Session 2013

Brevet de Technicien Supérieur

HÔTELLERIE RESTAURATION

OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service

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

Durée : 4 heures *Coefficient : 3*

Documents et matériels autorisés :
- Listes de comptes du plan comptable hôtelier et du plan comptable général,
- Calculatrice de poche à fonctionnement autonome sans imprimante (circulaire C. n° 99-186 du 16/11/99),
- Tables financières et statistiques.

Tout autre matériel est interdit.

En dehors de cette page de garde, ce sujet comporte 21 pages numérotées de 1/21 à 21/21 :
4 pages d'énoncé numérotées de 2/21 à 5/21 et 16 pages d'*annexes* numérotées de 6/21 à 21/21.

Nota : les annexes A, B et C 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.

BTS HÔTELLERIE RESTAURATION

Option B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE

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

« Le Good Meal »

Le travail à faire se compose de 4 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

		Durée conseillée	Barème / 60	Pages
	Présentation de l'entreprise			2
Dossier 1	Analyse de l'activité	1 h 20	24	3
Dossier 2	Transfert des salariés	1 h 00	10	4
Dossier 3	Faire revenir les clients	1 h 00	17	4 et 5
Dossier 4	Le tramway, une opportunité ?	0 h 40	9	5

Nota : les durées mentionnées ci-dessus sont données à titre indicatif.

Annexe 1	Caractéristiques de l'entreprise	p. 6
Annexe 2	Tramway, le cauchemar des commerçants du Grand Dijon devient réalité ?	p. 7
Annexe 3	Informations concernant le compte de résultat	p. 8
Annexe 4	Le contrat de travail de Charles Lejuste	p. 9
Annexe 5	Modification des conditions de travail et modification du contrat de travail	p. 10
Annexe 6	Mesures d'accompagnement des travaux par la ville de Dijon	p. 11
Annexe 7	Extraits du guide des riverains professionnels	p. 12
Annexe 8	L'association « Désir de Tram »	p. 13
Annexe 9	Le tramway à Dijon, les attentes	p. 14
Annexe 10	Le tramway redessine nos villes	p. 15

Annexe A	*Tableau de bord Good Meal*	*p. 16 - 17*
Annexe B	*Analyse des charges de personnel en fonction des objectifs*	*p. 18 - 19*
Annexe C	*Calcul du prix d'acceptabilité*	*p. 20 - 21*

« Le Good Meal »

« Good Meal » est une chaîne de restauration en libre-service présente en France, Espagne, Portugal, Italie et Russie. Cette chaîne, exploitée par la société A.D.F., a été fondée en 1969 par la famille Patagons.

Fin 2010, la société exploitait 40 unités en France et 80 à l'étranger.
L'enseigne française, tout en se positionnant sur le segment de la restauration en libre service, se différencie des restaurants rapides américains en ne proposant pas de sandwich dans ses menus et en faisant la part belle à la diversité de choix : crudités, viandes, poissons et légumes à volonté.
De ce fait, ces restaurants ouverts 7 jours sur 7, s'apparentent à un libre-service, en proposant des menus classiques avec entrée, plat (légumes à volonté + viande ou poisson) et dessert.
La chaîne met en avant, dans sa politique commerciale, la possibilité de manger équilibré pour un prix raisonnable.

Le groupe A.D.F. a un effectif de 10 000 collaborateurs et sert environ 70 millions de repas annuellement.

Sur la région dijonnaise, la chaîne compte actuellement quatre restaurants : un au centre-ville de Dijon, un dans la zone commerciale de Quétigny, un dans le centre commercial de la Toison d'Or et un dernier dans le centre commercial de Marsannay-la-Côte.

Le restaurant Good Meal (**annexe 1**) dans lequel vous avez été nommé depuis peu assistant de direction est situé au centre-ville de Dijon, entre les places Darcy et République. Ce restaurant est entouré de nombreux bureaux et commerces et a, jusqu'à présent, tiré parti de ce positionnement en accueillant à la fois une clientèle touristique de passage qui souhaite découvrir le patrimoine culturel et historique de la ville de Dijon et une clientèle d'affaires quotidienne qui souhaite déjeuner le midi de manière rapide et équilibrée.
En outre, les étudiants viennent nombreux dans le restaurant afin de profiter de l'accès gratuit à Internet.

Toutefois, depuis 6 mois, les travaux du tramway engagés par la ville de Dijon perturbent la fréquentation du restaurant. Les travaux occasionnent du bruit et de la poussière. Les trottoirs sont en partie condamnés. Les voitures ne peuvent plus circuler ni stationner devant le restaurant (**annexe 2**).

Monsieur Bernard, gérant du restaurant vient de faire le point sur la situation de l'exploitation au mois de mai et le constat est sans appel : le restaurant a perdu 20 % de sa clientèle habituelle et plus de 21 % de chiffre d'affaires. La clientèle d'affaires déserte le restaurant préférant apporter son panier repas au bureau, en fréquentant d'autres restaurants moins exposés aux travaux ou en faisant directement appel à des sociétés de livraison de plats cuisinés sur le lieu de travail.

Dans ce contexte, M. Bernard étudie 4 dossiers pour lesquels il sollicite votre aide :

- Dossier 1 : Analyse de l'activité
- Dossier 2 : Le transfert de salariés
- Dossier 3 : Faire revenir les clients
- Dossier 4 : Le tramway, une opportunité ?

Pour chacun de ces dossiers, vous trouverez ci-après des questions auxquelles il vous est demandé de répondre, et en annexes, des ressources documentaires qu'il faudra consulter et étudier.

Dossier 1 : Analyse de l'activité

Pour le premier trimestre de 2012, l'activité a été maintenue et les objectifs du groupe ont été sensiblement atteints.
Depuis le mois d'avril, on constate une baisse de 20 % de la fréquentation.
Au cours du mois de mai, monsieur Bernard a essayé de mettre en place des actions commerciales pour se mettre en conformité par rapport aux objectifs.
Le ratio : RBE/CAHT (résultat brut d'exploitation/chiffre d'affaires HT) exigé par le groupe est d'environ 30 %.
Malgré tout, les chiffres obtenus au cours du mois de mai s'avèrent catastrophiques.

À partir des **annexes 1** et **3** vous répondrez aux questions suivantes :

1.1. **Complétez** le tableau de bord du mois de mai 2012 fourni en ***annexe A*** (***un exemplaire est à rendre avec la copie***).

1.2. **Commentez** de manière structurée la situation de l'établissement pour le mois de mai 2012 par rapport aux objectifs fixés par le groupe.

1.3. **Décomposez** l'écart global sur chiffre d'affaires en deux sous écarts (écart sur nombre de clients et écart sur ticket moyen). **Commentez vos résultats** (5 à 10 lignes sont attendues).

Monsieur Bernard, face à cette situation, est à la recherche d'indicateurs pour améliorer la gestion de ses coûts de personnel. Pour le mois de mai 2012, la productivité horaire globale fixée par le groupe est de 52,65 €. À l'aide des informations des **annexes A** et **B**, traitez les points suivants :

1.4. Analyse de la productivité :
- **a.** **Rappelez** la formule de calcul de la productivité horaire en euro et justifiez le montant prévu de 52,65 €.
- **b.** **Déterminez** la productivité horaire en nombre de clients servis.
- **c.** **Expliquez** l'intérêt pour l'entreprise de déterminer ces deux productivités.

1.5. **Complétez** l'***annexe B*** afin de mettre en évidence les écarts par rapport aux objectifs.

Le gérant envisage, pour pallier ce problème de personnel, le transfert de salariés dans d'autres établissements du groupe afin de répondre aux objectifs de productivité.

1.6. **Calculez** pour réaliser le chiffre d'affaires du mois de mai 2012, le nombre de salariés équivalent temps plein qui aurait été nécessaire pour répondre aux attentes du groupe en termes de productivité horaire.

M. Bernard envisage de répondre au sureffectif par le transfert de salariés dans une autre unité du groupe située à proximité.

1.7. **Citez deux** solutions possibles pour M. Bernard, autres que le transfert de salariés.

Dossier 2 : Le transfert de salariés

Le chantier du tramway limitant très fortement l'affluence dans le restaurant, monsieur Bernard décide de transférer trois salariés dans le restaurant de Marsannay-la-Côte, situé à 5 km de celui du centre-ville.

La ligne de bus C fait la liaison entre le centre-ville et la zone de Marsannay-la-Côte.
Ce transfert est temporaire. Les salariés reprendront leur poste dès que les travaux du tramway seront achevés.

À partir des **annexes 4** et **5** et de vos connaissances,

2.1. **Présentez** la différence entre modification du contrat de travail et modification des conditions de travail. **Citez** un exemple pour chacune de ces deux modifications**.**

2.2. **Indiquez** si l'employeur peut imposer le transfert des salariés d'un établissement à l'autre, même de manière temporaire. **Justifiez** votre réponse.

Charles Lejuste, employé de restauration, travaille dans l'entreprise depuis 2005. Le restaurant se situe à 5 minutes de chez lui. Le changement de lieu de travail le mécontente car son temps de trajet va s'allonger. Il informe donc monsieur Bernard de la situation et préfère refuser le transfert.

2.3. **Indiquez** les conséquences de ce refus pour le salarié.

2.4. Dans l'hypothèse où le contrat de Charles Lejuste n'aurait pas comporté de clause de mobilité, précisez si cette information aurait été de nature à changer les conséquences de son refus de transfert.

Dossier 3 : Faire revenir les clients

Le restaurant Good Meal dispose à midi d'une clientèle assez variée. Elle est composée essentiellement de familles et de salariés travaillant au centre-ville de Dijon (banques, Conseils général et régional, points de vente).

Ces salariés bénéficient d'avantages et de réductions exclusifs auprès de Good Meal grâce à leur carte de fidélité « GoodMealWorkers ». Cette carte leur offre 15 % de réduction à chaque passage en caisse. La cafétéria Good Meal est donc devenue la « cantine » des entreprises et magasins du centre-ville.

Malgré ces différents avantages, les travaux du tramway pénalisent toujours de façon importante le chiffre d'affaires du restaurant. Monsieur Bernard recherche en priorité des solutions pour accroître l'activité pendant les travaux. Il souhaite exploiter les atouts de son restaurant ainsi que les actions mises en place par la ville de Dijon pour limiter les nuisances liées aux travaux du tramway (**annexes 6** et **7**).

3.1. **Proposez** des modifications de l'offre commerciale actuelle en citant au moins une action produit, une action distribution, une opération promotionnelle. **Justifiez** chaque proposition.

3.2. **Indiquez** au moins deux avantages pour le restaurant Good Meal d'adhérer à l'association « Désir de Tram » (**annexe 8**).

En prévision de la fin des travaux, monsieur Bernard projette la création d'un « Menu Tram ». Il sera composé de produits qualitatifs issus de l'agriculture biologique (crudités et/ou plat et/ou dessert de saison). Les clients pourront le consommer en terrasse.

Monsieur Bernard réalise un sondage afin de déterminer le prix d'acceptabilité de ce menu (***annexe C***).

3.3. **Complétez** l'***annexe C*** et **déduisez-en** le prix d'acceptabilité.

Dossier 4 : Le tramway, une opportunité ?

Les travaux viennent de s'achever et les salariés vont reprendre leur poste la semaine prochaine. Monsieur Bernard espère un retour rapide de la clientèle mais aussi un regain d'affluence.
Pour cela, il vous demande d'effectuer une étude d'opportunité de l'arrivée du tramway.

Après avoir pris connaissance des **annexes 9** et **10**,

4.1. **Présentez de manière structurée** les avantages attendus de l'arrivée du tramway dans la ville de Dijon pour tous les restaurateurs.

4.2. **Identifiez** au moins deux contraintes nouvelles que monsieur Bernard devra prendre en compte avec l'arrivée du tramway.

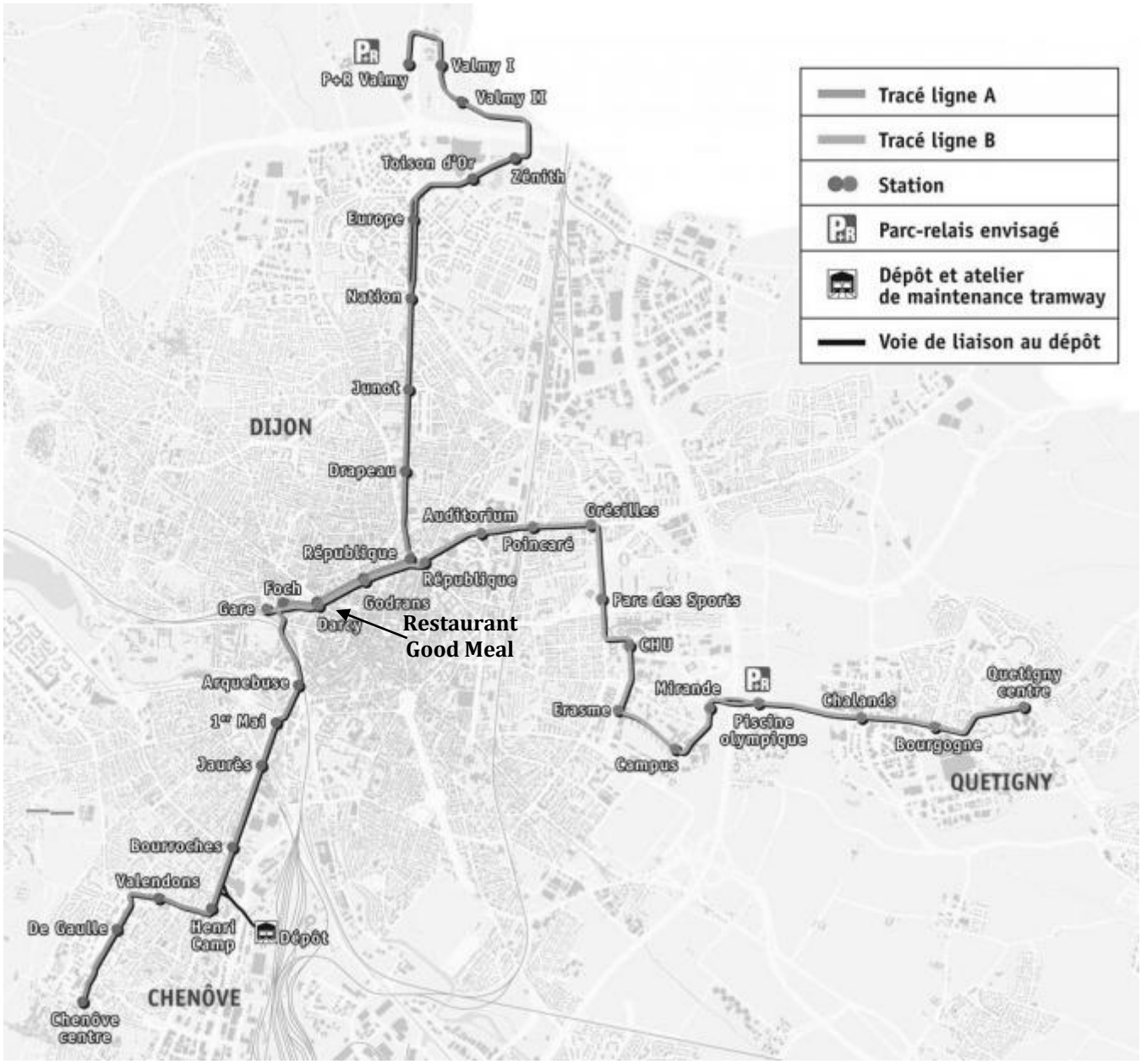
4.3. En définitive, **indiquez** si le tramway est une opportunité ou une menace pour le restaurant de monsieur Bernard. **Justifiez** votre réponse.

Annexe 1 : Caractéristiques de l'entreprise

- Forme juridique : Société par Actions Simplifiée (SAS),
- Superficie : 400 m^2,
- 110 places assises,
- Ouvert 7 jours sur 7 de 10 h 45 à 22 h,
- Effectifs : 30 employés,
  Sur ces 30 employés, 18 sont à temps complet (169 heures par mois), les autres sont employés à temps partiel avec des contrats allant de 8 h à 30 h par semaine.

L'emplacement du restaurant Good Meal par rapport au Tramway

Restaurant Good Meal à la station Darcy.



Annexe 2 : Tramway, le cauchemar des commerçants du Grand Dijon devient réalité ?

« Tant que nous n'avions pas les pieds dedans, nous ne pouvions pas savoir que les travaux du tramway allaient être aussi difficiles à vivre » : cette phrase de Claudette Joigneault, gérante de la boutique Casa Rhum, à Dijon, et présidente de l'association de commerçants Avenue du Drapeau-Fauconnet, résume bien l'état d'esprit des riverains du chantier. À l'heure où commence la construction de la plateforme tramway de l'avenue du Drapeau, cinq patrons témoignent pour dijOnscOpe de leurs difficultés quotidiennes, entre coupures d'électricité, chute du chiffre d'affaires et crainte, à court terme, de devoir licencier des salariés...

« La baisse de fréquentation de notre restaurant, due aux difficultés d'accès à l'avenue du Drapeau, a entraîné une chute de notre chiffre d'affaires de près de 25% depuis le mois de septembre 2010. Pour information, nous enregistrions une croissance à deux chiffres depuis notre ouverture en 2008, avant que les travaux ne commencent...
D'autres contraintes viennent s'ajouter à cette baisse de fréquentation. Pas plus tard que mardi 21 décembre 2010, une coupure d'électricité causée par les travaux m'a empêché de servir des repas chauds à mes clients, alors que notre spécialité est la cuisine au wok : j'ai dû en offrir vingt - froids - et refuser une trentaine de personnes pour le repas du midi.
Si la situation perdure dans les prochains mois, le risque premier est celui des licenciements ou du non-renouvellement de contrats pour nos salariés... À long terme, j'espère surtout que nous serons toujours présents en 2012 afin de voir notre chiffre d'affaires remonter grâce au tramway ! Notre priorité, aujourd'hui, est donc d'essayer de tenir jusqu'au bout ».

Jean-Nicolas G., gérant du restaurant TigerWok

« Je suis certaine que l'avenue sera magnifique une fois terminée mais encore faut-il que l'on tienne encore deux ans à ce rythme ! »

Claudette Joigneault, gérante de la boutique Casa Rhum

« Les travaux du tramway ont une conséquence directe sur notre chiffre d'affaires : il a chuté de 30% en novembre 2010. La raison principale de cette baisse est que notre clientèle de passage prend aujourd'hui des chemins détournés pour éviter de circuler avenue du Drapeau... La clientèle d'habitués, quant à elle, reste fidèle au restaurant : beaucoup de personnels du Grand Dijon en font d'ailleurs partie. »

Ahmed El-Hajjajy, gérant du restaurant Le Palmier

Source : Benjamin Hutter | dijOnscOpe | mercredi 22 décembre 2010 |

Annexe 3 : Informations concernant le compte de résultat

	Budget Mai 2012	Réalisé Mai 2012	Réalisé Mai 2011
Production vendue	**241 470,00**	**188 883,20**	**196 213,00**
Nombre de clients	26 830,00	21 464,00	22 450,00
Production consommée	10 395,00	9 890,00	9 670,00
Achats de matières	71 395,00	54 890,00	62 170,00
Stock au 1er mai	3 872,40	3 709,70	3 377,00
Stock au 31 mai	3 700,00	3 000,00	2 900,00
Énergie	4 700,00	3 800,00	3 779,00
Entretien et réparations	3 600,00	5 326,00	4 220,00
Publicité	4 000,00	4 680,00	3 760,00
Loyers	11 500,00	12 446,00	11 489,00
Charges locatives	3 300,00	3 295,00	3 243,00
Autres achats et charges extérieures	6 500,00	7 685,00	5 890,00
Impôts et taxes	3 290,00	5 125,00	3 595,00
Total Brut personnel opérationnel	47 800,00	44 960,00	47 920,00
Total Brut personnel encadrement	11 250,00	12 268,00	9 990,00
Charges sociales personnel opérationnel	19 330,00	17 698,00	19 963,00
Charges sociales personnel encadrement	4 520,00	4 864,00	4 021,00
Dotations amortissements	6 960,00	6 860,00	7 320,00
Intérêts des emprunts	5 400,00	5 860,00	5 962,00
Commissions sur moyens de paiement	1 500,00	1 835,00	1 350,00

Annexe 4 : Le contrat de travail de Charles Lejuste

Entre : **Good Meal**
SAS au capital de 154 526 €
dont le siège est sis 45 Boulevard de Brosses à Dijon (21 000) ;
représentée par M. Bernard agissant en qualité de Directeur de restaurant,

d'une part,

et **Monsieur Charles Lejuste,**
né le 25 mars 1984 à Besançon (25 000),
et résidant au 8 rue des Godrans à Dijon (21 000)

d'autre part.

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

1/ Engagement et attributions :

M. Charles Lejuste, qui se déclare libre de tout engagement, est engagé à compter du 15 avril 2005. Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.
Le présent contrat est régi par les lois et règlements en vigueur, par la convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants du 30 avril 1997 ainsi que par l'ensemble de ses avenants.
M. Charles Lejuste exercera l'activité d'employé de restauration, niveau II échelon 3, correspondant au coefficient 39.80 de la convention collective précitée.
A ce poste, il sera notamment chargé d'assurer la satisfaction du client, de lui faire plaisir grâce à un accueil et un service de qualité. Le salarié pourra être amené à intervenir sur les 12 postes en salle, et notamment à :

- accueillir le client,
- servir le client,
- assurer la propreté de la salle,
- répondre aux attentes du client,
- assurer l'approvisionnement en salle,
- …

Les missions et attributions indiquées ci-dessus ne présentent ni un caractère exhaustif ni un caractère définitif.

2/ Lieu de travail et mobilité :

M. Charles Lejuste exercera ses fonctions dans la société Good Meal sise 45 Boulevard de Brosses à Dijon (21 000).
En fonction des nécessités de service, la société Good Meal se réserve le droit de demander à M. Charles Lejuste d'effectuer des déplacements temporaires de courte durée ne nécessitant pas de changement de résidence.
La société se réserve également le droit de demander à M. Charles Lejuste d'exercer son activité au restaurant bis sis à Centre Commercial Auchan, Parc Acti Sud, à Marsannay la Côté (21 160).

3/ Horaires de travail :

M. Charles Lejuste travaillera selon les horaires de travail applicables dans l'entreprise et selon la durée du travail prévu par l'avenant n°2 du 5 février 2007 de la convention collective.

4/ Rémunération :

En rémunération de son activité, M. Charles Lejuste percevra une rémunération brute mensuelle de 1 850 €, soit une rémunération annuelle de 22 200 €, à laquelle seront ajoutées les primes et autres gratifications éventuelles.

5/ Congés payés :

Le salarié bénéficiera des congés payés dans le respect des dispositions de la convention collective.

6/ Période d'essai, visite médicale :

Le présent contrat ne deviendra ferme qu'à l'issue d'une période d'essai de 1 mois.
Au cours de la période d'essai, le présent contrat pourra être résilié à tout moment, sans motif ni préavis, ni indemnités par l'une ou l'autre des parties.

Fait à Dijon, le 15 avril 2005
En deux exemplaires originaux

Pour la Société Good Meal,
M. Bernard

Le Salarié
M. Charles Lejuste

Annexe 5 : Modification des conditions de travail et modification du contrat de travail

En principe, un contrat ne peut être modifié unilatéralement par l'une des parties signataires. Le contrat de travail fait exception à cette règle générale en vertu du pouvoir de direction du chef d'entreprise. La jurisprudence distingue en effet deux types de modifications.

Modification du contrat de travail

Il y a modification du contrat lui-même quand le changement affecte un de ses éléments essentiels, qui était une des conditions déterminantes de l'accord du salarié lors de l'embauche.

La modification du contrat exige l'accord des deux parties. Si le salarié refuse la proposition faite par l'employeur, celui-ci ne peut qu'abandonner son projet ou engager une procédure de licenciement en bonne et due forme.

Un salarié à qui est imposée d'office une modification du contrat de travail peut se considérer comme licencié et saisir la justice pour obtenir les indemnités dues et d'éventuels dommages-intérêts. Et cela, même si l'employeur revient ultérieurement sur cette modification.

L'employeur peut revenir sur sa proposition tant qu'elle n'a pas été ni acceptée, ni refusée.

Un employeur ne peut imposer une modification du contrat à titre disciplinaire.

Modification des conditions de travail

Dans le cadre de son pouvoir de direction, l'employeur peut imposer unilatéralement une modification des modalités d'exécution du travail. Le refus du salarié constitue en principe une faute grave en tant que manquement à ses obligations contractuelles. Il peut donc être sanctionné par un licenciement dans les conditions de droit commun.

Nature de la modification

La nature de la modification est appréciée au cas par cas par les tribunaux. On peut toutefois dégager quelques principes de base. Une modification entraînant une réduction de la rémunération (y compris quand elle se traduit par la perte d'avantages en nature) affecte le contrat lui-même et peut être refusée par le salarié. Sauf si cette réduction résulte de la perte d'heures supplémentaires non prévues au contrat.

D'une manière générale, l'employeur ne peut modifier unilatéralement le mode de calcul de la rémunération.

Un changement de lieu de travail, individuel ou collectif (changement d'implantation), peut être assimilé à une modification d'un élément essentiel du contrat. Sauf si cette modification est prévue dans le contrat de travail ou dans la convention collective (clause de mobilité) ou si elle est inhérente à la fonction (chantiers, etc.).

En général, les changements au sein d'une même agglomération ne sont pas considérés comme des modifications du contrat de travail lui-même. Il en est de même des affectations à un autre poste de travail au sein du même établissement.

Même à rémunération égale, une diminution des responsabilités et des attributions d'un salarié (déclassement professionnel) constitue une modification de son contrat et peut donc être refusée. Sauf s'il s'agit de simples aménagements de fonctions.

Les horaires et la durée du travail sont en général considérés comme des éléments essentiels du contrat. Toute modification exige donc l'accord du salarié. Sauf s'il s'agit d'une modification ponctuelle ou mineure n'entraînant aucune réduction de la rémunération. […]

L'employeur peut engager une procédure de licenciement quand le salarié refuse la modification.

Il s'agit d'une procédure pour faute grave quand le salarié refuse une modification des conditions de travail ou d'une procédure pour motif économique ou personnel quand la modification porte sur le contrat lui-même. Dans ce dernier cas, le licenciement doit reposer sur une cause réelle et sérieuse et la modification doit être proposée dans l'intérêt réel de l'entreprise. […]

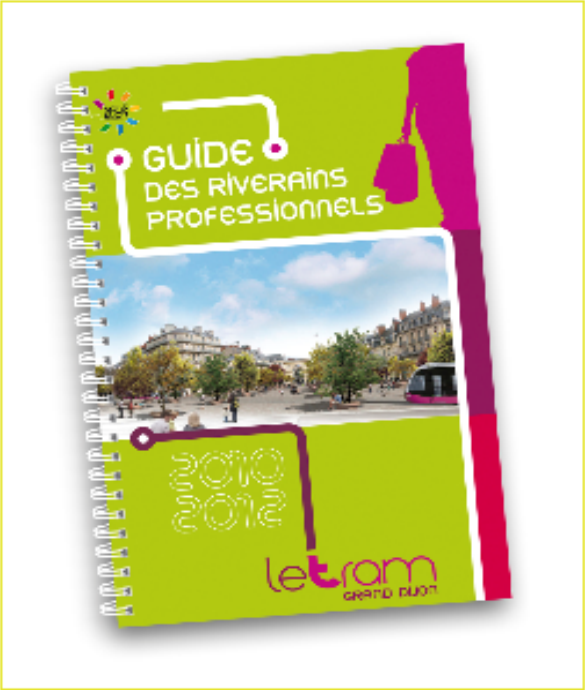
Source : http://droit-finances.net

Annexe 6 : Mesures d'accompagnement des travaux par la ville de Dijon

Tout au long des travaux, un dispositif complet d'information de proximité est déployé par le Grand Dijon afin de répondre aux demandes des habitants de l'agglomération, dont vos partenaires et clients. En parallèle, des outils spécifiques sont mis en place pour répondre à vos besoins professionnels d'acteurs économiques riverains du tracé.

Le Guide des riverains professionnels

Mesures d'accompagnement des commerçants, aides proposées, contacts utiles... Ce guide recense toutes les actions et outils mis à votre disposition pendant les travaux. Directement livré par votre médiateur commerce début novembre, vous pouvez aussi le consulter ici dès aujourd'hui.



Des outils permanents pour une info précise et au plus près du terrain

- La Maison du Tram. Espace commun central d'information, de rencontres et de coordination, elle est ouverte au public du mardi au samedi de 12h à 19h, au Pavillon Darcy, place Darcy à Dijon.
- « Allô Tram », la permanence téléphonique, est également assurée du mardi au samedi de 9h à 19h, ainsi que le lundi de 9h à 17h. N° vert : 0800 13 2013
- L'info travaux en ligne. L'avancée du chantier, les secteurs en travaux, la circulation automobile, les solutions de stationnement supplémentaires indiquées sur les plans hebdomadaires... Une information permanente et en temps réel est disponible sur ce site Internet.
- Le planning des réunions de proximité.

Source : www.letram-dijon.fr

Annexe 7 : Extrait du guide des riverains professionnels

Un ticket de parking ou un ticket de bus offert pour tout achat de plus de 10 euros

AMS TRAM GRAT'

ams tram grat' 1er chance au grattage 2eme chance au tirage ::::::: Grand Dijon – CCI Côte d'Or - fédération Désir de Tram ::::::: Pour tout savoir... en savoir +...

1 - MARS - 2011

AMS TRAM GRAT'

ams tram grat'
1er chance au grattage
2eme chance au tirage

::::::: Grand Dijon – CCI Côte d'Or - fédération Désir de Tram :::::::

Annexe 8 : L'association « Désir de Tram »

Source : http://www.desirdetram.fr

La fédération « Désir de Tram » a été créée pour être le relais utile entre les Unions Commerciales et les institutions et pour soutenir les commerçants durant la période des travaux et celle de lancement du tramway. La fédération a pour but de mener des actions de fidélisation et des animations. Le tramway va contribuer au dynamisme économique de la métropole dijonnaise, ouvrant de nouvelles perspectives pour tous ses commerçants.

Annexe 9 : Le tramway à Dijon, les attentes

La création des deux lignes de tramway représente un investissement sans précédent de 400 millions d'euros. Le niveau des moyens engagés et la mobilisation du Grand Dijon et de ses partenaires dans cette réalisation d'envergure vont bénéficier à l'ensemble des acteurs économiques locaux, favoriser l'emploi et l'attractivité de l'agglomération.

Un levier pour le dynamisme économique

Avec l'arrivée du tramway, moyen de déplacement performant et durable, l'attractivité de l'agglomération sera renforcée et suscitera l'implantation d'activités nouvelles.
En effet, le tramway va offrir un nouveau visage à la ville : des axes de circulation apaisés, un centre-ville préservé, des quartiers embellis et revalorisés. Avec le tramway, le Grand Dijon entre dans une ère nouvelle…

Une nouvelle manière de se déplacer

L'arrivée du tramway va profondément changer nos modes de déplacement dans l'agglomération. En desservant une quarantaine de sites essentiels, dont trois quartiers en renouvellement urbain, deux centres commerciaux majeurs, le centre-ville de Dijon, espace de vie, zone d'emploi et site culturel, le tramway est au cœur de l'engagement du Grand Dijon en faveur du développement durable :
- le réseau Divia va gagner 25 % de fréquentation supplémentaire en 2013, pour atteindre 220 000 voyages par jour, dont près de la moitié sera assurée en tramway ;
- rapide, confortable et silencieux, le tramway possède une capacité de 250 places au lieu de 90 à 120 en bus, il répond aux enjeux actuels et à venir de la mobilité.

Les bienfaits du tramway

L'expérience des autres agglomérations a permis d'observer que l'arrivée d'un tramway avait des effets positifs sur l'activité commerciale : élargissement de l'aire de chalandise, augmentation de la fréquentation des actifs et des piétons, meilleure organisation des livraisons, croissance du chiffre d'affaires.

Source : http://www.desirdetram.fr/le-tramway/

Annexe 10 : Le tramway redessine nos villes

Depuis 20 ans, le tramway fait son grand retour en France : moyen de transport non polluant, il est aussi un outil de réaménagement urbain et contribue au développement économique des agglomérations. Retour sur le transport public du XXI^{e} siècle.

Depuis une vingtaine d'années, de nombreuses villes françaises, y compris Paris (voir notre dossier sur le tramway parisien), reviennent petit à petit à ce moyen de transport collectif écologique, rattrapant ainsi leur retard sur le reste de l'Europe, notamment l'Allemagne et l'Autriche. Alternative à la hausse du pétrole et aux nuisances automobiles, le tramway participe aussi au réaménagement urbain par un meilleur partage de l'espace public entre piétons, vélos, autobus, tramways et voitures. C'est le succès du tramway de Nantes (réhabilité en 1985), puis de Grenoble (en 1988 avec le premier tramway accessible aux personnes à mobilité réduite), Strasbourg et Rouen qui lança le mouvement. D'ici la fin 2006, 21 villes françaises en seront dotées : Mulhouse, Clermont-Ferrand, Nice, Valenciennes, Marseille et Le Mans auront inauguré, ou inaugureront, leur première ligne. Montpellier, Grenoble et Lyon leur deuxième ou troisième ligne. Nantes, Bordeaux et Strasbourg des prolongements.

Un outil d'aménagement urbain

Au-delà de ses avantages "écologiques", le tramway permet aussi de redessiner l'espace urbain, avec une tendance très nette à vouloir densifier la ville, tout en décloisonnant les quartiers. Avec l'arrivée du tramway sont construits des logements et des équipements publics. En favorisant la mobilité de la population, parfois isolée dans des quartiers périphériques ou désaffectés, les centres-villes sont revivifiés. Le tramway est-il pour autant un moyen de mixité sociale et de lutte contre les ghettos ? C'est en tout cas un enjeu intercommunal pour des territoires géographiquement disparates, comme ceux de l'agglomération niçoise avec ses 24 communes et 500 000 habitants, situés entre mer et montagne, et traversés par le Var.

Une aubaine économique

Si le tramway séduit tant les élus et l'État, c'est qu'il constitue aussi un facteur de développement économique local significatif : 1 500 personnes auraient travaillé sur le tramway bordelais et 350 emplois permanents auraient été créés, tandis qu'à Valenciennes, le tramway devrait générer 1 500 emplois. De manière générale, le tramway contribue à la redynamisation de l'économie. Ce sont enfin d'importants contrats qui sont signés avec les trois constructeurs de matériel leaders sur le marché : le Français Alstom, le Canadien Bombardier et l'Allemand Siemens.

Source : http://www.linternaute.com/savoir/grands-chantiers/06/dossier/tramway-province/revolution-tramway-france.shtml

SESSION 2013	EXAMEN : **BTS Hôtellerie Restauration**	Durée	4 heures
HRBEEJ	Option **B : Art culinaire, art de la table et du service**	Coefficient	3
	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	16/21

Annexe A : Tableau de Bord « Good Meal »

Éléments	Prévu mai 2012	%	Réalisé mai 2012	%	Variation en % réalisé / prévu	Réalisé mai 2011	Variation en % 2012/2011
CAHT Restauration		**100 %**		**100 %**		**196 213**	**-3.74%**
Nombre de repas servis						22 450	-4.39%
Addition moyenne						8,74	0.69%
Matières consommées *						52 977	-13.72%
Marge brute						**143 236**	**-0.04%**
Charges de personnel						81 894	-2.57%
Frais généraux *						22 594	25.92%
R.B.E.						**38 748**	**-9.85%**
Coût d'occupation *						28 014	1.60%
Résultat courant avant impôt						**10 734**	**-39.71%**

REMARQUE : justifier les calculs des charges marquées *

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe A : Tableau de Bord « Good Meal »

Éléments	Prévu mai 2012	%	Réalisé mai 2012	%	Variation en % réalisé / prévu	Réalisé mai 2011	Variation en % 2012/2011
CAHT Restauration		**100 %**		**100 %**		**196 213**	**-3.74%**
Nombre de repas servis						22 450	-4.39%
Addition moyenne						8,74	0.69%
Matières consommées *						52 977	-13.72%
Marge brute						**143 236**	**-0.04%**
Charges de personnel						81 894	-2.57%
Frais généraux *						22 594	25.92%
R.B.E.						**38 748**	**-9.85%**
Coût d'occupation *						28 014	1.60%
Résultat courant avant impôt						**10 734**	**-39.71%**

REMARQUE : justifier les calculs des charges marquées *

SESSION 2013 | EXAMEN : **BTS Hôtellerie Restauration** | Durée : 4 heures
HRBEEJ | Option **B : Art culinaire, art de la table et du service** | Coefficient : 3
Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière | SUJET/Feuille : 17/21

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe B : Analyse des charges de personnel en fonction des objectifs

Éléments	Budget mai 2012	Réalisé mai 2012	Écarts Réel/Budget
Chiffre d'affaires HT	**241 470,00**	**188 883,20**	
Nombre de clients	26 830	21 464	
Coût total du personnel	82 900,00		
Heures réalisées	4 586	4 480	
Ratio du personnel	**34,33%**		
Productivité horaire en €	**52,65**		
Productivité horaire clients			

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe B : Analyse des charges de personnel en fonction des objectifs

Éléments	Budget mai 2012	Réalisé mai 2012	Écarts Réel/Budget
Chiffre d'affaires HT	**241 470,00**	**188 883,20**	
Nombre de clients	26 830	21 464	
Coût total du personnel	82 900,00		
Heures réalisées	4 586	4 480	
Ratio du personnel	**34,33%**		
Productivité horaire en €	**52,65**		
Productivité horaire clients			

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe C : Calcul du prix d'acceptabilité

Le nombre de personnes interrogées est de 500.

Intitulé de la question Q1 : Au dessus de quel prix estimez-vous que ce menu est trop cher ?

Intitulé de la question Q2 : En dessous de quel prix craignez-vous que ce menu soit de qualité insuffisante ?

Prix du nouveau « Menu tram » (en €)	Réponses Q1	Q1 en %	% cumulés Q1	Réponses Q2	Q2 en %	% cumulé Q2	Taux d'acceptabilité
10	0			250			
12	70			130			
14	115			30			
16	140			80			
18	100			10			
20	75			0			

Formule de calcul du taux d'acceptabilité : 100 % - % cumulés Q1 - % cumulés Q2

Prix d'acceptabilité :

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe C : Calcul du prix d'acceptabilité

Le nombre de personnes interrogées est de 500.

Intitulé de la question Q1 : Au dessus de quel prix estimez-vous que ce menu est trop cher ?

Intitulé de la question Q2 : En dessous de quel prix craignez-vous que ce menu soit de qualité insuffisante ?

Prix du nouveau « Menu tram » (en €)	Réponses Q1	Q1 en %	% cumulés Q1	Réponses Q2	Q2 en %	% cumulé Q2	Taux d'acceptabilité
10	0			250			
12	70			130			
14	115			30			
16	140			80			
18	100			10			
20	75			0			

Formule de calcul du taux d'acceptabilité : 100 % - % cumulés Q1 - % cumulés Q2

Prix d'acceptabilité :