

Brevet de Technicien Supérieur

MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Toutes options (A, B et C)

E4 – Mercatique des services en hôtellerie restauration

Durées :

- *Temps de préparation : 60 minutes.*
- *Présentation du candidat : 10 minutes.*
- *Entretien avec le jury : 20 minutes.*

Coefficient : 3

SUJET 3

Mercredi 26 mai 2021 - Matin

Le Dalma Bar

Aucun document et matériel autorisé.

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

ATTENTION : Le sujet devra être intégralement remis à la commission d'interrogation à l'issue de l'épreuve.

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2021
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 3 Page 1/5

Le Dalma bar

Monsieur Leprince vient de reprendre le bar de ses grands-parents situé à La Rochelle.

Le Dalma bar comprend une grande salle de 50 places assises, 10 places au comptoir ainsi qu'une salle avec un billard. Le back office est composé d'une cuisine, d'une cave, d'un local de repos pour le personnel et d'un bureau utilisé par le propriétaire pour faire les démarches administratives.



Source image : metrotime.be

La clientèle est constituée de retraités venant dans la journée pour prendre un verre et trouver de la compagnie, jouer aux cartes et discuter. En fin d'après-midi, il s'agit plutôt d'actifs venant se détendre et prendre un verre après leur journée de travail ou leur séance au club de gym situé à proximité.



Avant de reprendre la direction de l'établissement, monsieur Leprince venait aider ses grands-parents. Possédant un chien de race Cavalier King Charles, il amenait celui-ci dans le bar et, régulièrement, des clients avaient envie de le caresser et de jouer avec lui.

Voulant se démarquer de la concurrence des trois autres bars situés dans sa zone de chalandise, il souhaite mettre en place un concept original.

Monsieur Leprince, faisant du bénévolat dans un refuge de la S.P.A. (Société Protectrice des Animaux), a effectué une étude documentaire sur les bars à chiens. Il envisage de s'engager dans un projet de transformation du bar de ses grands-parents en bar à chiens.

En vous appuyant sur vos connaissances mercatiques, sur les documents joints et sur votre culture professionnelle, répondre aux questions suivantes :

1. Présenter le concept de bar à chiens en précisant ses avantages, ses limites et les contraintes qu'il impose.
2. Indiquer, en les justifiant, différents moyens de communication pour faire connaître cette nouvelle activité.
3. Proposer et argumenter les actions à mettre en œuvre pour fidéliser la clientèle.

Dossier documentaire :

Document 1	Bar à animaux : le meilleur ami des gérants ?
Document 2	Après les bars à chats, voici les bars à chiens en France
Document 3	Un bar à chien vient d'ouvrir en France
Document 4	Page Instagram Neko Café

Document 1 (1/2) - Bar à animaux : le meilleur ami des gérants ?

Bar à chats, à chiens, mais aussi bars à serpents à Lyon et bars à hérissons ou hiboux à Tokyo ! Les bars à animaux sont la tendance phare du secteur de la restauration ces dernières années – une idée qui a germé en Corée du Sud, mais qui est devenue un phénomène au Japon. Aujourd'hui, c'est l'Europe et les Etats-Unis qui sont conquis : le premier bar à chat a ouvert en 2013 en France, le premier bar à chien en 2016. Le concept est tout à fait atypique dans le milieu : charges, produits, public cible... Différents paramètres sont à repenser pour évaluer la rentabilité d'un tel projet. Alors, bars à animaux, vraie opportunité ou fausse bonne idée ?

Les raisons d'un tel succès sont nombreuses. Là où le phénomène a grandi, au Japon, c'est avant tout la densité de population qui explique que de plus en plus de gens aient fréquenté les bars à animaux. En effet, à Tokyo, vivre dans un appartement de 5 m² n'est pas impossible... Accueillir un animal dans ces conditions est donc difficile. Les bars à animaux permettent à ces gens-là de passer tout de même du temps avec les animaux. Une opportunité sans équivalent, notamment pour les personnes en manque d'affection. Le café Waf, à Lille, a par exemple pour volonté de « réunir des humains en manque d'affection canine et des chiens en manque d'affection humaine ». Car les autres grands gagnants du phénomène sont en théorie les animaux : souvent issus de refuges, ils y sont chez eux, dorlotés à longueur de journée. Les clients sont gagnants, les animaux sont gagnants... Mais qu'en est-il des gérants ?

La première question à se poser, c'est de savoir s'il est facile d'ouvrir un bar à animaux. Sans surprise, les formalités administratives et autres mesures d'hygiène à respecter sont plus nombreuses que si vous ouvriez un bar « normal ». En effet, l'activité exercée est, au regard de la loi, une activité de « présentation de chats au public, à des fins commerciales ». A cet égard, il vous faudra obtenir une des trois certifications spécifiques au traitement des animaux dans un cadre professionnel pour concrétiser votre projet : la certification professionnelle, une formation dans un établissement agréé par le ministère de l'Agriculture, ou un certificat de capacité.

Ensuite, il vous faudra démontrer que votre établissement, du point de vue des infrastructures, est conforme aux règles sanitaires de protection des animaux, conformément au code rural et de la pêche maritime et à l'arrêté du 3 avril 2014. Ce dernier est le cadre réglementaire « fixant les règles sanitaires et de protection animale auxquelles doivent satisfaire les activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques ». Par exemple, il faudra distinguer la pièce dans laquelle les clients commanderont les boissons de la pièce dans laquelle ils les consommeront en compagnie des animaux. [...]

Enfin, il vous faudra penser à certaines formalités spécifiques, à commencer par l'assurance. D'une part, vos animaux doivent être assurés, et d'autre part, il faut prévoir une assurance pour les accidents qu'ils pourraient causer – incluse a priori dans votre responsabilité civile professionnelle. [...]

Dans la réalité, plusieurs facteurs sont à prendre en compte pour éviter de connaître le sort du Café des Chats, premier bar à chats de France, qui a fermé ses portes en 2016. Un bar à animaux induit des coûts supplémentaires à prévoir impérativement dans votre business plan.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2021
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 3	Page 3/5

Document 1 (2/2) - Bar à animaux : le meilleur ami des gérants ?

Certains facteurs indépendants de votre volonté pourraient aussi nuire à la prospérité du projet, car qui dit engouement médiatique et populaire dit aussi intervention d'acteurs extérieurs, comme les institutions et les associations de protection des animaux. A vous donc de garantir un traitement humain et éthique des animaux, et à bien formuler vos hypothèses financières, pour faire de votre projet une vraie bonne idée.

Source : www.my-business-plan.fr

Document 2 - Après les bars à chats, voici les bars à chiens en France

Les bars à chats, concept venu du Japon (Neko Café), ont depuis quelques temps fait leur apparition en France. Les bars à chiens sont-ils désormais une nouvelle tendance ? Un bar à chiens vient d'ouvrir ses portes à Lille.

[...]

« Avec des chiens, le fonctionnement est radicalement opposé ! », insiste-t-elle « Selon si vous venez au Waf pendant l'heure de la sieste ou au cours de leur session d'hyperactivité, vous pourrez soit vous poser sur le canapé pour leur faire un câlin, soit jouer à la balle ou à la corde avec eux. En plus c'est un animal avec qui on peut faire plein d'autres activités. Car ils réclament beaucoup plus d'attention que leurs amis félines. Par exemple, certains de nos clients promènent les chiens. » Un "challenge" d'éducation canine est par ailleurs organisé toutes les semaines.

« Les chiens étant très dépendants de leur maître, je ne peux pas les laisser seuls au local la nuit. Donc tous les soirs on rentre chez moi en Waf-Mobile. Et tous les matins on fait une promenade d'une heure pour se dépenser. C'est plus de travail qu'avec des chats ! »

Mais d'où lui est venu cette idée ? « Un chien a beau être super chouette, il faut avoir le temps et de la place parfois pour s'en occuper correctement. Résultat : beaucoup de fans de chiens sont privés de cette affection canine. »

Autre constat qui l'a incité à créer cet établissement : « En parallèle, les familles d'accueil et refuges sont pleins à craquer en raison du haut taux d'abandons de chiens, qui ne cesse d'augmenter. Une solution serait de sensibiliser les familles à adopter avec des associations plutôt qu'en élevage. »

[...]

Au final, le but du Waf est « de pouvoir profiter de l'affection de 9 chiens, tous auparavant abandonnés, autour d'un café. Sans devoir se soucier des frais vétérinaires, de l'obligation d'avoir un jardin, des 6 promenades-pipi quotidiennes, etc. Tout ça, c'est le Waf qui s'en charge ! »

Et peut-être qu'au final cet endroit convivial suscitera des envies d'adoption.

Source: www.santévet.com

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2021
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 3	Page 4/5

Document 3 - Un bar à chien vient d'ouvrir en France

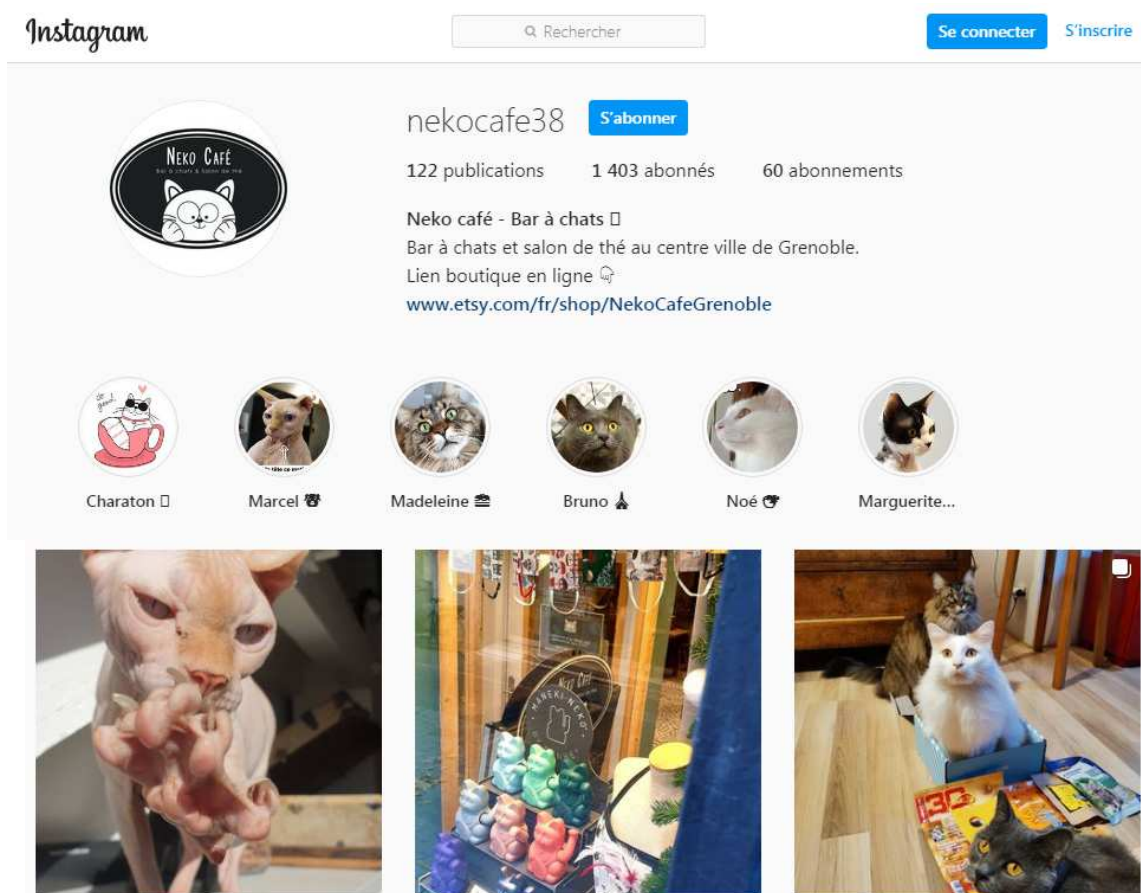
Le premier bar à chien d'Europe vient d'ouvrir ses portes et c'est à Lille que ça se passe !

[...]

Pour l'ambiance zen et la quiétude, on repassera ou on préférera le bar à chat. Les 9 chiens du café ont été choisis pour leur sociabilité et leur gentillesse et ils ne se contenteront pas de caresses. Ici, ça court, ça saute, ça joue... Bon et parfois ça demande des câlins et ça dort, quand même. Pour les sceptiques qui s'inquiètent du bien-être de ces petites boules de poils, la créatrice du lieu a tout prévu : ils seront nourris, sortis toutes les trois heures et pourront aller se reposer dans une salle qui leur est réservée si besoin. En plus, les neuf toutous ont tous été abandonnés avant de trouver refuge au Waf, alors aucune inquiétude à avoir quant à leur bonheur. Et pour ne rien gâcher, le lieu est super sympa : pierre apparente, table en bois, grand canapé... Tout pour passer un moment. Bon, loin de nous l'idée de relancer l'éternel débat chien ou chat, mais plutôt bar à chat ou bar à chien ?

Source : www.bibamagazine.fr

Document 4 - Page Instagram Neko Café



Source : www.nekocafe.fr

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2021
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	SUJET 3
	Page 5/5