

Session **2008**

Brevet de Technicien Supérieur

HÔTELLERIE RESTAURATION

OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET DE GESTION DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Durée : 5 heures

Coefficient : 7

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),
- Tables financières et statistiques.

Tout autre matériel est interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.

En dehors de cette page de garde, ce sujet comporte 23 pages numérotées de 1/23 à 23/23 :
6 pages de textes numérotées de 2/23 à 7/23
et 16 pages d'annexes numérotées de 8/23 à 23/23.

Nota : les annexes A, B, C et D sont fournies en deux exemplaires, un exemplaire étant à remettre avec la copie, l'autre servant de brouillon éventuel.

Code sujet : HRAEEJ

ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET DE GESTION
DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Durée : 5 heures.

L'Hostellerie de l'Artois

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),
- Tables financières et statistiques.

Hors de la page de garde, ce sujet comporte 23 pages numérotées de 1/23 à 23/23 :
6 pages de textes numérotées de 2/23 à 7/23 et 16 pages d'annexes numérotées de 8/23 à 23/23.

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

Pour une meilleure compréhension du cas, il est conseillé de les traiter dans l'ordre de présentation.

(Les temps précisés sont indicatifs).

		Durée	Barème	Pages
	Exposé de la situation du cas			2
Dossier 1	Analyse de l'exploitation, gestion prévisionnelle et financière	2 h 25	62	3 et 4
Dossier 2	Analyse de l'environnement	0 h 50	17	4 et 5
Dossier 3	Étude des possibilités de diversification	0 h 20	9	5
Dossier 4	Actions de communication et fidélisation de la clientèle	1 h 10	40	6 et 7
Dossier 5	La mise en place juridique du projet	0 h 15	12	7
Annexe 1	Compte de résultat de l'Hostellerie de l'Artois au 31/12/07			8
Annexe 2	Détails des postes du compte de résultat au 31/12/07			8 et 9
Annexe 3	Normes professionnelles			9
Annexe 4	Données prévisionnelles pour l'exercice 2008			10 et 11
Annexe 5	La région de Lens en pleine mutation avec le projet Louvre II			11 et 12
Annexe 6	L'Artois, un territoire industriel et touristique			13
Annexe 7	L'effet Louvre Lens			13
Annexe 8	Projet de questionnaire			14
Annexe 9	Fidélisation et nouvelles technologies : un monde d'opportunités			15
Annexe 10	Quelles sont les retombées d'une carte de fidélité ?			15
Annexe A	Les indicateurs commerciaux			16 et 17
Annexe B	Tableau de gestion			18 et 19
Annexe C	Compte de résultat prévisionnel 2008			20 et 21
Annexe D	Plan de financement			22 et 23

Nota : les annexes A, B, C et D sont fournies en deux exemplaires, un exemplaire étant à remettre avec la copie, l'autre servant de brouillon éventuel.

Avertissement : Si le texte du sujet, celui de ses 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	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 1/23

« L'Hostellerie de l'Artois »

« L'Hostellerie de l'Artois » est un hôtel restaurant de charme classé trois étoiles et implanté à Béthune à proximité de l'arrondissement de Lens en plein cœur de l'Artois. Une clientèle majoritairement affaires (91 %) et française (84 %) y est présente toute l'année. Il est exploité sous la forme d'une société anonyme au capital de 38 000 € dont le Président du conseil d'administration est Monsieur CARREAU.

L'hôtel qui propose 60 chambres est ouvert toute l'année. Une salle pouvant accueillir groupes et séminaires est également proposée à la location. Le restaurant dispose d'une capacité de 50 couverts, 2 services par jour. C'est un établissement qui présente des résultats encourageants mais dont l'activité est insuffisante.

M. CARREAU, le dirigeant, est très dynamique commercialement mais l'offre actuelle ne lui permet pas de développer le chiffre d'affaires. Voulant profiter de l'opportunité de l'ouverture prochaine du Louvre II Lens prévue en 2010, M. CARREAU mène une réflexion sur une potentielle diversification de ses activités.

Afin de prolonger le séjour des futurs clients il souhaite répondre à une demande croissante de cours de cuisine. La configuration actuelle de l'établissement permettrait, après quelques travaux, d'aménager une cuisine dédiée uniquement aux cours. Cet espace serait équipé par des entreprises partenaires : fournisseurs voulant développer leur notoriété et leur image auprès du grand public. Afin de bénéficier plus longtemps des retombées de ces cours, M. CARREAU compte implanter une boutique proposant à la vente des ouvrages de cuisine (livres et DVD) ainsi que des ustensiles.

Vous êtes chargé(e) de confirmer l'analyse de M. CARREAU en traitant les dossiers suivants :

Dossier 1 : Analyse de l'exploitation, gestion prévisionnelle et financière.

Dossier 2 : Analyse de l'environnement : un établissement dans une région en pleine mutation.

Dossier 3 : Étude des possibilités de diversification.

Dossier 4 : Actions de communication et fidélisation de la clientèle.

Dossier 5 : Mise en place juridique du projet.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 2/23

Dossier 1 : Analyse de l'exploitation, gestion prévisionnelle et financière

▪ Analyse de l'exploitation :

Monsieur CARREAU a reçu de son expert comptable les comptes annuels de l'exercice 2007 clos le 31 décembre. Il vous communique le compte de résultat 2007 de son établissement (annexe 1) et les détails de certains postes de charges et de produits (annexe 2). Il s'inquiète du faible montant du résultat, s'interroge sur le niveau de l'activité de son établissement et vous demande de l'assister dans son analyse.

Tous les calculs doivent être justifiés sur la copie.

En vous appuyant sur les annexes 1 et 2.

1.1. Compléter l'annexe A des indicateurs commerciaux (à rendre avec la copie).

1.2. Dans un tableau, **calculer** le coût matières hébergement et le coût matières restauration.

N.B. : La restauration comprend les prestations vendues au restaurant sous forme de menus, les prestations petits déjeuners et les prestations bar.

1.3. Dans un tableau, **calculer** le montant des frais généraux et celui des coûts d'occupation.

1.4. Compléter le tableau de gestion de l'exercice 2007 pour l'ensemble de l'établissement figurant en annexe B (à rendre avec la copie).

1.5. Consulter l'annexe 3. Commenter de façon structurée l'exploitation de l'Hostellerie de l'Artois au 31/12/07 (30 lignes maximum).

▪ Gestion prévisionnelle :

Arrondir les calculs à la centaine d'euros la plus proche.

Monsieur CARREAU poursuit sa réflexion sur la diversification envisagée de son activité avec notamment l'organisation de cours de cuisine et l'ouverture d'une boutique qui nécessitent la mise en place d'une gestion prévisionnelle pour laquelle il vous demande de l'assister.

Les données prévisionnelles sont fournies en annexe 4.

1.6. Compléter le compte de résultat prévisionnel annexe C (à rendre avec la copie).

1.7. Commenter les résultats obtenus pour l'exercice 2008 en les comparant à ceux de l'exercice précédent (10 lignes maximum).

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 3/23

▪ **Gestion financière :**

Arrondir les calculs à l'euro le plus proche.

L'implantation de la boutique est le seul investissement réalisé en 2008. Elle sera réalisée dans une pièce attenante à la réception non utilisée à ce jour. L'investissement comprenant les travaux et les agencements de la boutique s'élève à 100 000 € HT. Il est financé en totalité par un nouvel emprunt dont les caractéristiques sont les suivantes :

- Date de contrat : 1^{er} janvier 2008.
- Taux annuel : 4 %.
- Durée : 5 ans.
- Remboursement par annuités constantes.
- Premier versement : 31 décembre 2008.

1.8. Calculer le montant de l'annuité de l'emprunt. **Présenter** les trois premières lignes du tableau d'amortissement de cet emprunt.

Quel que soit le résultat obtenu à la question 1.6, prendre en compte une valeur de résultat courant avant impôt (RCAI) prévisionnel de 400 000 € et un taux d'impôt sur les sociétés de 33,33 %.

1.9. Calculer la capacité d'autofinancement prévisionnelle de l'exercice 2008.

N.B. : on ne tiendra compte dans le calcul de la CAF que du RCAI, de l'impôt sur les sociétés et des dotations aux amortissements.

1.10. Compléter le plan de financement présenté en annexe D (à rendre avec la copie).

1.11. Commenter (10 lignes maximum) et **conclure** sur le mode de financement retenu par Monsieur CARREAU.

Dossier 2 : Un établissement dans une région en pleine mutation
--

L'Hostellerie de l'Artois est située à Béthune, à quelques kilomètres de Lens et au cœur de l'Artois. L'Artois est avant tout une terre d'industries liées au départ à l'activité minière et aujourd'hui à l'industrie chimique, à la plasturgie, au travail des métaux et à l'automobile.

C'est un territoire qui s'est ouvert au tourisme et plus particulièrement au tourisme culturel avec le classement de ses beffrois au patrimoine mondial de l'UNESCO. Il sera en outre dynamisé par le projet du futur LOUVRE II qui s'implante à LENS et dont l'ouverture au public initialement prévue pour 2009 est reportée à 2010.

M CARREAU, dirigeant de l'Hostellerie de l'Artois compte analyser les opportunités de ce projet.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 4/23

Pour ce faire, il a réuni une documentation relative au projet qu'il a pu obtenir dans la presse locale. Il entend mettre en forme les informations obtenues et les exploiter pour consolider son étude du marché, en s'attachant à l'environnement et à l'impact du projet sur la région de l'Artois et sur son établissement.

2.1. À l'aide de vos connaissances personnelles et des annexes 5 à 7, **définir** la notion de **tourisme culturel puis citer et illustrer trois autres formes** possibles de tourisme dans la région Artois.

2.2. Relever dans les annexes 5 à 7, les **opportunités et contraintes** de la mise en œuvre du projet « Le Louvre II » :

- pour la région Nord Pas-de-Calais
- pour l'Hostellerie de l'Artois.

NB : Présenter la réponse **sous la forme d'un tableau**.

Dossier 3 : Une diversification de l'activité nécessaire à l'Hostellerie de l'Artois

Comme le projet « Le Louvre II » a pris du retard avec une ouverture programmée début 2010, le dirigeant de l'Hostellerie de l'Artois entend diversifier dès à présent son activité, à l'origine essentiellement basée sur les prestations d'hôtellerie et de restauration traditionnelle, en s'impliquant dans :

- des stages ou des cours de cuisine facturés à l'heure ou à la demi journée, proposés suivant différentes formules à la clientèle de l'hôtel-restaurant ainsi qu'à toutes les populations environnantes qui pourraient être intéressées par le concept ;
- l'ouverture au sein de l'hôtel-restaurant d'un espace-boutique proposant des ustensiles de cuisine, des livres de recettes de la région, d'aujourd'hui et d'antan, des DVD de recettes diverses, reprenant notamment les principales recettes abordées dans les cours ou durant les stages.

3.1. Citer trois objectifs attendus de cette diversification pour l'Hostellerie de l'Artois.

3.2. Préciser quatre inconvénients majeurs de cette diversification pour l'Hostellerie de l'Artois.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 5/23

Dossier 4 : Une boutique pour concrétiser l'expérience vécue pendant les cours de cuisine

M. CARREAU distingue 3 cibles principales de clientèle :

- les particuliers entre 25 et 45 ans,
- les entreprises à la recherche de journées de stimulation (*incentives*) pour leurs équipes,
- les étrangers afin d'enrichir leur séjour par du tourisme culinaire.

Pour se différencier de l'offre de cours existante, il intégrerait des recettes de l'époque de Louis XIV (adaptées aux goûts actuels), des recettes traditionnelles du Nord-Pas-de-Calais, et des recettes plus modernes.

Les cours seront proposés selon un calendrier préétabli pour les particuliers séjournant à l'hôtel ou habitant la zone de chalandise et à la demande pour les entreprises, les agences de voyage et autres intermédiaires.

Pour prolonger les effets des cours de cuisine et pour permettre aux « apprentis cuisiniers » de se souvenir de cette expérience, M. CARREAU a le projet d'aménager un espace boutique dans lequel seraient proposés à la vente des ouvrages de cuisine ainsi que des ustensiles.

M. CARREAU souhaite tester son concept de boutique et décide de mener une enquête. Il opère, dans un premier temps, les choix suivants :

- Mode d'administration : questionnaire envoyé par Internet,
- Langues : Français et Anglais,
- Taille de l'échantillon : 200 clients qui ont laissé leur adresse électronique lors de leur séjour. Ils figurent dans le fichier (*Cardex*) de l'Hostellerie d'Artois.
- Nombre de relances prévues : 3 courriels.

Puis il élabore un questionnaire présenté en annexe 8.

4.1. À partir de cette annexe **identifier puis justifier** :

- Ce qu'il faut conserver tel quel,
- Ce qu'il faut modifier,
- Ce qu'il faut retirer,
- Ce qu'il faut ajouter.

NB : Présenter votre réponse sous forme de tableau.

Les Internauts submergés de messages électroniques, ne lisent plus systématiquement leur courriel. Pour les inciter à ouvrir et lire les messages, il convient de choisir judicieusement le libellé de « l'objet » du message électronique.

4.2. M. CARREAU vous demande de **proposer** un « objet » qui incitera le sondé à découvrir le questionnaire. **Justifier** la réponse.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 6/23

M. CARREAU souhaite attirer la clientèle de proximité à ses cours de cuisine et dans sa boutique.

4.3. Citer deux avantages et un inconvénient qu'il y a à s'intéresser à ce segment de clientèle.

Un des moyens utilisés pour fidéliser toute clientèle est la carte de fidélité.

4.4. À l'aide des annexes 9 et 10, **citer** 4 avantages et 4 inconvénients de la carte de fidélité.

4.5. Proposer et justifier avec précision 2 actions de communication répondant spécifiquement à l'objectif de fidélisation.

Dossier 5 : La « mise en place » juridique du projet

M. CARREAU voudrait proposer une prestation globale aux clients qui ne sont pas originaires de la région immédiate de Lens en leur offrant par exemple, un forfait comprenant la nuitée, le petit déjeuner et la demi-journée de cours à un prix de 150 euros.

5.1. Citer la branche du droit qui va contribuer à la protection des clients de l'Hostellerie de l'Artois. **Justifier** la réponse.

5.2. Préciser dans quelle mesure cette prestation globale pourrait constituer une vente liée contrevenant à l'obligation de ne pas forcer le consommateur.

M. CARREAU envisage enfin, une fois que les cours et les produits de la boutique seront lancés, de mettre très vite en place une politique de fidélisation de la clientèle en offrant des prestations gratuites à partir d'un certain nombre d'achats.

5.3. Indiquer si cette pratique est licite. **Justifier** la réponse.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 7/23

Annexe 1 : Compte de résultat de l'Hostellerie de l'Artois exercice 2007.

CHARGES	Exercice 2007	PRODUITS	Exercice 2007
Charges d'exploitation		Produits d'exploitation	
Achats de matières premières et autres approv.....(1)	442 246	Production vendue (biens et services)(7)	2 785 901
Variation des stocks.....(2)	- 5 863	Production stockée.....	
Autres achats et charges externes.....(3)	652 538	Production immobilisée ou consommée.....(8)	37 557
Impôts, taxes et versements assimilés.....(4)	146 591	Subventions d'exploitation.....(9)	8 140
Salaires et traitements.....	895 467	Reprises sur amortissements.....	
Charges sociales.....	358 188	Autres produits.....(5)	2 360
Dotations aux amortissements.....	303 038		
Autres charges.....(5)	7 948		
TOTAL	2 800 153	TOTAL	2 833 958
Charges financières (6)	15 204	Produits financiers (6)	43
Charges exceptionnelles.....	17 213	Produits exceptionnels.....	71
Total des charges	2 832 570	Total des produits	2 834 072
Solde créditeur (bénéfice)	1 502	Solde débiteur (perte)	
TOTAL GENERAL	2 834 072	TOTAL GENERAL	2 834 072

Les notes de (1) à (9) renvoient à l'annexe 2.

Annexe 2 : Détail des postes du compte de résultat de l'exercice 2007.

(1) Achats de matières premières et autres approvisionnements :

Matières premières nourriture et boissons (restaurant)	229 861
Matières premières nourriture et boissons (petits déjeuners)	154 990
Matières premières bar	22 481
Produits d'accueil	34 914

(2) Variations des stocks :

	Au 01/01/07	Au 31/12/07
Matières premières nourriture et boissons (restaurant)	20 342	23 412
Matières premières nourriture et boissons (petits déjeuners)	13 428	15 951
Matières premières bar	5 356	3 842
Produits d'accueil	4 534	6 318

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 8/23

(3) Autres achats et charges externes :

Ce poste comprend :

Redevances de crédit bail	12 272
Locations immobilières	21 200
Frais de recrutement du personnel	2 628

(4) Impôts, taxes et versements assimilés : considérés comme des frais généraux sauf les charges fiscales sur rémunérations pour 1 780 € à rattacher aux charges de personnel.

(5) Les « autres charges » desquelles on soustraira les « autres produits » sont considérées comme des frais généraux.

(6) Les charges financières desquelles on soustraira les produits financiers comprennent des commissions sur moyens de paiement pour 3 455 €.

(7) Production vendue :

Prestations hébergement	1 743 696
Prestations restaurant	647 826
Prestations petits déjeuners	154 990
Prestations bar	144 440
Divers (location de la salle...)	94 949

(8) Production immobilisée ou consommée :

Coût matières des offerts restaurant	6 465
Coût matières des offerts bar	5 218
Avantages en nature nourriture	25 874

(9) Les subventions d'exploitation viennent en diminution des frais généraux.

Annexe 3 : Normes professionnelles

	Etablissement	Hébergement	Restauration
Coût matières	15 à 19 %	1 à 2 %	28 à 35 %
Charges de personnel	38 à 42 %		
Marge sur coût principal	42 à 48 %		
Frais généraux	15 à 20 %		
RBE	25 à 30 %		

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 9/23

Annexe 4 : Données prévisionnelles pour l'exercice 2008.

➤ **Prévisions de l'activité :**

Bien que 2008 soit une année bissextile, l'activité sera calculée sur 365 jours d'ouverture.

- **Hébergement :**

La capacité de l'hôtel reste identique mais les efforts entrepris permettent d'atteindre le taux d'occupation moyen de 65 %. Le prix moyen de la chambre augmente de 5 %. Le chiffre d'affaires de la location de la salle augmente de 3 %.

- **Restauration :**

M. CARREAU envisage une augmentation de 10 % du nombre de couverts servis en 2008 et une augmentation de 2 % du prix moyen.

Les chiffres d'affaires petits déjeuners et bar augmentent respectivement de 12 % et de 2 %.

- **Boutique :**

La boutique ouverte de 8 h à 21 h sans interruption, est tenue par l'une des deux réceptionnistes. Cependant il faut prévoir l'embauche d'un employé à temps partiel. En 2008 il est prévu que 30 % des clients de l'hôtel réalisent un achat. L'indice de fréquentation en 2008 est de 1,8. Le ticket moyen prévisionnel d'achat à la boutique est de 15 € TTC.

- **Cours :**

Différentes prestations seront proposées sans aucun investissement :

- pour les particuliers : des cours de 2 h et pendant une demi-journée de 4 heures,
- pour les entreprises et les groupes (8 participants individuels) : une demi-journée de 4 heures

Pour 2008 le chiffre d'affaires prévisionnel des cours de cuisine est estimé à 19 300 € HT.

➤ **Prévisions des charges :**

- **Achats de matières premières, autres approvisionnements et marchandises :**

- Hébergement (y compris la location de la salle) : le ratio coût produits d'accueil est maintenu à 1,80 %.
- Restauration (le restaurant, le bar, les petits déjeuners et les cours) : le coût matières prévisionnel est fixé à 35 %.
- Boutique : le taux de marge moyen prévisionnel est établi à 25 % du prix de vente HT.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 10/23

- **Charges de personnel :**

Compte tenu du surcroît d'activité et des augmentations légales il est prévu qu'elles augmentent de 2 %. Il faut ajouter :

- la rémunération annuelle du personnel embauché à la boutique : 16 636 €
- la rémunération annuelle du chef pour les cours : 10 580 €

- **Frais généraux :**

Compte tenu des dérapages de l'exercice précédent, il est prévu de réaliser des économies qui permettent de ramener le ratio des frais généraux à 24 % du chiffre d'affaires total.

- **Coûts d'occupation :**

Ils s'élèveront à 376 000 € soit 362 000 € auxquels sont ajoutés :

- 10 000 € pour la dotation aux amortissements linéaires des investissements liés à l'agencement de la boutique et de la cuisine.
- 4 000 € pour les intérêts de l'emprunt lié au financement des travaux à effectuer.

Annexe 5 : La région de Lens en pleine mutation avec le projet Le Louvre II.

LE PROJET « LE LOUVRE II »...

⇒ *Le Louvre II serait une antenne décentralisée du musée du Louvre à Paris, implanté dans le centre ville de Lens sur le carreau de la fosse Théodore Barrois. Il serait édifié sur une superficie d'une vingtaine d'hectares, encadré de cités minières intactes et offrant des vues sur les terrils.*

⇒ *Les travaux devraient débuter en 2007 pour se terminer en 2010.*

⇒ *600 à 700 œuvres de première importance devraient y être exposées. Outre des toiles du Louvre présentées par roulement, de grandes expositions temporaires de qualité internationale sont prévues.*

⇒ *Le Louvre II Lens sera un musée d'Art et d'essai.*

Le Louvre II Lens permettra également au public d'accéder à ses coulisses en rendant ses réserves visibles et visitables ou en conduisant une restauration d'œuvres d'art en public. Il sera un instrument d'éveil et d'éducation artistique.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 11/23

...DANS LA RÉGION NORD PAS DE CALAIS

QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES DU TOURISME

(Extrait de la documentation « le tourisme en région Nord Pas-de-Calais. Les chiffres clés Juillet 2005 – Comité Régional du Tourisme Nord Pas-de-Calais)

Le potentiel

4 millions d'habitants résident dans la région.

Jouissant d'une position privilégiée, la région dispose d'un marché touristique potentiel de 100 millions de personnes dans un rayon de 300 kilomètres.

Le Nord Pas-de-Calais offre environ 155 000 lits touristiques marchands répartis entre le camping (70 %), l'hôtellerie classée (21 %) et les autres hébergements (9 %). Il faut y ajouter 247 550 lits privatifs (résidences secondaires).

L'offre en termes de sites culturels :

Les plus importants équipements culturels (payants) : nombre de visiteurs en 2003

<i>Nausicaa, Boulogne sur Mer</i>	<i>533 274 visiteurs</i>
<i>Palais des Beaux Arts, Lille</i>	<i>147 814 visiteurs</i>
<i>« La Piscine » : Musée d'Art et d'Industrie, Roubaix</i>	<i>170 236 visiteurs</i>
<i>Centre Historique Minier Lewarde</i>	<i>143 769 visiteurs</i>
<i>Coupole d'Helfaut (site historique)</i>	<i>104 556 visiteurs</i>

La demande

Le Nord Pas-de-Calais est une région de transit : environ 175 millions de personnes la traversent chaque année.

C'est une région d'excursions : de par leur proximité, les habitants de la Région et, également Anglais et Belges n'hésitent pas à s'y déplacer pour la journée : 58 millions d'excursions.

Plus de 14 millions de visiteurs sont comptabilisés dans les équipements touristiques.

39,9 millions de nuitées ont été enregistrées en une année.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 12/23

Annexe 6 : L'Artois, un territoire industriel et touristique.

(Extrait de « Lille Métropole Info », 2006)

C'est surtout sur le tourisme que le Schéma de cohérence territoriale (Scot) de l'Artois mise. La diversité des paysages et la reconversion réussie de certains secteurs, notamment dans l'ex-bassin minier, sont de précieux atouts. Le parc de loisirs de Noeux-les-Mines comprenant une base nautique et des pistes de ski aménagées sur un terroir en est un exemple. Créé au milieu des années 90, Loisinord a été un temps décrié. Il a tout de même engendré la création de 2 200 emplois dans un bassin économique en crise. Le site fait aujourd'hui l'objet d'un vaste programme d'extension avec, notamment, l'aménagement d'un second bassin nautique et d'un complexe automobile.

Parallèlement, le Scot de l'Artois cherche à développer un tourisme culturel afin de profiter au mieux de l'attractivité du futur Louvre II. Il s'appuie en cela sur son patrimoine riche en histoire, à l'image du beffroi de Béthune et des nombreuses cités minières dont les rénovations ont mis en évidence leur diversité architecturale (...)

Cette partie de l'Artois bénéficie aussi d'un environnement naturel de qualité et progressivement reconquis. À travers ses nombreuses zones humides ou boisées, ses vastes prairies et ses cours d'eau, elle offre au promeneur, une variété de paysages que celui-ci peut parfois traverser sur les anciens cavaliers de mine, voire admirer du haut des terrils aménagés.

Annexe 7 : L'effet Louvre Lens.

L'EFFET LOUVRE LENS : CE QUE L'ON EN ATTEND

(Extrait du journal LA CROIX DU NORD n°1962 du 16 juin 2006, page 4 – Dossier réalisé par Marie Alice BELS)

L'attente est importante pour les habitants du bassin minier. Fier de sa ville, Guy Delcourt, maire de Lens, espère des retombées culturelles et économiques. « Pour ce qui est des retombées culturelles, Le Louvre Lens sera un 2^{ème} Louvre et non pas (seulement) une antenne du Louvre Paris » dit-il. « Les collections seront complémentaires et Le Louvre Lens aura cette particularité d'exposer des œuvres en lumière naturelle, ce qui n'est pas le cas à Paris. Les musées régionaux tireront également profit de la brillance du Louvre Lens. Et l'École du Louvre va également se décentraliser chez nous. Pour ce qui est des retombées économiques, elles coulent de source. Nous avons un potentiel touristique mais il n'est pas encore pleinement exposé. Le Louvre Lens entraînera la construction de nouveaux hôtels, des emplois seront créés, nos richesses artisanales, patrimoniales et alimentaires seront valorisées. Le musée en tant que tel devrait générer 120 emplois directement, plus tout ce qui a trait à la sécurité extérieure, aux jardins, etc... »

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 13/23

Annexe 8 : Projet de questionnaire.

Cher(e) internaute,

Veillez répondre à ces quelques questions. Cela nous permettra d'améliorer la qualité de nos prestations.

1. Si une boutique d'ustensiles et d'ouvrages de cuisine ouvrait au sein de l'établissement, la fréquenteriez-vous ?
 jamais.
 parfois.
 souvent.
 très souvent.

2. Pour la boutique, quelles sont les heures d'ouverture qui vous conviendraient ?
 8h00 – 18h00.
 9h00 – 19h00.
 autres

3. Quel budget moyen pensez-vous consacrer aux achats ?
 moins de 15 euros.
 entre 15 et 30 euros.
 plus de 30 euros.

4. Quelles sont vos marques préférées d'ustensiles de cuisine ? (classez les dans l'ordre croissant : 1 celle que je préfère).
 - Téfal
 - Lagostina
 - Laguiole
 - Le Creuset
 - Liebherr
 - Autres

5. Quelles sont les raisons de votre achat ?
 pour mon usage personnel.
 pour offrir.

6. Souhaitez-vous disposer d'une boutique virtuelle ?
 oui.
 non.

7. Quelle est votre PCS ?

8. NOM :

L'hostellerie de l'Artois vous remercie et espère vous revoir bientôt.

Monsieur CARREAU
Directeur

P.S. : un bon d'achat d'une valeur de 10 € vous attend à la réception de l'hôtel pour tout questionnaire retourné par mail sous quinze jours.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 14/23

Annexe 9 : Fidélisation et nouvelles technologies : un monde d'opportunités (extraits).

Acquérir de nouveaux clients coûte 6 fois plus cher que de conserver les existants. Autre chiffre : une entreprise a 15 % de chances de vendre son produit à un nouveau client et 50 % à un ancien. Sachez aussi qu'un client mécontent parlera à huit ou dix personnes de son expérience ; si l'entreprise règle rapidement le litige, 77 % des clients mécontents feront encore affaire avec celle-ci. Enfin, un accroissement du taux de fidélisation de 5 % des clients existants permettrait à une société d'augmenter sa rentabilité de 25 à 100 %... Autant de raisons pour lesquelles les entreprises investissent dans la fidélisation. Une preuve : le milliard de cartes en circulation en Europe, soit 60 à 80 % de consommateurs équipés, qu'il s'agisse de cartes de fidélité, de réduction, de paiement, privatives, de cartes prépayées, de cartes cadeaux, etc. Parallèlement, le développement des nouvelles technologies renouvelle la relation, améliore la connaissance client, permet la convergence et aide à la mesure de la performance.

Auteur : Anika Michalowska

Source : Marketing Magazine / Avril 2007 / n° 112

Annexe 10 : Quelles sont les retombées d'une carte de fidélité ?

Questions de l'aubergiste : je cherche à mettre en pratique une carte de fidélité pour la restauration du midi. Avez-vous mis en place ce type d'aide à la fidélisation ? Quelles sont les retombées ? Quel support avez-vous utilisé ?

Réponses de Bernard Boutboul auteur du sujet interactif « idées simples pour doper les recettes de votre restaurant » :

Le chapitre de la fidélisation est un vaste sujet dans lequel on peut vite monter une usine à gaz et se perdre. Bien sûr que l'on peut fidéliser le midi avec une carte que l'on tamponnerait 10 fois pour obtenir un kir gratuit, bien sûr que l'on peut réaliser des « offerts aux bons clients », bien sûr que l'on peut trouver plein d'idées du même genre souvent récupérées (à tort) dans la grande distribution. Au-delà de tout cela je pense très sincèrement que la véritable fidélisation n'a pas besoin de support, mais plutôt d'un état d'esprit. Je m'explique : si l'on commençait tout simplement à « remercier » le client de nous avoir choisis parmi tant d'autres au-delà de juste lui sourire, si l'on parvenait à tout faire pour le satisfaire durant le court séjour qu'il va passer avec nous, au-delà des fondamentaux du métier, et enfin, « envie de revenir » au-delà d'une promesse de 5 % de réduction sur un morceau de carton. Et puis, si l'on se met à rêver un peu, est-ce que la vraie fidélisation n'est pas de créer un manque chez les clients lorsqu'il nous fera une infidélité ailleurs... car on n'empêchera plus le client de zapper sur une offre de plus en plus variée, et c'est tant mieux...

L'avis d'un professionnel Auriane : Il reste évident que la première chose qu'il faut faire pour rendre fidèle un client, c'est de le satisfaire, et d'être un bon professionnel. Néanmoins, une carte de fidélité sert à récompenser les clients qui sont d'ailleurs ravis de la posséder. En leur donnant celle-ci, vous rentrez chez le client : en voyant votre carte, il pense à vous et à revenir, sinon il vous zappe. Mais il faut savoir trouver la bonne fréquence de gratuité (...) Mais réfléchissez bien, car après on ne peut plus revenir en arrière.

Source : en direct du forum interactif, l'Hôtellerie Restauration, juin 2007.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 15/23

Annexe A : Les indicateurs commerciaux (à rendre avec la copie)
--

Ces indicateurs ne concernent que l'activité de ventes de nuitées en hébergement et de ventes de menus au restaurant.

Hébergement	Exercice 2007
CA chambres HT	
Nombre de chambres louables	
Nombre de chambres louées	12 264
Taux d'occupation	
Prix moyen HT de la chambre	
REVPAR HT ou chiffre d'affaires ht par chambre disponible	

Restaurant	Exercice 2007
CA restaurant HT	
Nombre de couverts servis	13 360
Capacité du restaurant	
Taux de fréquentation	
Ticket moyen HT	

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 16/23

Annexe A : Les indicateurs commerciaux (à rendre avec la copie)
--

Ces indicateurs ne concernent que l'activité de ventes de nuitées en hébergement et de ventes de menus au restaurant.

Hébergement	Exercice 2007
CA chambres HT	
Nombre de chambres louables	
Nombre de chambres louées	12 264
Taux d'occupation	
Prix moyen HT de la chambre	
REVPAR HT ou chiffre d'affaires ht par chambre disponible	

Restaurant	Exercice 2007
CA restaurant HT	
Nombre de couverts servis	13 360
Capacité du restaurant	
Taux de fréquentation	
Ticket moyen HT	

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 17/23

Annexe B : Tableau de gestion exercice 2007 (à rendre avec la copie)

Hostellerie de l'Artois	Établissement		Hébergement (1)		Restauration (2)	
	En euros	En % du CA	En euros	En % du CA	En euros	En % du CA
Chiffre d'affaires HT		100 %		100 %		100 %
Coût des matières consommées						
Marge brute						
Charges de personnel						
Marge sur coût principal						
Frais généraux						
RBE						
Coûts d'occupation						
RCAI						
Résultat exceptionnel						
Résultat de l'exercice						

(1) Y compris divers (location de la salle).

(2) Y compris les prestations petits déjeuners et les prestations bar.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 18/23

Annexe B : Tableau de gestion exercice 2007 (à rendre avec la copie)

Hostellerie de l'Artois	Établissement		Hébergement (1)		Restauration (2)	
	En euros	En % du CA	En euros	En % du CA	En euros	En % du CA
Chiffre d'affaires HT		100 %		100 %		100 %
Coût des matières consommées						
Marge brute						
Charges de personnel						
Marge sur coût principal						
Frais généraux						
RBE						
Coûts d'occupation						
RCAI						
Résultat exceptionnel						
Résultat de l'exercice						

(1) Y compris divers (location de la salle).

(2) Y compris les prestations petits déjeuners et les prestations bar.

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 19/23

Annexe C : Compte de résultat prévisionnel 2008 (à rendre avec la copie)

	Valeurs	% CA	Calculs
CA chambres			
CA location de salles	97 800		
CA restaurant			
CA petits déjeuners	173 600		
CA bar	147 300		
CA boutique			
CA cours	19 300		
CA total		100 %	
Coût matières hébergement			
Coût matières restaurant			
Achats boutique			
Marge brute			
Charges de personnel			
Marge sur coût principal			
Frais généraux			
RBE			
Coût d'occupation	376 000		
RCAI			

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 20/23

Annexe C : Compte de résultat prévisionnel 2008 (à rendre avec la copie)

	Valeurs	% CA	Calculs
CA chambres			
CA location de salles	97 800		
CA restaurant			
CA petits déjeuners	173 600		
CA bar	147 300		
CA boutique			
CA cours	19 300		
CA total		100 %	
Coût matières hébergement			
Coût matières restaurant			
Achats boutique			
Marge brute			
Charges de personnel			
Marge sur coût principal			
Frais généraux			
RBE			
Coût d'occupation	376 000		
RCAI			

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 21/23

Annexe D : Le plan de financement (à rendre avec la copie)

	2008	2009	2010
Besoins de financement			
Investissements			
Remboursements d'emprunts			
- ancien emprunt (amortissements constants)	73 431	73 431	73 431
- nouvel emprunt (annuités constantes)			
Total (a)			
Ressources de financement			
CAF		242 000	250 000
Emprunt			
Total des ressources (b)			
Solde annuel (b) – (a)			
Solde cumulé			

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 22/23

Annexe D : Le plan de financement (à rendre avec la copie)

	2008	2009	2010
Besoins de financement			
Investissements			
Remboursements d'emprunts			
- ancien emprunt (amortissements constants)	73 431	73 431	73 431
- nouvel emprunt (annuités constantes)			
Total (a)			
Ressources de financement			
CAF		242 000	250 000
Emprunt			
Total des ressources (b)			
Solde annuel (b) – (a)			
Solde cumulé			

SESSION	EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration	Durée	5 heures
2008	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	7
HRAEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Feuille/SUJET	Page 23/23