



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

ANNEXE 1 (suite)
FICHE SIGNALÉTIQUE : HÔTEL LE BRITANNIC

❖ **Données commerciales :**

- Répartition de la clientèle :
 - segment affaires (groupes et individuels) : 40 % environ du chiffre d'affaires hébergement.
 - segment loisirs (groupes et individuels) : 60 % environ du chiffre d'affaires hébergement. La clientèle handicapée est essentiellement présente dans ce segment.
- Nationalités reçues dans l'établissement : 45 % de britanniques, 27 % de français, 23 % de belges et 5 % de clients originaires d'autres pays de l'Union européenne.
- Taux d'occupation : 78,48 %

❖ **Concurrence directe :**

- Un hôtel 3* situé à Wimereux d'une capacité de 18 chambres au tarif moyen de 135 €.
- 4 établissements 3* situés dans un rayon de 30 km dont :
 - un de 118 chambres, au tarif moyen de 180 € ;
 - un de 81 chambres, au tarif moyen de 130 € ;
 - un de 28 chambres, au tarif moyen de 130 € ;
 - un de 8 chambres, au tarif moyen de 110 €.
- Un établissement 4* situé à Boulogne sur Mer proposant 29 chambres au tarif moyen de 180 €.

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 7 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 2

« La clientèle handicapée, un marché en devenir » - source : HTR octobre 2003

Partir en vacances pour une personne handicapée relève parfois du défi. Cela demande beaucoup d'organisation, de temps et de moyens financiers. Ces touristes n'ont pas toujours été considérés comme constituant un marché avec des besoins spécifiques auxquels l'offre se doit d'apporter une réponse adéquate. Rares sont les opérateurs ayant intégré cette clientèle parmi leur cible commerciale.

Pourtant, selon une première évaluation, le potentiel de touristes européens handicapés ou à mobilité réduite ayant la possibilité de voyager s'élèverait à quelque 37 millions de personnes. Étant donné que ces clients aux besoins spécifiques se déplacent rarement seuls, le marché des handicapés et de leurs accompagnants est considérable, soit près de 50 millions d'individus. Un marché peu connu des professionnels et rarement appréhendé sous l'angle économique. Résultat, seulement 5 millions d'entre eux voyagent régulièrement.

Si un réel effort de communication et d'adaptation de l'offre est entrepris au niveau européen, ce seul segment est porteur de quelques 300 millions de nuitées à terme et plus de 117 millions de déplacements supplémentaires. La clientèle handicapée en Europe représenterait un volume de dépenses estimé à quelques 47 milliards d'euros.

Quelques pays tentent de mettre en place une norme, un "label" pour les équipements et établissements aménagés. C'est le cas de la France avec Tourisme & Handicap, mais aussi du Luxembourg et de la Belgique. Il apporte à la clientèle handicapée une information fiable et homogène sur l'ensemble de l'offre touristique. C'est également le témoin d'un engagement des professionnels dans une démarche qualité pour l'accueil de tous les touristes. La question de l'accessibilité a longtemps été vécue par les professionnels du tourisme comme une norme et non comme une façon de séduire une nouvelle clientèle. Trop rares sont les établissements qui communiquent sur leurs services adaptés.

Par le biais d'une norme européenne spécifique, l'UE devrait garantir que la construction de tout nouvel établissement hôtelier soit accessible aux touristes « handicapés ».

Il est vrai que la notion de handicap reste difficile à cerner. On distingue quatre grandes familles : les déficiences auditive, visuelle, intellectuelle et motrice. Il est impossible d'établir un profil type de cette clientèle, sachant que le handicap quel qu'il soit peut survenir auprès de n'importe qui, dans des conditions très variées. Il est transversal à toute catégorie socioprofessionnelle ou tranche d'âge.

En ce qui concerne les dépenses, quelques enquêtes font juste ressortir que les handicapés prêtent la même attention au rapport qualité/prix. Une prestation adaptée ne justifie pas forcément une hausse tarifaire à leurs yeux. En revanche, la dépense moyenne sur un lieu d'hébergement se trouve souvent supérieure du fait d'une prise des repas sur place et de la propension à consommer des extras.

Suite annexe 2→

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 8 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 2 (suite)

« La clientèle handicapée, un marché en devenir » - source : HTR octobre 2003

Les difficultés souvent rencontrées pour accéder aux lieux de vacances incitent les personnes handicapées à opter pour une durée moyenne de séjour supérieure à celle du marché traditionnel. Selon le secrétariat d'État au Tourisme, en France, la plupart des personnes handicapées voyage en famille ou avec des accompagnateurs dont la consommation accroît par conséquent le niveau initial des dépenses.

Les départs en groupes constitués d'individuels, organisés par les agences de voyages et les associations spécialisées, représentent le second mode de départ. Ils sont assez répandus et de plus en plus fréquents. Certains, les plus autonomes, partent seuls sans accompagnateur. C'est d'ailleurs ce que recherche la plus grande partie des personnes handicapées : pouvoir partir sans encadrement. Mais en réalité, cette formule est la moins usitée, et ce en l'absence de personnel adapté capable de répondre à leurs besoins spécifiques.

Les critères prioritaires pour la sélection d'un établissement ? Pas de marches, circulation facile, barres d'appui, chambres et sanitaires adaptés, largeurs de passage suffisantes et angles de rotation compatibles avec les fauteuils roulants. "Plein de petits détails qui facilitent le quotidien, comme le niveau des tables adapté aux fauteuils roulants ou encore une barre de chaque côté dans les toilettes... Pour plus de sûreté, il est parfois préférable de choisir un hôtel de chaîne que l'on connaît", explique Michel Burel, membre des Châteaux et Hôtels de France

On note une préférence pour les stations balnéaires. Les activités culturelles et de découverte sont très prisées. Les excursions en car répondent également à leurs attentes. En revanche, les activités sportives sont plus marginales et dépendent du type de handicap. Ils désirent découvrir un maximum en peu de temps, bénéficier de guides de qualité, plus conférenciers qu'accompagnateurs et ne pas subir les traditionnelles journées libres ou de shopping s'il s'agit d'un voyage organisé. "Le touriste handicapé veut consommer intelligemment et être accompagné dans toute la démarche de son séjour... un service de continuité", ajoute Dominique Dupuis.

Si cette clientèle est exigeante, elle est aussi très fidèle avec une tendance à récompenser les professionnels qui ont vu juste, en revenant plusieurs fois de suite, et ce, quelle que soit la destination... Preuve d'un marché très captif ! Marché de spécialistes, les handicapés impliquent une approche spécifique...

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 9 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 3

Le label « Tourisme et handicap » - source : Ministère du Tourisme 2006

Un label pourquoi ?

Plus de vingt ans après la promulgation de la loi d'orientation qui place parmi les obligations nationales l'accès aux loisirs et vacances des personnes handicapées, leur taux de départ en vacances demeurait faible.

La difficulté (soulignée par les associations) était de trouver une réponse satisfaisante :

- en matière d'accessibilité, qu'il s'agisse de l'hébergement, des équipements de loisirs, des transports...
- dans le domaine de la formation des professionnels du tourisme et plus largement dans la prise en compte par ces derniers de la question du handicap.

Fruit d'une collaboration entre les professionnels du tourisme, les personnes handicapées, leurs associations et le secrétariat d'État au Tourisme, la mise en place du label Tourisme & Handicap a pour ambition d'offrir un vrai choix sur l'ensemble de l'offre touristique grâce à une information fiable et homogène.

Délivré aux professionnels du tourisme, il est la reconnaissance d'une démarche d'intégration de qualité, politique poursuivie par le ministère délégué au Tourisme depuis cinq ans.

Ce label national a un double objectif :

- apporter une information fiable, descriptive, et objective sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques en tenant compte de tous les types de handicaps ;
- développer une offre touristique adaptée.

Un label pour qui ?

Il est destiné :

- à la clientèle à besoins spécifiques qui, pour la première fois, bénéficiera d'une information fiable sur les hébergements, les résidences, les sites touristiques et les sites de loisirs, et qui sera adaptée aux quatre handicaps : moteur, mental, visuel et auditif (voir logo ci-dessous).
- aux professionnels du tourisme pour les sensibiliser et les impliquer dans l'amélioration de l'offre, de l'accueil, de l'accessibilité et de l'information en direction de la clientèle handicapée française et étrangère.



Suite annexe 3→

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 10 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 3 (suite)

Le label « Tourisme et handicap » - source : Ministère du Tourisme 2006

Un label comment ?

Les professionnels souhaitant rendre leur site ou équipements accessibles devront s'adresser à l'instance régionale Tourisme & Handicap mise en place par les délégués régionaux au tourisme. Cette commission, composée de représentants des professionnels du tourisme et des associations de personnes handicapées, a pour mission la mise en place et le suivi des procédures de labellisation, et l'attribution du label.

Dans un premier temps, le professionnel recevra une grille d'auto-évaluation qui lui permettra d'apprécier l'état d'accessibilité de son équipement.

Sur la base des conclusions de ce premier diagnostic : soit le professionnel s'engage dans une démarche d'adaptation de son équipement avec, éventuellement, le soutien des services compétents et des associations spécialisées, soit la démarche de labellisation proprement dite peut être effectuée.

Cette démarche implique l'analyse de l'équipement par deux enquêteurs, opérant en binôme, l'un pour les professionnels du tourisme, l'autre pour les associations des personnes handicapées. Leur analyse repose sur une grille d'évaluation établie à partir de cahiers des charges.

Selon cette analyse, l'instance régionale délivre le label Tourisme & Handicap. Ce label se décline en fonction de l'accessibilité de l'équipement au regard des différents handicaps, auditif, mental, moteur ou visuel. La labellisation peut être accordée pour un, deux, trois ou quatre handicaps.

Le professionnel bénéficiaire signe une charte d'engagement concernant, notamment, le respect des critères des cahiers des charges et l'accueil des touristes handicapés.

L'unité nationale du dispositif et le nécessaire travail d'évolution des outils sont assurés par l'association Tourisme & Handicap.

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 11 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 4
Extraits des comptes de l'entreprise

Chiffre d'affaires du département hébergement réalisé en 2006 :

Chiffre d'affaires HT	3 050 125
Nombre de chambres louées	21 770
Taux d'occupation	78,48%

Détails des charges du département hébergement réalisées en 2006 :

Salaires (1)	487 198
Charges sociales (1)	195 152
Achats de produit d'accueil	101 483
Eau, gaz, électricité	102 682
Entretien immeuble	32 187
Blanchissage extérieur	59 962
Location de linge	15 582
Entretien matériel	22 662
Maintenance	15 374
Personnel extérieur à l'entreprise	16 200
Frais de déplacement	33 962
Fournitures d'exploitation	69 779
Publicité (part imputable au département)	30 438
Affranchissement	9 167
Commission sur moyen de paiement	39 774
Autres services extérieurs	18 903
Impôts et taxes diverses	14 486

(1) Embauche en cours d'année 2006 = 3 personnes

État des stocks de produits d'accueil :

	01/01/2006	31/12/2006
Stock de produits d'accueil	37 894	36 921

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 12 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE A - Exemple à conserver
Tableau de bord du département hébergement

	Réalizations au 31/12/2006		Prévisions au 31/12/2006		Réalizations au 31/12/2005		Normes usuelles en 3*
	€	%	€	%	€	%	%
CAHT		100,00	2 900 000	100,00	2 850 300	100,00	100
Achats consommés			84 100	2,90	88 359	3,10	3
Marge brute			2 815 900	97,10	2 761 941	96,90	97
Coût du personnel			682 080	23,52	619 085	21,72	18
Marge sur coût principal			2 133 820	73,58	2 142 856	75,18	79
Autres charges directes hébergement			464 000	16,00	476 570	16,72	11
Marge du département hébergement			1 669 820	57,58	1 666 286	58,46	68

Justifications des calculs :

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 13 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE A – À rendre avec la copie
Tableau de bord du département hébergement

	Réalizations au 31/12/2006		Prévisions au 31/12/2006		Réalizations au 31/12/2005		Normes usuelles en 3*
	€	%	€	%	€	%	%
CAHT		100,00	2 900 000	100,00	2 850 300	100,00	100
Achats consommés			84 100	2,90	88 359	3,10	3
Marge brute			2 815 900	97,10	2 761 941	96,90	97
Coût du personnel			682 080	23,52	619 085	21,72	18
Marge sur coût principal			2 133 820	73,58	2 142 856	75,18	79
Autres charges directes hébergement			464 000	16,00	476 570	16,72	11
Marge du département hébergement			1 669 820	57,58	1 666 286	58,46	68

Justifications des calculs :

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 14 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE B – Exemple à conserver
Contribution de l'hôtel au chiffre d'affaires global du Britannic

Exercice 2006	Groupes affaires	Individuels affaires	Groupes touristes	Individuels touristes	Totaux
CAHT hébergement	476 268	754 902	854 284 ⁽¹⁾	964 671 ⁽²⁾	
Nombre de chambres louées	3 785	5 153	7 055	5 777	
Prix moyen de la chambre	125,83	146,50	121,09	166,98	
CAHT restaurant/brasserie	2 293	150 698	159 224	175 452	
CAHT séminaires	106 831	/	/	/	
CAHT Total du segment					
Contribution (en%) du segment au CAHT global					100 %
CAHT du segment par chambre louée					/
CAHT hors hébergement par chambre louée					/

⁽¹⁾ dont clientèle handicapée : 32 624 €

⁽²⁾ dont clientèle handicapée : 64 528 €

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur	Page 15 /16
	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE B – À rendre avec la copie
Contribution de l'hôtel au chiffre d'affaires global du Britannic

Exercice 2006	Groupes affaires	Individuels affaires	Groupes touristes	Individuels touristes	Totaux
CAHT hébergement	476 268	754 902	854 284 ⁽¹⁾	964 671 ⁽²⁾	
Nombre de chambres louées	3 785	5 153	7 055	5 777	
Prix moyen de la chambre	125,83	146,50	121,09	166,98	
CAHT restaurant/brasserie	2 293	150 698	159 224	175 452	
CAHT séminaires	106 831	/	/	/	
CAHT Total du segment					
Contribution (en%) du segment au CAHT global					100 %
CAHT du segment par chambre louée					/
CAHT hors hébergement par chambre louée					/

⁽¹⁾ dont clientèle handicapée : 32 624 €

⁽²⁾ dont clientèle handicapée : 64 528 €

Session 2007	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 16 /16
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3