l'extranet. Rétrocession contractuelle à J-1 avec possibilité de la modifier via l'extranet. Pour la mise en place de tarifs promotionnels, contacter votre Market Manager régional pour que l'offre soit mise en avant.
Commission	Commission fixée à 30 % du chiffre d'affaires généré pour 2005, à 27 % pour 2006 et à 25 % pour 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 et 2012
Coordonnées client	Non disponibles.
Réservation	Toutes les réservations vous sont transmises directement par fax.
Confirmation	L'hôtel confirme la réservation sur l'Extranet.
Règlement	Le client règle la totalité de son séjour en ligne auprès d'Expédia ou Hotels.com. Il ne doit rien régler sur place à l'exception des extras éventuels et de la taxe de séjour.
Facturation	Expedia Pay – Ce système vous permettra de soumettre vos factures, de vérifier le statut des paiements et de sortir vos détails de paiement. Le site est https://merchantpoint.expedia.com . Contacter votre Merchant Manager pour une formation téléphonique à ce système. Paiement à 30 jours à réception de facture. Pour toute question concernant la comptabilité, merci de les adresser en anglais à europa@expedia.com . Pour tout problème technique concernant Expedia Pay, appeler le 00 800 8000 72 27.
Annulation ou Modification	En cas de No Show ou d'annulation tardive moins de 24 heures avant l'arrivée prévue, l'hôtel pourra percevoir des frais de No Show équivalent à la 1 ^{ère} nuitée (commission déduite). Aucun autre frais d'annulation ne sera applicable. L'hôtel s'engage à transmettre la facture correspondante via Expedia Pay dans les meilleurs délais.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	10/12

ANNEXE 3 – Données chiffrées de la concurrence



Source : *Hotelrestauhebd* N°372

Établissements lillois en catégorie 4* / 5*			
Nom des hôtels	Catégorie	Nombre de chambres	Tarifs chambres
Hôtel Carlton	4*	60 chambres et Suites	De 177 € à 1 280 €
Crowne Plaza	4*	121 chambres	De 140 € à 480 €
Hermitage Gantois	5*	72 chambres dont 11 Privilèges et 8 Prestiges	De 200 € à 490 €
Couvent des Minimes	4*	83 chambres	De 223 € à 428 €
Hôtel Barrière Lille	5*	125 chambres et 17 Suites Grand confort	De 170 € à 1500 €

ANNEXE 4 – NOTE DE SERVICE

Note de service n° 24

De : M. MANZAC
 À : M. (ou Mme) le Responsable de l'hébergement
 Objet : Achat de rideaux ignifugés
 Date : Vendredi 6 mai 2012

Suite à la consultation du site de l'entreprise VOXTEXTIL, la gamme « LEONARDO » semble répondre au mieux à nos critères de choix.

Merci de contacter au plus vite cette entreprise afin d'obtenir des informations plus précises concernant :

- les caractéristiques de cette gamme (choix des couleurs, type de tissus, nettoyage, etc.)
- la présence d'un show-room et d'un distributeur en France.
- les prix et les offres tarifaires.

Pensez à demander des échantillons et fixez un rendez-vous téléphonique ou une rencontre lors du prochain salon professionnel.

Je compte sur vous.

M. MANZAC

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	11/12

ANNEXE 5 – Éléments d'informations gestion du linge

- ✓ **Période d'ouverture de l'hôtel** : toute l'année (365 jours)
- ✓ **Taux d'occupation moyen annuel** : 80 % réparti de façon égale sur les différents types de chambres.
- ✓ **Change du linge** :
 - Au quotidien : l'ensemble du linge salle de bain et du linge plat.
- ✓ **Service couverture** :
 - Uniquement pour les suites et les chambres Executive
 - Le linge changé lors de ce service ne concerne en moyenne que 50 % des pièces de linge placées dans la salle de bains.
- ✓ **Mode de fonctionnement pour l'entretien du linge avant la catastrophe du mois dernier** :
 - Le linge hôtel était entretenu dans une entreprise de nettoyage extérieure (Société « Nord'Clean ») située à proximité.
- ✓ **Mode de fonctionnement prévu pour l'entretien du linge à la réouverture de l'hôtel en septembre 2012** :
 - L'entretien sera toujours réalisé par la même entreprise. La différence réside dans le fait que le linge sera loué.
 - Les couettes seront **achetées** et **entretenu**es par l'hôtel ainsi que les alèses, les sous taies d'oreillers et les **peignoirs**.
- ✓ **Le coût moyen à la chambre louée du linge plat s'élève à : 4,77€**

ANNEXE 6 - Extrait des tarifs 2012 de la Société « Nord'Clean »

Articles	Prix location / entretien à la pièce - HT
<i>Housse de couette lit double (1,60 x 2,00)</i>	2,30 €
<i>Housse de couette lit simple (1,00 x 2,00)</i>	1,60 €
<i>Taie d'oreiller</i>	0,35 €
<i>Drap de lit 1 personne</i>	0,75 €
<i>Drap de lit 2 personnes</i>	0,79 €
Serviette « nid d'abeille »	0,29 €
Serviette de bain	0,35 €
Draps de bain	0,71 €
Tapis de bain	0,37 €

ANNEXE 7 - Dotation en linge salle de bain selon les catégories de chambres

Catégorie de linge éponge	Quantité / Chambre « Tradition »	Quantité / Chambre « Executive »	Quantité / « Suite »
Serviette « nid d'abeille »	0	2	2
Serviette de Bain	2	2	2
Drap de bain	2	2	2
Tapis de bain	1	1	2
Peignoir (à ne pas chiffrer)	0	2	2

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	12/12