

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 13 pages numérotées
dont 8 pages d'annexes.

Avertissement : si le texte du sujet, celui des questions ou encore le contenu des annexes vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service		
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	Coefficient	3

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

« Le Phare du Pertuis »

Le travail à faire se compose de 5 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

	Thèmes	Durée	Barème / 60	Pages
	Présentation de l'entreprise			2
Dossier 1	L'analyse de l'exploitation	1 h 10	17 points	3
Dossier 2	Le contrôle de l'activité et des coûts	1 h 00	14 points	3 et 4
Dossier 3	La clientèle britannique : un segment attractif ?	0 h 30	8 points	4
Dossier 4	Faire connaître et commercialiser le « Phare du Pertuis »	0 h 50	13 points	4 et 5
Dossier 5	La fidélisation du personnel	0 h 30	8 points	5

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

<i>Annexe 1</i>	Tableaux des soldes intermédiaires de gestion 2014 et 2013	Page 6
<i>Annexe 2</i>	Détail des charges et des chiffres d'affaires 2014 et 2013	Page 7
<i>Annexe 3</i>	Informations nécessaires au calcul du ratio coût nourriture	Page 8
<i>Annexe 4</i>	Clientèle touristique en Pays Rochelais	Page 9
<i>Annexe 5</i>	Aéroport de La Rochelle/Ile de Ré, bilan 2012	Page 10
<i>Annexe 6</i>	Enquête clientèle britannique 2012	Pages 10 et 11

Annexe A	Structure et évolution des coûts et des marges (un seul exemplaire est à rendre avec la copie)	Pages 12 et 13
-----------------	---	-----------------------

L'annexe A est fournie en deux exemplaires, un exemplaire étant à remettre avec la copie, l'autre servant de brouillon éventuel.

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	1/13

« Le Phare du Pertuis »

Une douceur de vivre unique, voilà ce que répètent à l'envi ceux qui ont goûté aux charmes de La Rochelle en Charente-Maritime. L'océan entoure cette ville et plusieurs symboles le prouvent : les embruns, l'air vivifiant, les ports. C'est à quelques encablures de cette cité maritime que « Le Phare du Pertuis » s'est installé en 1999.

Les murs dans lesquels est exploité le fonds de commerce, appartiennent à une SCI, tandis que le fonds de commerce appartient à une SARL. Le montage juridique retenu évite ainsi la confusion entre l'immobilier et l'exploitation pour monsieur et madame Clercy et leur associé.

Ils ont choisi de s'installer en bordure de mer et d'offrir à leur clientèle une restauration variée, toute l'année, 7 jours sur 7, mais uniquement le midi. L'établissement est composé de 2 restaurants, l'un gastronomique et l'autre autour d'un concept novateur.

☛ À l'étage : « LE PHARE DU PERTUIS », restaurant gastronomique de 30 couverts, propose une carte et 2 formules : une formule dégustation à 55 € TTC et une formule confiance à 75 € TTC.

Il s'étend sur une terrasse qui permet de profiter de la vue sur la mer.

La clientèle est essentiellement une clientèle « affaires » en semaine et une clientèle « loisirs » (40-65 ans) le week-end.

Ce restaurant est coté 3 fourchettes au Guide Michelin, 15/20 au guide Gault&Millau et 14,5/20 au guide Champerard.

☛ Au rez-de-chaussée : « MENTION SPÉCIALE », restaurant de 40 couverts au concept décalé, s'adresse à une clientèle de 30-45 ans. Sa décoration intérieure est sombre, de couleur bleu nuit. On peut s'installer sur des chaises hautes, version « bar » ou sur des canapés, version « lounge ».

Ainsi, les gérants évitent tout risque de cannibalisation entre leurs deux restaurants et ont pu s'assurer, depuis l'ouverture de ce second restaurant, un chiffre d'affaires supplémentaire permettant de faire face à la charge des travaux d'aménagement.

La concurrence est très faible localement sur ce créneau, si ce n'est la concurrence tarifaire du Café de la Plage situé à quelques centaines de mètres.

Au-delà de l'offre de restauration pure, les époux Clercy ont choisi de se diversifier vers d'autres activités :

- une offre séminaire en plein développement avec une salle pouvant accueillir 40 personnes donnant sur les marais ; la clientèle est essentiellement constituée de laboratoires pharmaceutiques ;
- une offre de restauration traiteur haut de gamme reprenant la carte du restaurant gastronomique ;
- des cours de cuisine organisés une fois par mois de septembre à juin et s'adressant à une clientèle de particuliers.

Le développement de ces multiples activités a mobilisé les époux Clercy qui souhaitent aujourd'hui prendre le temps de la réflexion. Ils ont pris conscience de la nécessité d'améliorer le contrôle des performances d'exploitation (une nouvelle organisation est recherchée pour envisager une maîtrise plus fine des coûts), de davantage veiller aux opportunités liées à l'évolution des marchés (pour effectuer une relance ciblée des activités développées). Enfin, ils souhaitent réfléchir à l'implication de leur personnel pour éviter les départs préjudiciables au maintien de l'activité.

Dans ce contexte, monsieur et madame Clercy étudient 5 dossiers pour lesquels ils sollicitent votre aide.

- **Dossier 1** - L'analyse de l'exploitation
- **Dossier 2** - Le contrôle de l'activité et des coûts
- **Dossier 3** - L'étude de la clientèle britannique
- **Dossier 4** - Faire connaître et commercialiser le « Phare du Pertuis »
- **Dossier 5** - La fidélisation du personnel

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.

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	2/13

Dossier 1 - L'analyse de l'exploitation

Dans un premier temps et pour mieux préparer leurs choix à venir, monsieur et madame Clercy souhaitent un diagnostic précis de la performance globale de leur exploitation. Ils vous confient le tableau des soldes intermédiaires de gestion (annexe 1) et le détail des charges et des chiffres d'affaires des différentes activités (annexe 2) des deux derniers exercices.

- 1.1. À partir des annexes 1 et 2, compléter le tableau de bord des exercices 2014 et 2013 fourni en **annexe A (un exemplaire est à rendre avec la copie)**.
- 1.2. Montrer l'intérêt du calcul du RBE (résultat brut d'exploitation) en hôtellerie-restauration en mettant en évidence les limites de l'utilisation de l'EBE (excédent brut d'exploitation) pour la profession.

Devant l'évolution du chiffre d'affaires du restaurant gastronomique (annexe 2), les époux Clercy vous demandent de décomposer l'écart sur le chiffre d'affaires de cette unité entre 2013 et 2014.

- 1.3. Calculer l'écart global entre les chiffres d'affaires 2013 et 2014 du restaurant gastronomique. Décomposer cet écart en écart sur quantité et écart sur prix.
- 1.4. Commenter de manière structurée l'évolution constatée entre 2013 et 2014 ainsi que les écarts entre les réalisations et les objectifs pour 2014 (20 à 30 lignes maximum). Inclure dans votre commentaire l'étude de l'écart sur le chiffre d'affaires du restaurant gastronomique.

Dossier 2 - Le contrôle de l'activité et des coûts

Forts du constat précédent, monsieur et madame Clercy envisagent pour les exercices à venir la mise en place d'une analyse de l'établissement par département.

Aussi, sollicitent-ils vos conseils pour les aider dans cette mise en œuvre notamment dans le domaine du calcul des ratios matières.

- 2.1. Identifier l'intérêt que représente l'approche par département.
- 2.2. Afin de mettre en place cette analyse par activité, préciser quelle organisation comptable et extra-comptable serait nécessaire afin d'obtenir des ratios matières par activité.
- 2.3. Décrire en quelques lignes l'intérêt de séparer le ratio en deux indicateurs distincts : « ratio nourriture » et « ratio boissons ».

Afin de mieux maîtriser le coût matières, monsieur et madame Clercy souhaitent que le ratio coût matières ne dépasse en aucun cas 29 %. Ils désirent mettre en place, à partir d'avril 2015, une procédure de contrôle basée sur la comptabilité achats. Deux ratios seront alors calculés : le « ratio nourriture » et le « ratio boissons ».

Pour l'année 2015, le calcul du ratio matières reste commun aux diverses activités.

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	3/13

- 2.4. Compte tenu des informations fournies en annexe 3 relatives au calcul du coût nourriture, déterminer successivement pour le mois d'avril 2015 :
- le montant des achats de nourriture consommés en avril 2015 ;
 - le coût des achats nourriture consommés et payés par les clients ;
 - le « ratio nourriture ».

Sachant que, pour le mois d'avril 2015, le montant des achats de boissons consommés et payés par les clients s'est effectivement élevé à 9 538 € hors taxes (les variations de stocks de boissons ainsi que les productions consommées sont intégrées dans ce montant) pour un chiffre d'affaires boissons hors taxes de 34 724 €.

Les ratios objectifs avaient été fixés à 29,7 % pour la nourriture, 27,5 % pour les boissons et 28,9 % globalement pour le coût nourriture et boissons.

- 2.5. Calculer le « ratio boissons » et le « ratio global nourriture et boissons » du mois d'avril 2015. Commenter les résultats obtenus pour cette première période de contrôle.

Dossier 3 - La clientèle britannique : un segment attractif ?

Monsieur et madame Clercy cherchent des pistes pour améliorer la fréquentation et le chiffre d'affaires de leurs restaurants. Pour cela ils ont réussi à collecter des données relatives aux années 2012 et 2013. Ils envisagent de cibler davantage la clientèle étrangère et notamment britannique dans un contexte économique global délicat.

- Justifier cette orientation à partir des informations fournies en annexes 4 et 5.
- Identifier en annexe 6 les éléments principaux permettant de cerner le profil socio-économique de la clientèle touristique britannique. Conclure cette analyse en précisant si vous confirmez l'intérêt de cette clientèle cible pour l'établissement de monsieur et madame Clercy.
- Citer deux organismes susceptibles d'intervenir pour faire connaître l'offre gastronomique, l'un sur les marchés de proximité et l'autre sur les marchés étrangers.

Dossier 4 - Faire connaître et commercialiser le « Phare du Pertuis »

Les époux Clercy souhaitent identifier les actions à mettre en œuvre pour communiquer auprès de la clientèle britannique et commercialiser « Le Phare du Pertuis ». Dans ces domaines, les choix doivent permettre d'atteindre la cible visée, de valoriser l'offre du restaurant, de rester cohérent avec le potentiel financier de l'établissement.

Ils ont sélectionné quelques supports de communication :

- les guides gastronomiques touristiques français et étrangers ;
- les encarts publicitaires dans la presse ;
- le site internet du restaurant le « Phare du Pertuis ».

Pour faire leur choix, ils pensent retenir trois critères :

- l'adéquation des supports à la cible ;
- la cohérence des supports avec le positionnement de l'établissement ;
- les critères techniques (qualités des supports).

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	4/13

4.1. Dans un tableau à double entrée, utiliser ces trois critères afin de porter une appréciation sur la pertinence des supports suivants pour atteindre la clientèle britannique :

- les guides gastronomiques touristiques français et étrangers ;
- le site internet du restaurant le « Phare du Pertuis ».

4.2. Identifier deux autres critères pertinents pour effectuer leur choix.

Jean Clercy est un chef renommé. Il s'est notamment fait connaître au niveau régional en participant à de nombreux événements (manifestations gastronomiques, interviews dans la presse régionale, etc...).

Il pense s'appuyer sur des relais de communication (journalistes français et britanniques) pour mener deux actions :

- organiser des découvertes et dégustations de sa cuisine auprès de ces derniers pour les inciter à rédiger des articles et obtenir des retombées favorables ;
- réaliser des dossiers de presse à diffuser auprès de journalistes et critiques gastronomiques.

4.3. Préciser les retombées que Jean Clercy peut attendre de cette démarche.

Les époux Clercy envisagent de développer des partenariats avec des voyagistes anglais et français commercialisant le Pays Rochelais.

4.4. Donner deux raisons pour les voyagistes, et deux raisons pour « Le Phare du Pertuis » de mettre en place ce partenariat.

Dossier 5 - La fidélisation du personnel

En 2012, le second de cuisine, René Vautier, a quitté l'établissement et travaille désormais dans un restaurant concurrent dirigé par monsieur Bourdon, à une vingtaine de kilomètres du « Phare du Pertuis ».

Monsieur Clercy déplore le départ de ce salarié vers cet établissement concurrent proche. Il envisage, dans les futurs contrats de travail, d'insérer une clause de non concurrence.

5.1. Expliquer ce que peut attendre l'employeur d'une telle clause.

5.2. Citer les conditions d'application de cette clause.

Monsieur Clercy, renseignements pris, constate que la mise en œuvre de cette clause s'avère délicate en pratique.

5.3. Préciser quels éléments monsieur Clercy doit prouver pour obtenir des dommages et intérêts en cas de non-respect de cette clause.

Monsieur Clercy cherche également des solutions managériales pour le personnel.

5.4. Proposer, en les justifiant, deux mesures financières et deux mesures non financières permettant de fidéliser le personnel en l'impliquant dans la vie de l'établissement.

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	5/13

Annexe 1 - Tableau des soldes intermédiaires de gestion 2014 et 2013

Tableau des SIG	2014	2013
Ventes de marchandises	0	0
- Coût d'achat des marchandises vendues	0	0
= MARGE COMMERCIALE	0	0
Production vendue	988 190	905 330
+ Production stockée	0	0
+ Production immobilisée et consommée (1)	45 200	44 230
= PRODUCTION DE L'EXERCICE	1 033 390	949 560
= Marge commerciale	0	0
= Production de l'exercice	1 033 390	949 560
- Consommations en provenance des tiers	582 220	513 750
= VALEUR AJOUTÉE	451 170	435 810
+ Subvention		
- Impôts, taxes et versement assimilés	28 200	25 230
- Charges de personnel	324 170	297 510
= EBE	98 800	113 070
+ RAP d'exploitation		
+ Autres produits d'exploitation		
- DAP d'exploitation	40 550	44 430
- Autres charges d'exploitation	4 280	1 760
= RÉSULTAT D'EXPLOITATION	53 970	66 880
+ Produits financiers	0	0
- Charges financières	18 250	26 220
= RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	35 720	40 660
+ Produits exceptionnels		3 540
- Charges exceptionnelles	7 200	11 430
= RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	-7 200	-7 890
- Participation		
- Impôts sur les bénéfices	7 576	2 828
= RÉSULTAT DE L'EXERCICE	20 944	29 942

(1) coût matière des repas du personnel et des offerts.

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	6/13

Annexe 2 - Détail des charges et des chiffres d'affaires 2014 et 2013

Détails des charges :

	2014	2013
Achats de marchandises	0	0
Variation de stock marchandises	0	0
Achats de matières premières	350 600	296 100
Variation de stock matières premières	-8 400	5 350
Autres achats et charges externes *	240 020	212 300
Impôts, taxes et versements assimilés	28 200	25 230
Salaires et traitements	266 870	245 880
Charges sociales	57 300	51 630
Dotations aux amortissements	40 550	44 430
Autres charges	4 280	1 760
Total des charges d'exploitation	979 420	882 680
* Détail des « Autres achats et charges externes »		
Loyers versés à la S.C.I.	58 370	56 800
Redevances de crédit bail	33 300	33 300
Reste des autres achats et charges externes	148 350	122 200
Total des "Autres achats et charges externes"	240 020	212 300
Intérêts des emprunts	15 550	23 770
Commissions sur moyens de paiement	2 700	2 450
Total des "Charges financières"	18 250	26 220

Détail des CA HT :

	2014	2013
CA restaurant « Le Phare du Pertuis »	354 060	356 500
Nombre de couverts restaurant « Le Phare du Pertuis »	5 620	5 750
CA restaurant « Mention Spéciale »	341 900	329 018
Nombre de couverts restaurant « Mention Spéciale »	10 520	10 445
CA séminaires	265 230	197 100
Nombre de couverts séminaires	5 052	3 650
CA divers (restauration extérieure, cours de cuisine)	27 000	22 712
Total chiffre d'affaires HT	988 190	905 330

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	7/13

Annexe 3 - Informations nécessaires au calcul du ratio coût nourriture

Synthèse au 30 avril des livraisons/achats du mois d'avril 2015 :

	Livraisons reçues montant TTC	Montants comptabilisés HT	TVA
Nourriture :			
Métro	8 651,00 €	8 200,00 €	451,00 €
Ramson Viande	6 804,75 €	6 450,00 €	354,75 €
Madrier fromage	223,66 €	212,00 €	11,66 €
Prim Fraiche	3 354,75 €	3 150,00 €	204,75 €
Lietivant	2 485,58 €	2 356,00 €	129,58 €
Panfiche	775,20 €	680,00 €	95,20 €
TOTAL	22 294,94 €	21 048,00 €	1 246,94 €
Boisson :			
Métro	2 765,25 €	2 500,00 €	265,25 €
Piolo et Cie	5 838,00 €	4 865,00 €	973,00 €
Les cavistes réunis	2 442,00 €	2 035,00 €	407,00 €
TOTAL	11 045,25 €	9 400,00 €	1 645,25 €

Remarque : une facture de 160 € HT concernant des denrées reçues et utilisées par l'entreprise en avril n'a pas été reçue.

Informations complémentaires pour le mois d'avril 2015 :

- Le registre des offerts fait apparaître un montant de 735 € d'offerts nourriture estimés à leur prix de vente taxes comprises, le coût matières des offerts étant évalué à partir du ratio coût matières objectif à savoir 29,7 % du CA HT pour la nourriture.
- Au vu de l'inventaire physique, les stocks de nourriture sont les suivants :
 - au 31 mars 2015 : 8 820 €,
 - au 30 avril 2015 : 8 050 €.
- Le chiffre d'affaires nourriture s'est élevé à 80 432,62 € TTC (TVA 10 % incluse).
- 850 repas ont été fournis aux membres du personnel ; ceux-ci sont évalués au minimum garanti soit 3,51 €, 85 % du montant de l'avantage en nature correspondant à des consommations hors taxes de nourriture.

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	8/13

Annexe 4 - Clientèle touristique en Pays Rochelais

La Charente-Maritime confirme sa position de seconde destination touristique nationale pour la saison 2012 ! Après un excellent début d'année, et malgré une conjoncture économique toujours délicate, la fréquentation touristique a été extrêmement soutenue en avant saison, laissant ainsi présager un été au beau fixe !



Malheureusement, les conditions météorologiques, peu clémentes en juillet-août, ont quelque peu ralenti le dynamisme amorcé au printemps. Il n'en reste pas moins que l'activité touristique est plus que satisfaisante sur l'ensemble de la saison.

Avec plus de 6,6 millions de nuitées, l'hôtellerie de plein air a atteint un nouveau record de fréquentation ! Après une année 2010 exceptionnelle, et une très bonne année 2011, l'attrait pour l'hôtellerie de plein air se confirme de plus belle. Les sourires sont également de mise pour les hôteliers qui enregistrent des résultats en progression, après une année 2011 difficile. Et que dire des sites de visite ! 3,8 millions d'entrées, soit une progression de 8 % du nombre de visiteurs par rapport à 2011 et un nouveau seuil record atteint en termes de fréquentation ! (...)

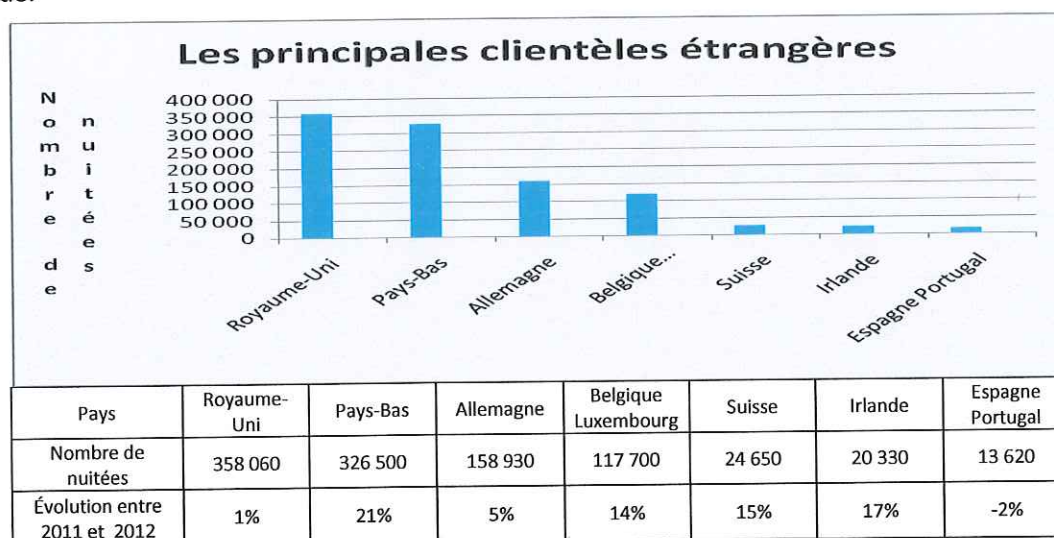
Le contexte géopolitique a renforcé l'attractivité de la destination « France » : la progression des réservations effectuées par les clientèles étrangère et française est à rapprocher du contexte international qui pousse les touristes à « sécuriser » leur choix et qui, de fait, dynamise le choix de la France ;

L'augmentation des courts séjours en avant saison a été favorisée par différents facteurs : une saison des sports d'hiver plutôt en demi-teinte ; des conditions météo estivales ; un contexte économique qui favorise le tourisme de proximité ;

Un bilan en termes de chiffre d'affaires satisfaisant : la hausse de fréquentation permet de compenser un panier moyen peu élevé. Les professionnels, enregistrant une fréquentation stable, affichent un chiffre d'affaires croissant en raison d'une augmentation de leur tarif.

Évolution des nuitées étrangères dans l'hébergement marchand du Pays Rochelais (INSEE)

La clientèle étrangère représente 15 % de la fréquentation totale dans les hébergements touristiques marchands.



Source : "www.observatoire.en-charente-maritime.com", bilan de saison 2012

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	9/13

Annexe 5 - Aéroport de La Rochelle/Ile de Ré, bilan 2012

(...) Avec 229 000 passagers en 2012, l'aéroport La Rochelle-Ile de Ré enregistre une augmentation de 20 % par rapport à l'année dernière. « 2012 a été une très bonne année, avec des résultats exceptionnels », se réjouissait Robert Butel, président de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de La Rochelle. Ces très bons chiffres sont notamment dus à l'ouverture de la ligne vers Porto.

(...) Le succès de Porto

L'année 2012 a été marquée par l'ouverture de la ligne vers Porto. Après la Grande-Bretagne et l'Europe du Nord, c'est la première fois que l'aéroport regarde vers le Sud. Grand bien lui en a pris. Cette desserte affiche un taux de remplissage de 70 %. 17 000 passagers l'ont empruntée en cette année inaugurale, entraînant, par la même occasion, des retombées économiques à hauteur de 538 000 € sur le territoire. (...)

La ligne vers Porto n'est pas l'unique nouvelle desserte créée en 2012 au départ de La Rochelle. La compagnie Airlinair, qui assure déjà des liaisons vers Lyon, a ouvert une ligne vers Paris Orly cette année, portant à 15 le nombre de destinations desservies au départ de La Rochelle. Aujourd'hui, si Londres reste la première destination en termes de fréquentation, concentrant 29 % du nombre de passagers, il est utile de rappeler que, il y a encore dix ans, elle représentait 55 % du trafic de l'aéroport.

Deux nouvelles lignes en 2013

Au vu de la hausse du trafic, l'aéroport envisage plusieurs nouveautés, notamment l'ouverture d'une nouvelle ligne, à compter du 28 mars 2013, vers East Midlands, une ville située au centre de l'Angleterre, près de Birmingham. Cette liaison, qui sera assurée par la compagnie low-cost Ryanair sur trois vols hebdomadaires, pourrait séduire entre 20 000 et 25 000 passagers. « Si tout va bien, c'est-à-dire si aucun volcan islandais n'entre en éruption et si nous évitons une crise de l'euro, cette ligne pourrait entraîner une hausse du trafic de 10 % », indiquait Robert Butel. À noter que la destination d'East Midlands, située à proximité d'autres aéroports déjà desservis par La Rochelle, pourrait également entraîner une baisse de passagers dans ces mêmes aéroports périphériques. « Cette nouvelle ligne, a tenu à préciser le président de la CCI, sera financée à 100 % par l'aéroport, sans aucune subvention de la part des collectivités locales. » (...)

3 millions d'euros d'investissements

Pour faire face à cet accroissement du trafic, dès l'automne 2013, le site rochelais entrera dans une période de travaux. Au programme : la modernisation de l'aérogare, avec le remodelage du hall d'accueil, de la salle d'arrivée, etc., la création d'un salon dédié à l'aviation d'affaires, mais aussi l'extension du parking des avions, ainsi que l'extension du parking réservé aux véhicules des passagers, avec l'installation d'une station de lavage.

Ces travaux, qui s'échelonneront jusqu'au printemps 2014, représentent un investissement de 3 millions €. (...)

Source : www.lepharedere.com, journal d'intérêt local, le 23 décembre 2012, par Julie Loizeau

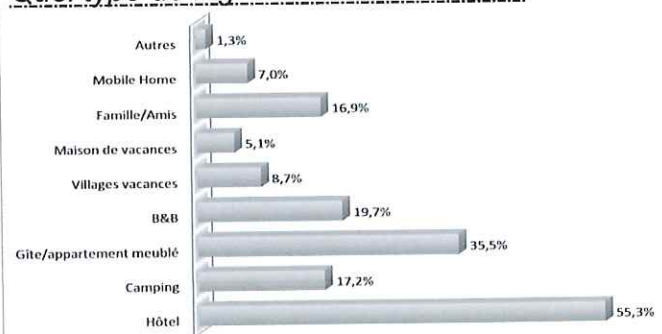
Annexe 6 - Enquête clientèle Britannique 2012 (suite page suivante)

Vacances en France :

La durée du séjour est comprise entre 3 jours et une semaine pour la majorité des personnes interrogées (53,7 %).

Agréable surprise : les séjours de 2 semaines et plus restent nombreux alors que la tendance de ces dernières années est à la réduction des séjours.

Quel type de logement utilisez-vous ?



Source : www.ort-poitou-charentes.com, CRT Poitou Charentes

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	10/13

Annexe 6 (suite) - Enquête clientèle britannique 2012

Comme pour tous les marchés et comme quasiment toutes les études de clientèles actuelles, l'utilisation d'internet pour la réservation des vacances est devenue incontournable, ce qui confirme la nécessité de développer et maintenir à un bon niveau l'ensemble des sites consultés.

Les activités marquant les séjours en France sont multiples : il semble que les activités culturelles soient plébiscitées (visites de villes ou de musées), viennent ensuite les marchés (alimentation, brocantes, puces...).

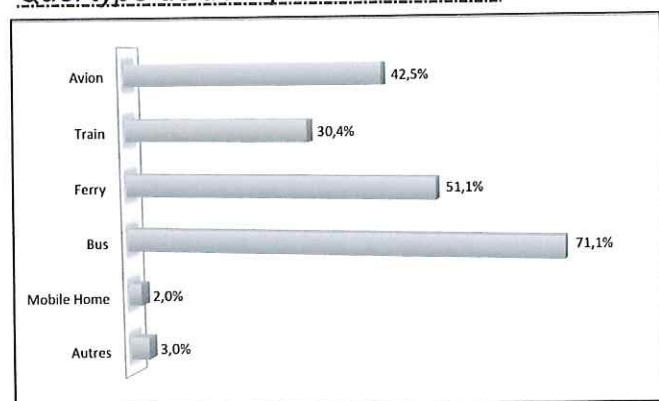
Les activités gratuites sont favorisées : randonnées, plage (comportement similaire à la clientèle française). Parmi les autres activités les plus citées : les parcs de loisirs, le vélo, le golf, le ski et la pêche.

La gastronomie semble être un centre d'intérêt incontournable (principale réponse des autres activités) : entre les restaurants, la nourriture française et les caves ou vignobles le choix est important. L'art de vivre à la française plaît.

La renommée des festivals ou concerts français semble aussi non négligeable.

Le climat pèse dans la balance et semble un atout pour la destination.

Quel type de transport utilisez-vous ?



Destination Poitou-Charente :

C'est principalement les destinations La Rochelle et Cognac qui parlent aux Britanniques. Viennent ensuite Poitiers et Angoulême. Les îles sont connues mais dans une moindre mesure. Par contre, le Marais Poitevin et le Futuroscope paraissent évoquer peu de choses à cette clientèle.

Ramener à nos 5 destinations :

Cognac/Angoulême et La Rochelle/Ile de Ré sont les destinations les plus prisées.

Quel type de client êtes-vous ?

La région est une destination de personnes voyageant en couple même si les familles représentent presque 1/3 de la clientèle. Les familles sont principalement composées de 3 à 4 personnes ce qui correspond à l'ensemble des enquêtes nationales. Cette clientèle est composée de cadres (34,5 %), de retraités (33,5 %) et d'employés (18 %).

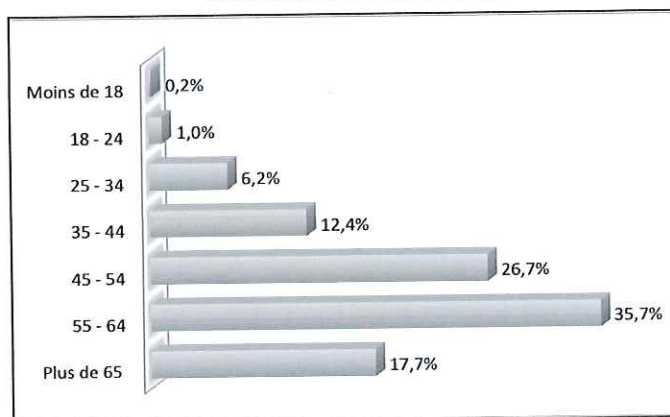
Quel âge avez-vous ?

La destination Poitou Charente n'est pas une destination « jeune » : 80 % des personnes ont plus de 45 ans et même 1 personne sur 2 est âgée de plus de 55 ans.

Notre force est donc les couples de séniors et les familles avec 2 ou 3 enfants.

Notre faiblesse : une minorité de moins de 35 ans.

La clientèle vient principalement du Royaume-Uni mais la part des Irlandais n'est pas négligeable : 20 % des répondants.



Dépense (hors dépense d'hébergement) : 37,5 % des Britanniques dépensent entre 500 et 900 € durant leur séjour en Charente-Maritime.

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	11/13

Annexe A - Structure et évolution des coûts et des marges

	2014		2013		Différence 2014-2013	Ratios objectifs 2014
	Montants (en €)	% (1)	Montants (en €)	% (2)	(1) – (2)	%
Chiffre d'affaires global		100,0		100,0		100,0
Coût matières						29,0
Marge brute globale						71,0
Coût du personnel	324 170	32,8	297 510	32,9	– 0,1	32,8
Frais généraux			151 640	16,7		16,2
Résultat brut d'exploitation						22,0
Coûts d'occupation			158 300	17,5		15,0
Résultat courant avant impôt	35 720		40 660			7,0

Justification des calculs :

	2014	2013
Coût matières		
Frais généraux		
Coûts d'occupation		

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	12/13

Annexe A - Structure et évolution des coûts et des marges

	2014		2013		Différence 2014-2013	Ratios objectifs 2014
	Montants (en €)	% (1)	Montants (en €)	% (2)	(1) – (2)	%
Chiffre d'affaires global		100,0		100,0		100,0
Coût matières						29,0
Marge brute globale						71,0
Coût du personnel	324 170	32,8	297 510	32,9	– 0,1	32,8
Frais généraux			151 640	16,7		16,2
Résultat brut d'exploitation						22,0
Coûts d'occupation			158 300	17,5		15,0
Résultat courant avant impôt	35 720		40 660			7,0

Justification des calculs :

	2014	2013
Coût matières		
Frais généraux		
Coûts d'occupation		

Session 2015	EXAMEN : BTS Hôtellerie-Restauration	Durée	4 heures
	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
15NC-HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	13/13