

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° 14

Thème : La démarche qualité

Développement durable : une marque collective engagée

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 :

- Indiquez les moyens dont dispose un hôtelier pour faire connaître à ses clients sa démarche qualité et augmenter la qualité qu'ils perçoivent.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2009	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RH E4	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 14	1/2

ANNEXE SUJET n° 14

Thème : La démarche qualité

Source : L'Hôtellerie Restauration – Hebdomadaire du 21 Février 2008

DÉVELOPPEMENT DURABLE

UNE MARQUE COLLECTIVE ENGAGÉE

Les Hôtels au Naturel donnent la priorité à leur environnement

Ils sont aujourd'hui 21 établissements répartis dans 7 parcs naturels régionaux de France à être devenus les porte-parole d'une attitude privilégiée en faveur de la nature et de leur territoire.



L'hôtel de la Chapelle, en vallée de Chevreuse (78).

C'est en 1996 qu'a été mise en place une charte, à l'initiative des 9 hôtels du ballon des Vosges. Leur but : regrouper des établissements situés dans des parcs régionaux, présentant une architecture respectueuse des traditions locales, ayant mis en place de bonnes pratiques en matière de gestion environnementale, et proposant une réelle qualité de services et d'accueil. Véritables ambassadeurs, ils doivent valoriser les atouts touristiques du parc et donner une information complète sur les sites à visiter. Par ailleurs, le restaurant propose une cuisine de qualité, à base de produits frais, provenant de producteurs locaux. Une façon de limiter les transports et le rejet de carbone dans l'atmosphère. La charte est gérée par l'association des Hôtels au Naturel, dont le budget provient essentiellement des cotisations de ses adhérents, suivant la classification et le nombre de chambres. Ainsi, pour un hôtel de 19 chambres, la base forfaitaire sera de 530 €.

Un budget de 14 000 €

En 2008, le budget annuel de l'association s'élève à 14 000 € et l'activité de l'association sera concentrée sur deux types d'actions : le recrutement de nouveaux adhérents et la promotion. Le maintien du label est assuré par le directeur, **Michel Lasguignes**, ancien hôtelier, qui visite les établissements et réalise les audits. Ceux-ci sont effectués tous les trois ans.

En 2008, un nouveau site internet

Parfois, il apporte son appui technique aux hôteliers, et, grâce au partenariat avec les parcs naturels, propose des financements appropriés pour l'installation de nouveaux équipements (panneaux solaires, chaudières au bois...). *"Tout en présentant le groupement sur deux salons, Tendances et nature à Reims en mars et Les vacances seniors à Clermont-Ferrand en avril, l'année 2008 sera consacrée à la refonte du site Internet, déclare Michel Lasguignes. Nous avons pour objectif une mise en ligne au mois de mars."* Celui-ci devrait se présenter sous forme de portail, et chaque établissement fera l'objet d'un renvoi sur son site propre, avec ses coordonnées. Juste à temps pour le salon Ecorismo.

L'association a pour objectif d'atteindre le nombre de 40 établissements d'ici à 2012, soit 5 par année. Par ailleurs, le groupement aimerait avoir un ambassadeur par parc, ce qui lui permettrait d'avoir une meilleure synergie avec la fédération des parcs. Tout un programme, au « naturel », et une double vitrine environnementale.

Hôtels au Naturel

Michel Lasguignes
Chemin du Roc
46320 Assier
elemasarl@orange.fr

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2009	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RH E4	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 14	2/2