

L'épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- mobiliser des connaissances et savoir-faire commerciaux ;
- adopter une démarche méthodologique rigoureuse ;
- identifier une problématique à partir d'une documentation d'actualité fournie en français et éventuellement en anglais portant sur le domaine de l'hébergement dans des établissements hôteliers et para-hôteliers français et européens ;
- synthétiser les idées générales exprimées dans la documentation ;
- proposer des solutions et argumenter des choix pour traiter le problème posé ;
- communiquer oralement.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte trois étapes :

- le candidat prépare le sujet national composé d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné d'une question d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- il expose en français la problématique et sa résolution pendant 10 minutes maximum ;
- la commission mène un entretien en français de 20 minutes maximum à partir de la question posée et d'autres interrogations liées à la problématique initiale.

## **SUJET N° 1**

### **Thème : La démarche qualité**

#### **IBIS défenseur d'une hôtellerie responsable**

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de la documentation fournie, de votre culture mercatique et de vos acquis professionnels, il vous est demandé de présenter en français un exposé structuré dans le cadre du thème proposé. Vous intégrerez dans votre exposé la réponse à la question suivante :

- Après avoir rappelé les objectifs et les étapes de la démarche qualité, vous expliquerez comment un responsable de l'hébergement peut y intégrer une démarche environnementale.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2008	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
E4RHMCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 1	<b>1/2</b>

**ANNEXE SUJET N° 1**  
**Thème : La démarche qualité**  
**Ibis défenseur d'une hôtellerie responsable**  
Source : Hôtel Restau Hebdo, 17 juillet 2007

Jean-Paul Philippon, directeur général d'Ibis France, et Nicolas Hulot ont signé un accord de partenariat le 2 juillet dernier au siège de la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme. Après l'Oréal, TF1 et EDF, Ibis est un nouvel allié de poids pour la Fondation, qui continue ainsi sa sensibilisation du grand public via des partenaires économiques puissants. *“Notre collaboration avec ces acteurs économiques ne compromet en rien nos indépendances respectives”*, a insisté Nicolas Hulot. *“Nous devons mobiliser tous les acteurs de la chaîne Ibis pour créer une dynamique et montrer que cette action n'a rien de marketing”*, a-t-il ajouté.

La chaîne a déjà entrepris de longue date une démarche dans ce sens qui s'est traduite par la certification ISO 14001 de management environnemental.

Dans un premier temps, cette certification va concerner près de 180 établissements, soit près de la moitié des hôtels Ibis en France. Elle devrait s'appliquer progressivement à l'ensemble du réseau dans les mois à venir.

Si toutes les actions ne sont pas encore définies, les tendances seront les suivantes :

- améliorer quotidiennement les performances environnementales dans les domaines de la gestion des déchets et des consommations d'eau et d'énergie, avec comme premier objectif une production du chaud sanitaire par énergie solaire d'environ 10 % ;
- développer le tri sélectif, le recyclage, la réduction des consommations d'eau, d'énergie et des déchets non valorisés et ainsi réduire la masse globale des déchets de 10 % ;
- enfin, poursuivre la sensibilisation des clients et des équipes sur le terrain...

Heureux de pouvoir valoriser cette démarche à travers le partenariat avec la fondation Hulot, Jean-Paul Philippon insiste sur l'engagement de la marque : *“C'est devenu un axe fort de notre plan de développement durable. Soutenir la fondation vient prolonger l'engagement au quotidien que nous menons dans nos hôtels, que cela soit dans le cadre de notre certification ISO 14001 ou des très nombreuses actions citoyennes menées au quotidien. Je suis convaincu que cette nouvelle action stimulera encore plus notre motivation et que la fondation nous aidera toutes et tous à progresser encore plus”*.

L'engagement d'Ibis prendra la forme de mécénat d'entreprises à hauteur de 450 000 euros par an, qui seront investis sur plusieurs fronts, notamment dans la conception des bâtiments. L'un des axes les plus importants est en effet l'aménagement des structures lors de la construction (environ 10 hôtels par an en France, ndlr) et lors des rénovations. *“Le surcoût pour la construction d'un hôtel responsable est de 10 à 20 %, et même si l'objectif d'Ibis n'est pas purement mercantile, le retour sur investissement est une réalité”*. La preuve qu'écologie et rentabilité ne sont pas incompatibles.

**Arnaud Cipriani**

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2008	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
E4RHMCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 1	<b>2/2</b>