

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT  
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN SESSION 2008

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

**Durée : 3 heures**

**Coefficient 3**

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 17 pages numérotées de 1/17 à 17/17 :

4 pages de textes numérotées de 2/17 à 5/17

et 12 pages d'annexes numérotées de 6/17 à 17/17.

**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.**

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

**Dossiers**

		<b>Barème indicatif</b>	<b>Page</b>
<b>Dossier 1</b>	Analyse de la situation d'exploitation	22	p. 3
<b>Dossier 2</b>	Redynamisation de la fréquentation de l'établissement	19	p. 4
<b>Dossier 3</b>	Recrutement d'un salarié et défense du consommateur	19	p. 5

**Annexes**

Annexe 1	L'hôtel « Le Domaine Sainte Victoire »	p. 6 et 7
Annexe 2	Aix-en-Provence et le pays d'Aix	p. 8
Annexe 3	Offre hôtelière et fréquentation touristique en 2007	p. 9 et 10
Annexe 4	Droit : Extraits de « 60 millions de consommateurs » et du Lamy Droit Economique	p. 11
<b>Annexe A</b>	Données commerciales et Tableaux de bord 2006 et 2007.	p. 12 et 13
<b>Annexe B</b>	Compte de résultat différentiel 2007	p. 14 et 15
<b>Annexe C</b>	Tableau des instances représentatives du personnel	p. 16 et 17

**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 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 1/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## HÔTEL « LE DOMAINE SAINTE VICTOIRE »

Le pays d'Aix se situe au nord de Marseille dans les Bouches-du-Rhône et s'étend de la montagne Sainte-Victoire aux bords de la Durance pour rejoindre le pays de Salon.

Aix-en-Provence, ancienne capitale de la Provence, située à 30 km au nord de Marseille est une ville vivante et riche d'un patrimoine plusieurs fois millénaire. Son histoire commence il y a 2000 ans sous la dénomination d'Entremont, lieu ensuite abandonné au profit d'un site où jaillissent des sources : Aquae Sextiae (Les Eaux de Sextius) ; Aix-en-Provence constitue une étape entre l'Italie et l'Espagne, elle connaît donc un développement urbain et thermal important.

Ville vivante avec ses multiples festivals, terre chérie de nombreux artistes, le plus connu d'entre eux étant le peintre Paul Cézanne, qui fera connaître Aix et la montagne Sainte-Victoire dans le monde entier. A l'occasion du centenaire de sa mort en 2006, le pays d'Aix a d'ailleurs mis en place de nombreuses manifestations culturelles.

Aujourd'hui, Aix devenue une ville de première importance du sud-est de la France, compte 137 000 habitants. Avec la montagne Sainte Victoire en toile de fond, situé à l'est d'Aix-en-Provence à 10 mn du centre, l'hôtel « Le Domaine Sainte Victoire », hôtel indépendant, est ouvert depuis 1970 et occupe une bastide du 17<sup>ème</sup> siècle. Il s'est progressivement transformé en hôtel 3\* de 95 chambres d'inspiration « provençale » et est ouvert toute l'année. Un restaurant « La Table du Domaine » de 80 places propose une cuisine provençale et de terroir et, de mai à septembre, un restaurant extérieur « La Terrasse » de 30 places complète l'offre autour de la piscine.

Vous trouverez une présentation détaillée de l'entreprise en **annexe 1**.

Depuis 2005, M. Valette directeur de l'établissement, est confronté à une baisse d'activité particulièrement sensible en 2006 malgré la rénovation de l'espace séminaire en 2005 et le centenaire de la mort du peintre Paul Cézanne. Cette baisse s'est poursuivie en 2007 alors que la fréquentation hôtelière fut globalement en hausse sur Aix-en-Provence.

En tant que responsable de l'hébergement, vous êtes sollicité(e) par M. Valette afin de mener une analyse de la situation de l'établissement et de faire des propositions de solutions pour le futur.

Il vous remet trois dossiers :

**Dossier 1 : Analyse de la situation d'exploitation**

**Dossier 2 : Redynamisation de la fréquentation de l'établissement**

**Dossier 3 : Recrutement d'un salarié et défense du consommateur**

*Nota : Il est recommandé au candidat de prendre connaissance de l'ensemble du sujet et des annexes, avant de traiter chacun des dossiers.*

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur</b> <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 2/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## DOSSIER 1 : Analyse de la situation d'exploitation

Soucieux de l'avenir du « Domaine Sainte Victoire », le directeur vous demande de l'éclairer sur la situation d'exploitation de son établissement.

- 1.1. **Complétez** la base de données commerciale et le tableau de bord de l'**annexe A (à rendre avec la copie)**. Les chiffres seront arrondis à l'euro le plus proche.
- 1.2. En tenant compte des résultats précédents, **analysez** la situation du « Domaine Sainte Victoire » sur les exercices 2006 et 2007. Votre réponse devra s'appuyer sur les éléments d'exploitation et sur les indicateurs commerciaux.

Au regard des résultats, M. Valette reconnaît que le taux d'occupation n'a pas atteint le niveau espéré. Il vous demande alors de réaliser une étude prévisionnelle qui permettra de fixer de nouveaux objectifs commerciaux à la fois ambitieux et réalisables pour l'établissement.

- 1.3. **Complétez** le compte de résultat différentiel présenté en **annexe B (à rendre avec la copie)**. On considèrera que seules les consommations de matières premières et les produits d'accueil constituent des charges variables. Les charges de personnel, les frais généraux et les coûts d'occupation seront considérés comme fixes.
- 1.4. À partir des deux hypothèses énoncées ci-dessous, **calculez** le chiffre d'affaires HT total à réaliser pour atteindre en 2008 un résultat courant avant impôt de 150 000 €. **Déduisez-en** le chiffre d'affaires HT hébergement et le taux d'occupation correspondant au chiffre d'affaires HT total ainsi calculé.

### Hypothèses :

- le CAHT autre qu'hébergement est estimé à 1 200 000 € pour 2008.
- le prix moyen chambre prévisionnel est stable par rapport à 2007.

- 1.5. **Citez** deux raisons pour lesquelles cet objectif vous paraît raisonnable.

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 3/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## DOSSIER 2 : Redynamisation la fréquentation de l'établissement

L'image plutôt négative de l'établissement, confirmée par les questionnaires de satisfaction distribués aux clients, a des conséquences certaines sur le taux d'occupation.

Après avoir pris connaissance des **annexes 1, 2, 3** :

**2.1. Présentez** une étude **structurée** du marché hôtelier du pays d'Aix.

**2.2. Dégagez** les trois faiblesses principales de l'hôtel « Le Domaine Sainte Victoire ».

L'augmentation de la fréquentation de l'hôtel étant vitale pour assurer l'avenir de l'établissement, il paraît indispensable à M. Valette de réorienter sa politique commerciale. L'un des axes de développement qu'il envisage est l'axe culturel, l'exploitation des questionnaires de satisfaction faisant ressortir un besoin de découverte et de nouveauté.

M. Valette souhaite cibler en priorité le segment individuels loisirs et plus particulièrement attirer une clientèle de week-end. Il décide de proposer un forfait d'une durée de deux jours et une nuit incluant :

- 1<sup>er</sup> jour : visite de la ville et de son patrimoine accompagnée par un guide, spectacle en soirée.
- 2<sup>ème</sup> jour : découverte de la campagne du pays d'Aix et de ses marchés.

Ce forfait sera nommé : « Les week-ends culturels ». Il envisage de mettre ce produit en place en basse saison en partenariat avec les institutionnels locaux.

**2.3. Proposez et justifiez** une action de distribution et une action de communication que M. Valette pourrait mettre en œuvre pour commercialiser ce forfait. Vous envisagerez, pour chacune d'entre elles, la collaboration avec un partenaire institutionnel local différent.

La commercialisation de ce produit culturel nécessite une argumentation convaincante tant de la part du personnel en charge de la réservation que des partenaires locaux. Monsieur Valette se tourne à nouveau vers vous pour l'aider à promouvoir ce forfait.

**2.4. Présentez** de manière **structurée** un argumentaire de vente destiné à convaincre le prospect d'acheter ce forfait.

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 4/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## DOSSIER 3 : Recrutement d'un salarié et défense du consommateur

L'analyse du fonctionnement interne et les projets commerciaux de l'établissement nécessitent une adaptation des effectifs du personnel. M. Valette est désormais convaincu de la nécessité d'embaucher un second commercial en contrat à durée indéterminée et à temps complet.

Vous êtes chargé(e) d'assister M. Valette dans l'organisation des différentes étapes de cette embauche.

- 3.1. **Préparez** le plan détaillé de l'annonce d'offre d'emploi à faire paraître dans la presse quotidienne régionale (NB : vous n'avez pas à rédiger l'annonce).
- 3.2. À l'aide de vos connaissances et en vous appuyant sur les données de l'organisation actuelle de cet établissement (**annexe 1**), **citez** la conséquence juridique de cette embauche supplémentaire pour la mise en place des instances représentatives du personnel.
- 3.3. **Précisez** les missions et les moyens alloués à ces différents organes en complétant le tableau donné en **annexe C** (à rendre avec la copie).

Soucieux d'améliorer la rentabilité de l'établissement, M. Valette propose de joindre à la confirmation de réservation l'obligation de prendre le petit déjeuner et éventuellement de souscrire à une autre prestation (un autre repas, un soin remise en forme, une activité organisée par l'hôtel dans le cadre du développement de l'axe culturel...). Pour les prestations citées ci-dessus, le commercial actuel propose donc de donner la priorité à la clientèle individuelle loisirs de week-end. Attentif aux difficultés qu'il pourrait rencontrer, M. Valette s'interroge cependant sur les risques inhérents au refus de vente et à l'obligation de consommer.

- 3.4. En vous aidant de l'**annexe 4** et de vos connaissances, **présentez** dans une courte note (6 lignes environ) :
  - les catégories de refus de vente,
  - les sanctions civiles et/ou pénales qui s'y rapportent,
  - trois motifs légitimes d'un refus de vente.
- 3.5. **Expliquez** ce que redoute M. Valette concernant la contrainte imposée aux clients de consommer une prestation de l'établissement en plus de la chambre et **nommez** ce type de vente en termes juridiques. **Qualifiez** le type de clause concernée.

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur</b> <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 5/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## ANNEXE 1 : L'Hôtel « Le Domaine Sainte Victoire »

### LOCALISATION

- Localisation : à 6 km à l'Est d'Aix-en-Provence, en pleine campagne aixoise dans un parc de 8 hectares avec vue sur la montagne Sainte Victoire et sur le golf d'Aix-Marseille ;  
À 25 km de l'aéroport international « Marseille-Provence » et à 15 km de la gare TGV « Méditerranée Aix » (2 h 50 de Paris et 45 mn de Lyon).  
Adresse web : domaine-saintevictoire.fr  
L'établissement adhère à la centrale de réservation et d'information d'Aix et du Pays d'Aix.
- Accès autoroutier :  
Autoroutes A7-A46 et A8 : Paris à 780 km, Lyon à 300 km, Nice à 175 km ;  
Autoroutes A54 et A9 : Montpellier à 150 km, Nîmes à 120 km, Arles à 80 km.

### FORME JURIDIQUE

- Création de l'hôtel : 1970 ;
- Forme juridique : SAS (société par actions simplifiée) depuis 2 ans ;
- Immatriculation au RCS d'Aix-en-Provence ;
- Présidence : Mme Eluard ;
- Directeur salarié : M. Valette.

### HÉBERGEMENT

- Chambres : 95 chambres aux normes 3\* ;
- Les chambres sont équipées en trois standards :  
« Classique » au nombre de 70 chambres, avec grand lit, produits d'accueil ;  
« Privilège » au nombre de 18 chambres, avec grand lit, produits d'accueil personnalisés (peignoir et mules) ;  
« Junior Suite » au nombre de 7 chambres, avec grand lit, produits d'accueil personnalisés (peignoir et mules), terrasse de 10 m<sup>2</sup> avec vue sur la piscine.
- Équipements chambres : elles sont dotées de minibar, coffre fort, salle de bains avec toilettes séparées, sèche cheveux, climatisation, télévision, chaînes satellite, Canal +, produits d'accueil, accès internet Haut Débit.
- Tarifs :

TARIFS TTC	SINGLE (€)		DOUBLE (€)	
	Du 01/04 au 31/10	Du 01/11 au 31/03	Du 01/04 au 31/10	Du 01/11 au 31/03
« Classique »*	125	111	158	137
« Privilège »*	139	125	171	150
« Junior Suite »*	169	155	216	195
Petit déjeuner continental	9 € par personne			
Petit déjeuner buffet	15 € par personne			
* Non compris taxe de séjour 0,80 € par personne.				

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur</b> <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 6/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## ANNEXE 1 (suite) : L'Hôtel « Le Domaine Sainte Victoire »

### **RESTAURATION**

Cuisine aux accents méditerranéens, inspirée des saisons provençales et préparée par le chef M. César élu MOF (meilleur ouvrier de France) en 2005 ;

- « La Table du Domaine » dispose d'une capacité de 80 couverts par service ; elle propose une cuisine traditionnelle et offre trois types de menu à 32 €, 42 € et 52 €, prix TTC par personne ;
- En été, « La Terrasse » propose des plats permettant de se restaurer rapidement pour un ticket moyen de 19 € TTC ;
- Le bar est ouvert de 18 h à 24 h.

### **RESSOURCES HUMAINES (année 2007)**

- Effectif stable : 49,5 salariés dont :
  - chefs de service : Hébergement, Restaurant et Cuisine, Congrès et Séminaires ;
  - équipe commerciale : 1 personne chargée notamment de la clientèle affaires.

### **RÉUNIONS**

- 650 m<sup>2</sup> d'espaces séminaires ;
- 8 salles de réunions modulables équipées de paper-board, vidéo projecteur, ligne ADSL, mallette intervenant ;
- Capacité par salle : de 20 à 150 personnes selon la taille du salon.

### **LOISIRS**

- Parc arboré de 8 hectares avec sentiers pédestres ;
- Espace « Forme et Détente » : hammam, jacuzzi, sauna, appareils de cardio-training, piscine extérieure chauffée, cours de gymnastique ;
- 2 courts de tennis ;
- Possibilité d'accès au golf d'Aix Marseille, aux thermes Sextius proposant des soins traditionnels et les dernières nouveautés en matière d'hydrothérapie.

### **SEGMENTATION DE LA CLIENTÈLE :**

- Total clientèle Affaires : 64 % (les séminaires résidentiels représentent 20%) ;
- Clientèle Loisirs : 36 % ;
- Origine géographique : 63 % de français, 9,3 % d'allemands, 9,4 % d'américains, 8,2 % d'italiens, 7,6 % d'anglais, autre 2,5 %.

### **TAUX D'OCCUPATION EN 2007 :**

- haute saison (avril à octobre) : 54 % ;
- basse saison : 46 %.

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 7/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## ANNEXE 2 : Aix-en-Provence et le pays d'Aix

### Les atouts touristiques

Niché entre la Durance au nord, la chaîne de l'Étoile et les Monts d'Olympe et Aurélien au sud, le pays d'Aix, façonné par les mains de l'homme, est un jardin vert, situé dans un écrin de verdure renfermant de nombreux joyaux naturels et architecturaux.

La campagne aixoise est d'abord dominée par la montagne Sainte Victoire qui est riche d'intérêt aux yeux des scientifiques en raison de ses trésors géologiques (fossiles, vestiges celto-ligures). Indissociable du paysage aixois, rendue célèbre par Cézanne, elle a fasciné, par la beauté de ses paysages et sa palette infinie de teintes sous le soleil provençal, des générations d'écrivains (dont Zola) et de peintres (dont Picasso).

Pas moins d'une dizaine d'itinéraires sont élaborés pour découvrir chapelles et oratoires (Ventabren, Jouques) mais aussi pour goûter les produits du terroir et l'art de vivre (à travers les nombreux marchés provençaux), découvrir les villages perchés (Cabriès, Ventabren), le château de Vauvenargues, la chaîne de l'Étoile, la vallée de la Durance.

Capitale historique de la Provence, Aix-en-Provence est une ville d'art au patrimoine architectural riche : l'Oppidum d'Entremont (fouilles ayant mis à jour des remparts, statues), les thermes romains auprès des thermes actuels, l'église de la Madeleine, le cours Mirabeau, ses 101 fontaines...

La vocation culturelle d'Aix est aussi assurée à travers ses musées, sites culturels : musée Granet (du nom du peintre aixois François Granet), musée Arbaud (collection riche de faïences provençales et bibliothèque), musée du Vieil Aix (musée d'art et de traditions populaires), musée des Tapisseries, Atelier Cézanne, Pavillon de Vendôme (reconstitution des hôtels aixois fin 17<sup>ème</sup> début 18<sup>ème</sup> siècle), muséum d'Histoire Naturelle, Cité du Livre, fondation Vasarely (lieu avant-gardiste au rayonnement international).

Aix est aussi une ville de festivals. Elle se distingue à travers son festival d'Art Lyrique créé en 1948 accueillant chaque année au mois de juillet les amateurs d'art lyrique venus du monde entier et un festival de découvertes musicales, « Côté Cour », en juillet et en septembre. Aix met aussi en place entre les mois d'octobre et juin de chaque année une saison musicale offrant une diversité de concerts avec des artistes de renommée internationale : manifestations théâtrales, chorégraphiques telles que les ballets « Preljocaj » ou « Danse à Aix » (programmation chorégraphique tout au long de l'année), musique baroque au travers de « Aix en musique », les nuits pianistiques...

Enfin Aix, à travers les thermes Sextius, est aux sources du bien-être : l'eau y coule et jaillit depuis la nuit des temps à une température de 36°.

### L'environnement économique

Le pays d'Aix est caractérisé par un tissu économique dense composé de très nombreuses PME-PMI, le plus souvent à forte valeur ajoutée dans des secteurs de pointe : la microélectronique, les technologies de l'information et de la communication, l'environnement. Ces pôles sont complétés par des secteurs clés du tissu économique : le nucléaire à Cadarache, l'aéronautique, l'agroalimentaire, la cosmétique.

Aux portes du vieil Aix et à proximité des hôtels et restaurants, le Centre de Congrès offre un cadre de travail performant avec ses 1 100 m<sup>2</sup> de salons.

Bien que possédant une forte image de ville de tourisme, Aix-en-Provence attire une clientèle d'affaires liée à l'existence d'un tourisme scientifique et technique en développement.

Source : Office Municipal de Tourisme Aix-en-Provence

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur</b> <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 8/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## ANNEXE 3 : Offre hôtelière et fréquentation touristique en 2007

### ▪ Offre hôtelière

#### - Répartition des hôtels par catégorie dans les Bouches du Rhône

Catégorie	Part des hôtels	Nombre de chambres
Hôtels 4*	8	1 552
Hôtels 3*	25	4 748
Hôtels 2*	47	6 316
Hôtels 1*	20	3 620

#### - Répartition des hôtels par catégorie à Aix-en-Provence

Catégorie	Part des hôtels	Nombre de chambres
Hôtels 4*	11	261
Hôtels 3*	26	979
Hôtels 2*	39	732
Hôtels 1*	24	250

On note, en outre, l'implantation de 9 résidences hôtelières, soit 521 appartements.

Source : Office municipal de tourisme d'Aix en Provence

#### - Hôtels 3\* de plus de 80 chambres

Hôtels	Chambres		Localisation	Salles de réunion (capacité en m <sup>2</sup> )	Équipements annexes	
	Nbre	Prix single* TTC				
		Standard	Privilège			
Mirabeau	110	115	135	centre, près des thermes	700	Piscine, centre de remise en forme, tennis
Les Pinèdes	90	130	140	périphérie ouest, à 5mn du centre	210	Parking fermé, piscine, sauna, hammam, proximité d'un golf
Le Cézanne	102	94	116	périphérie Sud	480	Piscine, tennis, parking privé
Le Roquefavour	93	88	112	zone d'activité Est	410	Piscine, tennis extérieur

\* Non comprise taxe de séjour

Sources : plaquettes des hôtels

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur</b>	Page 9/17
	<b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## ANNEXE 3 (suite) : Offre hôtelière et fréquentation touristique en 2007

### ▪ Fréquentation touristique

#### - Évolution mensuelle du taux d'occupation des hôtels classés sur la région PACA :

Mois	2005	2006	2007
Janvier	48,1	51,1	53,0
Février	55,5	53,1	56,7
Mars	62,7	65,1	65,3
Avril	75,0	69,4	71,8
Mai	78,2	74,5	77,3
Juin	83,5	83,4	89,7
Juillet	76,0	82,0	84,8
Août	66,5	69,8	82,0
Septembre	78,2	81,1	88,0
Octobre	70,0	72,4	74,8
Novembre	57,5	61,8	63,3
Décembre	50,7	49,8	53,6
<b>Annuel</b>	<b>68,2</b>	<b>67,1</b>	<b>71,7</b>

Durée moyenne de séjour : 2,5 jours

Source : Office de Tourisme Aix Note de synthèse 2007

#### - Fréquentation des touristes venant de l'étranger (données en %)

Pays	2005	2006	2007
Royaume-Uni	18,6	19,1	15,5
Italie	16,3	15,4	14,1
États-Unis	9,6	12,5	13,0
Allemagne	12,6	10,8	19,3
Autres pays	42,9	42,2	38,1
<b>Totaux</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Clientèle plutôt âgée, cultivée, pouvoir d'achat moyen à élevé

Source : Insee – PACA en faits et chiffres

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 10/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

## ANNEXE 4 : Extraits de « 60 millions de consommateurs » et du Lamy Droit Économique

### **Le refus de vente « simple ».**

(60 millions de consommateurs. hors série n° 61)

« Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime. » Tel est le contenu de l'article 30 de l'ordonnance n° 86-1243 du 1<sup>er</sup> décembre 1986.

Les commerçants qui enfreignent ce texte risquent une amende de 450 € à 900 € et, en cas de récidive, de 750 € à 1 800 € (article 33 du décret n° 86-1309 du 29 décembre 1986). Voici quelques exemples :

-refus de vendre un article exposé en vitrine... « pour ne pas défaire l'étalage » ;

-refus du pharmacien de délivrer des pilules contraceptives bien que la personne ait une ordonnance ;

-refus d'un restaurateur de servir un repas à un handicapé physique.

### **Le refus de vente et de prestations de service pour cause de discrimination**

(Lamy Droit économique 1998)

Bien que le refus de vente et de prestations de service institué par l'ordonnance n° 45-1483 du 30 juin 1945 ait eu pour seul objet le maintien de la concurrence, et procédait ainsi de la volonté du législateur de protéger l'économie, et non l'individu en tant que tel, certaines juridictions avaient admis qu'il pouvait sanctionner des refus de vente ou de prestations de service au demandeur en raison de son appartenance raciale. Ainsi la Cour de Colmar avait jugé qu'un restaurateur, qui avait refusé de servir des clients de peau noire, ne pouvant pas se prévaloir d'un usage commercial, s'était rendu coupable de refus de vente, même s'il pouvait établir avoir seulement été animé du désir d'assurer la bonne marche de son établissement (CA Colmar 25 févr. 1972). Et l'Administration avait, à l'occasion d'une réponse ministérielle, approuvé l'application de ce texte en cette hypothèse. Pourtant, cette solution ne paraissait pas satisfaisante en raison de l'inadaptation du délit de refus de vente au cas particulier d'une discrimination tenant à la personne même du demandeur. En effet, il s'avérait difficile d'appliquer le caractère normal de la demande, et la mauvaise foi du demandeur, notions définies dans le cadre de la concurrence, à l'hypothèse d'une discrimination raciale. De plus, le champ d'application du refus de vente était jugé trop restreint puisque visant seulement les producteurs, commerçants, industriels ou artisans, il ne permettait pas de sanctionner les refus des particuliers.

C'est pourquoi le législateur, préoccupé par la recrudescence du racisme, estima nécessaire de réprimer ce type de comportement discriminatoire.

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur</b> <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 11/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**ANNEXE A : Données commerciales et Tableau de bord 2007**  
(Exemplaire à conserver)

Base de données commerciales en €	2006	2007
Capacité chambres		
Nombre de jours d'ouverture		
Nombre de chambres louées	18 580	17 778
Nombre de clients hébergés	22 670	20 800
Taux d'occupation		
Indice de fréquentation		
Nombre de petits déjeuners		
Nombre de repas* clients hôtel		
Nombre de repas* clients extérieurs	15 700	16 210
Taux de captage petit déjeuner	75,40 %	73,20 %
Taux de captage restaurant* clients hôtel	40,72 %	41,40 %
Prix moyen chambre	108,60	104,25
REVPAR (revenu par chambre disponible)		
Prix moyen petit déjeuner	12,27	11,05
Prix moyen repas*	31,80	32,50

\* Restaurant et Terrasse

Tableau de bord	2006		2007	
	en €	%	en €	%
<b>Hébergement</b>				
CAHT		100,00		100,00
Produits d'accueil consommés	66 789	3,31	62 829	3,39
= Marge brute hébergement				
<b>Restauration</b>				
CAHT repas		100,00		100,00
CAHT petits déjeuners		100,00		100,00
Matières consommées	343 372	34,25	331 672	34,02
= Marge brute restaurant				
<b>Autres départements</b>				
CAHT salons	168 415		155 420	
CAHT téléphone	21 445		22 013	
CAHT divers	30 450		30 360	
<b>CAHT total</b>	3 240 635	100,00	3 036 080	100,00
Marge brute totale				
Charges de personnel	1 300 467	40,13	1 201 073	39,56
= Marge sur coût principal				
Frais généraux	847 426	26,15	806 383	26,56
= RBE				
Coûts d'occupation	615 721	19,00	582 927	19,20
= RCAI				
Produits exceptionnels	18 870		17 560	
Charges exceptionnelles	16 300		20 250	
Impôts sur les bénéfices	23 645		20 300	
= Résultat net				

**Note : ne pas remplir les parties grisées – arrondir à l'euro le plus proche.**

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur</b>	Page 12/17
	<b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**ANNEXE A : Données commerciales et Tableau de bord 2007**  
**(Exemplaire à rendre avec la copie)**

<b>Base de données commerciales</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Capacité chambres		
Nombre de jours d'ouverture		
Nombre de chambres louées	18 580	17 778
Nombre de clients hébergés	22 670	20 800
Taux d'occupation		
Indice de fréquentation		
Nombre de petits déjeuners		
Nombre de repas* clients hôtel		
Nombre de repas* clients extérieurs	15 700	16 210
Taux de captage petit déjeuner	75,40	73,20
Taux de captage restaurant* clients hôtel	40,72	41,40
Prix moyen chambre	108,60	104,25
REVPAR (revenu par chambre disponible)		
Prix moyen petit déjeuner	12,27	11,05
Prix moyen repas*	31,80	32,50

\* Restaurant et Terrasse

<b>Tableau de bord</b>	<b>2006</b>		<b>2007</b>	
	<b>en €</b>	<b>%</b>	<b>en €</b>	<b>%</b>
<b>Hébergement</b>				
CAHT		100,00		100,00
Produits d'accueil consommés	66 789	3,31	62 829	3,39
= Marge brute hébergement				
<b>Restauration</b>				
CAHT repas		100,00		100,00
CAHT petits déjeuners		100,00		100,00
Matières consommées	343 372	34,25	331 672	34,02
= Marge brute restaurant				
<b>Autres départements</b>				
CAHT salons	168 415		155 420	
CAHT téléphone	21 445		22 013	
CAHT divers	30 450		30 360	
<b>CAHT total</b>	3 240 635	100,00	3 036 080	100,00
Marge brute totale				
Charges de personnel	1 300 467	40,13	1 201 073	39,56
= Marge sur coût principal				
Frais généraux	847 426	26,15	806 383	26,56
= RBE				
Coûts d'occupation	615 721	19,00	582 927	19,20
= RCAI				
Produits exceptionnels	18 870		17 560	
Charges exceptionnelles	16 300		20 250	
Impôts sur les bénéfices	23 645		20 300	
= Résultat net				

**Note : ne pas remplir les parties grisées – arrondir à l'euro le plus proche**

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur</b>	Page 13/17
	<b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**ANNEXE B : Compte de résultat différentiel 2007  
(Exemplaire à conserver)**

	2007	%
CAHT Total		
Coût variable <sup>(1)</sup>		
Marge sur coût variable		
Coût fixe <sup>(2)</sup>		
Résultat courant avant impôts		

**Détail des calculs :**

(1)

(2)

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 14/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**ANNEXE B : Compte de résultat différentiel 2007**  
**(Exemplaire à rendre avec la copie)**

	2007	%
CAHT Total		
Coût variable <sup>(1)</sup>		
Marge sur coût variable		
Coût fixe <sup>(2)</sup>		
Résultat courant avant impôts		

**Détail des calculs :**

(1)

(2)

Session 2008	<b>Brevet de Technicien Supérieur</b> <b>Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 15/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**ANNEXE C : Tableau des instances représentatives du personnel  
(Exemplaire à conserver)**

<b>Instances représentatives du personnel</b>	<b>Missions</b>	<b>Moyens</b>
-		
-		
-		

<b>Session 2008</b>	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 16/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**ANNEXE C : Tableau des instances représentatives du personnel  
(Exemplaire à rendre avec la copie)**

<b>Instances représentatives du personnel</b>	<b>Missions</b>	<b>Moyens</b>
-		
-		
-		

<b>Session 2008</b>	<b>Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Page 17/17
<b>RHE2EJ</b>	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3