

L'épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- mobiliser des connaissances et savoir-faire commerciaux ;
- adopter une démarche méthodologique rigoureuse ;
- identifier une problématique à partir d'une documentation d'actualité fournie en français et éventuellement en anglais portant sur le domaine de l'hébergement dans des établissements hôteliers et para-hôteliers français et européens ;
- synthétiser les idées générales exprimées dans la documentation ;
- proposer des solutions et argumenter des choix pour traiter le problème posé ;
- communiquer oralement.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte trois étapes :

- le candidat prépare le sujet national composé d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné d'une question d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- il expose en français la problématique et sa résolution pendant 10 minutes maximum ;
- la commission mène un entretien en français de 20 minutes maximum à partir de la question posée et d'autres interrogations liées à la problématique initiale.

## **SUJET n° 5**

### **Thème : Le développement durable**

*« Accor, la responsabilité d'un leader »*

*« BioLodging, le réseau des écoloteliens »*

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de la documentation fournie, de votre culture mercatique et de vos acquis professionnels, il vous est demandé de présenter en français un exposé structuré dans le cadre du thème proposé. Vous intégrerez dans votre exposé la réponse à la question suivante :

- Expliquez comment un hôtelier peut intégrer le développement durable dans ses actions sur le produit et ses actions de communication.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2013	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 5	<b>1/2</b>

## ANNEXE SUJET n° 5

**Thème : La prise en compte du développement durable**

### **« Accor, la responsabilité d'un leader »**

Source : L'hôtellerie-restauration, 10 juin 2011

*En 2006, Accor a pris des engagements en faveur du développement durable avec son programme Earth Guest. La première phase du programme s'est achevée en 2010, mais le groupe entend bien poursuivre sur sa lancée.*

#### **2011-2015 : une empreinte carbone pour tous les hôtels**

Accor entend dorénavant s'engager, d'ici à 2015, sur "les déchets, le carbone et la biodiversité, trois domaines plus complexes et difficiles à quantifier", précise Sophie Flak, directrice de l'organisation et du développement durable au sein d'Accor. Les hôtels pourront mesurer leur propre empreinte carbone, l'analyser mois par mois sur tous les points de l'exploitation, jusqu'à l'alimentaire. Seul bémol, le transport des clients ne sera pas concerné par l'analyse. "Il est en effet difficile d'interroger les clients individuels pour savoir d'où et comment ils sont venus, à combien par voiture, etc." Pour les aider dans leur stratégie environnementale même au restaurant, l'académie Accor France a lancé un programme test en proposant des cartes plus respectueuses de l'environnement et des menus plus sains et équilibrés. "Nous disposons maintenant de données chiffrées et d'outils très scientifiques. Nous allons faire tester notre méthode et ses résultats par des experts, avec pour objectif de la proposer à d'autres, pour que nous ayons tous, au sein de la profession, les mêmes éléments simples et comparables."

Enfin, Accor veut s'assurer que tous ses efforts de respect de l'environnement et des hommes sont bien perçus par les clients. Aussi, le groupe a-t-il lancé une grande enquête consacrée aux attentes des clients. S'achevant à la fin du mois de juin 2011, cette enquête réalisée auprès d'un échantillon représentatif de 7 000 clients dans 6 pays apportera la version consommateur de l'approche environnementale. Aujourd'hui, sûr de la rigueur de sa démarche méthodologique, Accor souhaite se poser en leader et l'offre en partage à tous les professionnels qui souhaiteraient l'adapter.

---

### **« BioLodging, le réseau des écoloteliens »**

Source : HR Infos, 5/11/2010

#### **Naissance du premier groupement d'hôtels indépendants fédérés sur des critères environnementaux.**

Objectif de BioLodging : rassembler et promouvoir les hôteliers de charme éco-responsables, en montrant à la clientèle que l'on peut voyager écologiquement, sans sacrifier à son confort et à son plaisir. 33 hôtels, dont une majorité de certifiés "Ecolabel", ont déjà rejoint BioLodging(...)

#### **Concept, positionnement :**

- faire rimer confort, plaisir et écologie
- fédérer des hôtels de charme engagés, du 2\* au 4\*, dans une démarche environnementale
- une étude conduite par BioLodging et ESCP Europe Conseil a mis en évidence une attente d'offre d'hôtels verts chez les consommateurs

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2013	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 5	<b>2/2</b>