

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° 18

Thème : L'évolution de l'offre

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. Votre exposé les traitera 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 les hôteliers et/ou les restaurateurs intègrent l'environnement dans leur démarche mercatique.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - besoin,
 - servuction,
 - label.

SESSION 2012	EXAMEN	Durée	30 min
	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL	SUJET 18	1/2

ANNEXE DU SUJET n° 18

Thème : L'évolution de l'offre

Le centre de thalasso de Pornic accorde les soins et l'assiette

Source : Néo Restauration 01/06/2010 par FRÉDÉRIC THUAL

Pour limiter son impact sur l'environnement, le centre de thalassothérapie Alliance de Pornic (44) a réadapté tout son service de restauration. Entre cuisine du terroir et menus ayurvédiques, la restauration vise le 100 % bio.

« *On ne pouvait pas continuer comme ça !* » Le verdict de Christophe Larrat, directeur exécutif du centre de formation Alain-Ducasse Formation (ADF), est sans ambiguïté. Pour le groupe Alliance Hospitality, propriétaire du site, qui lui a confié un audit il y a deux ans, c'est la douche froide. Tout a été expertisé : l'approvisionnement en matières premières, le service en salle, la cuisson des aliments et même la plonge.

« *Sans cohérence et sans identité culinaire, la restauration s'avérait en inadéquation avec l'offre de soins* », reconnaît Sylvain Faucher, directeur de restauration du groupe Alliance Hospitality.

Éparpillée entre la crêperie, le végétarien, les grillades, la brasserie et le traditionnel, la restauration a été recentrée et repositionnée. Aujourd'hui, il n'y a plus cinq, mais deux restaurants accessibles aux curistes et à une clientèle de passage. La Terrasse propose des menus bio-detox et une cuisine ayurvédique. Au cœur de l'Ayurvêda, médecine ancestrale indienne qui vise à traiter l'individu dans son ensemble, cette cuisine à base de légumes frais, de fruits, d'épices et d'herbes vise à rééquilibrer les dysfonctionnements du corps et à reconstituer les trois énergies vitales (Vata, Pitta, Kapha). L'objectif est d'harmoniser le doux, l'acide, le salé, le piquant, l'amer et l'astringent. 30 à 40 % des curistes y affluent déjà.

Les autres s'installent à la Source. Une table à la cuisine contemporaine et aux accents bretons, avec des produits frais et de saison, bio si possible et issus de l'agriculture raisonnée. Au menu : Saint-Jacques et foie gras de canard de Vendée, pulpe de panais à la muscade, homard breton, légumes mijotés en cocotte aux algues, fromages régionaux, poire rôtie à la gousse de vanille... Des mets accompagnés de cuvées renommées du pays. Le poisson provient des ports voisins. Le café est bio, réservé quinze jours à l'avance chez Malongo. « *Je veux du bio, mais pas du bio qui vienne de Marseille* », précise Sylvain Faucher, dont les demandes auraient incité le fournisseur Pomona à créer un concept bio.

S'il y a eu une vraie volonté humaine d'investir dans le personnel, la cuisine a également été entièrement rééquipée. Place aux techniques modernes : woks modulables, planchas à viande et poissons, fours à basse température pour moduler les cuissons, fours à vapeur, tiroirs de rangement pour les matières premières... L'ensemble est orchestré pour gagner du temps, accroître la qualité et garder la saveur des produits frais. « *On peut envoyer jusqu'à 200 couverts à l'heure...* », assure-t-on fièrement en cuisine, désormais climatisée.

« DISPENSER UNE ÉDUCATION ALIMENTAIRE AU CLIENT »

L'addition, elle, est salée : 400 000 euros pour la première tranche. La deuxième, consacrée aux parties froides, débutera dans deux ans. « *Un investissement nécessaire pour répondre aux exigences de la cuisine bio-detox et ayurvédique* », témoigne Marie-Noëlle Veillet, directrice du centre, qui a recruté un chef spécialisé dans cette cuisine. « *Cette cuisine bio et naturelle repose sur 80 % de légumes, 20 % de protéines, soit l'inverse d'un restaurant traditionnel. La thalassothérapie est le lieu idéal pour dispenser une éducation culinaire au client* », assure le chef Gilles Defives.

Le message commence à être perçu. À tel point que l'on s'épanche volontiers sur les menus, entre une douche à infusion et un massage à la pomme ou à la salicorne. D'autant que le centre a imaginé une cure associant plaisirs aquatiques et plaisir de la chair avec, au hasard des menus : une extraction de jus, un carpaccio de betteraves rouges et son caviar d'algues, des lasagnes de légumes, une crème au chocolat noir/noisette. Servi à la Terrasse par deux jeunes femmes passionnées, le menu - compris ou non dans le forfait cure - est à 32 euros.

Au restaurant la Source, plus proche d'une gastronomie classique, le prix des entrées varie de 18 à 26 euros, les plats de 18 à 31 euros. Le choix du bio représenterait un surcoût de 2 à 3 %. L'objectif est surtout de passer de 200 à 230 couverts par jour, pour voir évoluer le chiffre d'affaires de 3,5 à 4 millions d'euros d'ici à deux ans.

« La cuisine ayurvédique s'inspire de nombreuses recettes indiennes. Il faut juste rendre les plats un peu plus sexy pour régaler les maris et pouvoir attirer une clientèle extérieure. »

Christophe Larrat, directeur exécutif du centre de formation Alain-Ducasse Formation (ADF)

FRÉDÉRIC THUAL

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2012	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL	SUJET 18	2/2