

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- maîtriser les connaissances relatives à :
 - . la politique et/ou la stratégie de l'entreprise hôtelière ;
 - . l'analyse du marché hôtelier ;
 - . la connaissance du consommateur et son comportement ;
 - . l'ensemble des variables mercatiques, prises isolément ou intégrées au plan de marchéage ;
- mobiliser ses connaissances pour exploiter le ou les documents qui lui sont fournis ;
- illustrer ses connaissances par des exemples récents tirés de l'environnement professionnel hôtelier et touristique ;
- communiquer avec la commission d'interrogation.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte les phases suivantes :

- remise au candidat d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné de questions d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- exposé sur le thème d'étude (15 minutes maximum) ;
- interrogation.

SUJET n° 5

Thème : La démarche mercatique

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de votre culture mercatique, de vos acquis professionnels et de la documentation jointe, il vous est demandé de présenter un exposé structuré répondant aux travaux à faire ci-dessous. Vous les traiterez dans l'ordre qui vous convient. Les explications de vocabulaire seront, dans la mesure du possible, intégrées à votre exposé.

- Exploitez le document fourni en annexe et présentez-le de façon structurée dans le cadre du thème proposé.
- Expliquez pourquoi et comment une entreprise d'hôtellerie-restauration peut intégrer les préoccupations sociétales dans ses décisions et actions mercatiques.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - plan de marchéage,
 - labellisation,
 - repositionnement.

SESSION EX	AMEN	Durée	30 min
2011	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient 2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 5 1/2

ANNEXE SUJET n° 5

Thème : La démarche mercatique

Faites le Bilan carbone de votre restaurant. Un exemple très instructif : Léon de Bruxelles.

Source : <http://www.lhotellerie-restauration.fr> – 26 juillet 2010

Qu'est-ce qu'un Bilan carbone® ?

C'est une méthode développée par l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) pour comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre (GES) résultant de l'activité d'une entreprise. Les résultats obtenus sont traduits en tonnes d'équivalent CO₂. Pour en savoir plus <http://ecocitoyens.ademe.fr>
Cette méthode permet à un restaurateur, qui souhaite inscrire son activité dans une approche de Développement Durable, d'identifier les points critiques sur le plan énergétique de son activité et d'établir un plan d'amélioration.

Appliquée à Léon de Bruxelles, cette méthode a permis de nombreux constats très intéressants. Le Bilan carbone® a été réalisé par le cabinet Effet de Levier en 2009 sur la base des chiffres 2008 des restaurants de Lisses, Villiers-sur-Marne et du siège. Et selon les règles d'extrapolation habituelles du Bilan carbone®, il en a été déduit les résultats pour l'ensemble de la chaîne. Il apparaît tout de suite que l'essentiel des émissions de CO₂ provient des activités externes aux restaurants : par exemple les déplacements des clients (13 %) et surtout la production agroalimentaire (43 %). Alors que l'activité du restaurant génère une faible part des émissions (20 %). Mieux, les produits phares des restaurants Léon de Bruxelles : les moules, les frites et la bière ont un impact très faible : seulement 18 % des émissions totales (incluant la fabrication, le transport et les emballages).

La moule, un produit naturel avec un excellent Bilan carbone®

C'est la divine surprise de ce bilan, la moule est un produit naturel qui a un excellent Bilan carbone®. C'est une très bonne source de protéines qui génère 40 fois moins de CO₂ qu'un kilo de bœuf et 100 fois moins qu'un kilo de veau. Tout aussi diététique, son impact est comparable à celui des légumes. Elle se nourrit de phytoplancton, des micro-algues marines produites naturellement dans le milieu où elle vit et ne nécessite aucun traitement chimique. La moule est facile à cultiver, très résistante aux maladies, les mytiliculteurs doivent simplement éviter de trop intensifier leurs parcs, parce qu'elle est très vorace.

Le Bilan carbone® permet de bâtir un plan d'action

Au-delà du constat qu'il permet de faire le Bilan carbone® n'a d'intérêt que s'il débouche sur un plan d'action d'amélioration. C'est ce que Léon de Bruxelles est en train de réaliser avec succès.
Les premiers résultats constatés par Mariannick Ozanne, la directrice du Développement Durable concernant les émissions directes sur lesquelles l'entreprise peut agir et mesurer régulièrement son action, sont par exemple pour le siège : une baisse de 12 % de la consommation d'énergie au siège, une baisse de consommation de 10 % du papier, une diminution de 30 % des impressions couleurs, un allègement de 22 % des imprimés publicitaires et une réduction de 11 % des frais de carburants.

Dans les restaurants, les huiles usagées sont recueillies pour être recyclées, mais surtout il a été réalisé un vaste programme de relamping et d'équipement de mousseurs réducteurs de débit sur l'ensemble des points d'eau. Les consommations d'énergie sont mesurées, pour 80 % d'entre elles, toutes les semaines pour analyser les évolutions et les réduire. Pour les sets de table, une réduction de 20 % du papier consommé a d'ores et déjà été réalisée, ils sont par ailleurs imprimés avec le label Imprim'vert®.

Une "taxe carbone" pour financer les initiatives locales des restaurants

Pour les restaurants, afin d'encourager les initiatives, depuis avril 2010 il a été créé en interne une taxe carbone de 0,1 % du chiffre d'affaires. Les sommes ainsi générées sont mutualisées pour financer les investissements requis pour mener à bien les actions décidées par les restaurants. À ce jour, 25 % des 56 restaurants sont fortement impliqués dans la démarche.

Les nouveaux restaurants (Creil, Metz, Besançon) ont été systématiquement équipés de chauffe-eau solaire avec une isolation renforcée, deux d'entre eux ont aussi un système de récupération d'eau de pluie, enfin un restaurant est équipé d'une balleuse à cartons et bien sûr les chantiers ont été conduits de façon propre et durable.

Agir sur les approvisionnements

Plus délicat est d'agir sur les émissions indirectes. Sur ce plan, Léon de Bruxelles bénéficie d'un historique puisque dès 2004, Michel Morin, son président du directoire, avait mis en place un plan d'action qui avait divisé le nombre de livraisons par 3. Depuis, les efforts ont surtout porté sur la sélection des fournisseurs et aujourd'hui, ils sont tous impliqués dans des démarches de Développement Durable...

Jean-Luc FESSARD

SESSION EX	AMEN	Durée	30 min
2011	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET 5
			2/2