



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) : L'Hôtel « Le Domaine Sainte Victoire »

RESTAURATION

Cuisine aux accents méditerranéens, inspirée des saisons provençales et préparée par le chef M. César élu MOF (meilleur ouvrier de France) en 2005 ;

- « La Table du Domaine » dispose d'une capacité de 80 couverts par service ; elle propose une cuisine traditionnelle et offre trois types de menu à 32 €, 42 € et 52 €, prix TTC par personne ;
- En été, « La Terrasse » propose des plats permettant de se restaurer rapidement pour un ticket moyen de 19 € TTC ;
- Le bar est ouvert de 18 h à 24 h.

RESSOURCES HUMAINES (année 2007)

- Effectif stable : 49,5 salariés dont :
 - chefs de service : Hébergement, Restaurant et Cuisine, Congrès et Séminaires ;
 - équipe commerciale : 1 personne chargée notamment de la clientèle affaires.

RÉUNIONS

- 650 m² d'espaces séminaires ;
- 8 salles de réunions modulables équipées de paper-board, vidéo projecteur, ligne ADSL, mallette intervenant ;
- Capacité par salle : de 20 à 150 personnes selon la taille du salon.

LOISIRS

- Parc arboré de 8 hectares avec sentiers pédestres ;
- Espace « Forme et Détente » : hammam, jacuzzi, sauna, appareils de cardio-training, piscine extérieure chauffée, cours de gymnastique ;
- 2 courts de tennis ;
- Possibilité d'accès au golf d'Aix Marseille, aux thermes Sextius proposant des soins traditionnels et les dernières nouveautés en matière d'hydrothérapie.

SEGMENTATION DE LA CLIENTÈLE :

- Total clientèle Affaires : 64 % (les séminaires résidentiels représentent 20%) ;
- Clientèle Loisirs : 36 % ;
- Origine géographique : 63 % de français, 9,3 % d'allemands, 9,4 % d'américains, 8,2 % d'italiens, 7,6 % d'anglais, autre 2,5 %.

TAUX D'OCCUPATION EN 2007 :

- Haute saison (avril à octobre) : 54 % ;
- Basse saison : 46 %.

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 7/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 2 : Aix-en-Provence et le pays d'Aix

Les atouts touristiques

Niché entre la Durance au nord, la chaîne de l'Étoile et les Monts d'Olympe et Aurélien au sud, le pays d'Aix, façonné par les mains de l'homme, est un jardin vert, situé dans un écrin de verdure renfermant de nombreux joyaux naturels et architecturaux.

La campagne aixoise est d'abord dominée par la montagne Sainte Victoire qui est riche d'intérêt aux yeux des scientifiques en raison de ses trésors géologiques (fossiles, vestiges celto-ligures). Indissociable du paysage aixois, rendue célèbre par Cézanne, elle a fasciné, par la beauté de ses paysages et sa palette infinie de teintes sous le soleil provençal, des générations d'écrivains (dont Zola) et de peintres (dont Picasso).

Pas moins d'une dizaine d'itinéraires sont élaborés pour découvrir chapelles et oratoires (Ventabren, Jouques) mais aussi pour goûter les produits du terroir et l'art de vivre (à travers les nombreux marchés provençaux), découvrir les villages perchés (Cabriès, Ventabren), le château de Vauvenargues, la chaîne de l'Étoile, la vallée de la Durance.

Capitale historique de la Provence, Aix-en-Provence est une ville d'art au patrimoine architectural riche : l'Oppidum d'Entremont (fouilles ayant mis à jour des remparts, statues), les thermes romains auprès des thermes actuels, l'église de la Madeleine, le cours Mirabeau, ses 101 fontaines...

La vocation culturelle d'Aix est aussi assurée à travers ses musées, sites culturels : musée Granet (du nom du peintre aixois François Granet), musée Arbaud (collection riche de faïences provençales et bibliothèque), musée du Vieil Aix (musée d'art et de traditions populaires), musée des Tapisseries, Atelier Cézanne, Pavillon de Vendôme (reconstitution des hôtels aixois fin 17^{ème} début 18^{ème} siècle), muséum d'Histoire Naturelle, Cité du Livre, fondation Vasarely (lieu avant-gardiste au rayonnement international).

Aix est aussi une ville de festivals. Elle se distingue à travers son festival d'Art Lyrique créé en 1948 accueillant chaque année au mois de juillet les amateurs d'art lyrique venus du monde entier et un festival de découvertes musicales, « Côté Cour », en juillet et en septembre. Aix met aussi en place entre les mois d'octobre et juin de chaque année une saison musicale offrant une diversité de concerts avec des artistes de renommée internationale : manifestations théâtrales, chorégraphiques telles que les ballets « Preljocaj » ou « Danse à Aix » (programmation chorégraphique tout au long de l'année), musique baroque au travers de « Aix en musique », les nuits pianistiques...

Enfin Aix, à travers les thermes Sextius, est aux sources du bien-être : l'eau y coule et jaillit depuis la nuit des temps à une température de 36°.

L'environnement économique

Le pays d'Aix est caractérisé par un tissu économique dense composé de très nombreuses PME-PMI, le plus souvent à forte valeur ajoutée dans des secteurs de pointe : la microélectronique, les technologies de l'information et de la communication, l'environnement. Ces pôles sont complétés par des secteurs clés du tissu économique : le nucléaire à Cadarache, l'aéronautique, l'agroalimentaire, la cosmétique.

Aux portes du vieil Aix et à proximité des hôtels et restaurants, le Centre de Congrès offre un cadre de travail performant avec ses 1 100 m² de salons.

Bien que possédant une forte image de ville de tourisme, Aix-en-Provence attire une clientèle d'affaires liée à l'existence d'un tourisme scientifique et technique en développement.

Source : Office Municipal de Tourisme Aix-en-Provence

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 8/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 3 : Offre hôtelière et fréquentation touristique en 2007

▪ Offre hôtelière

- Répartition des hôtels par catégorie dans les Bouches du Rhône

Catégorie	Part des hôtels	Nombre de chambres
Hôtels 4*	8	1 552
Hôtels 3*	25	4 748
Hôtels 2*	47	6 316
Hôtels 1*	20	3 620

- Répartition des hôtels par catégorie à Aix-en-Provence

Catégorie	Part des hôtels	Nombre de chambres
Hôtels 4*	11	261
Hôtels 3*	26	979
Hôtels 2*	39	732
Hôtels 1*	24	250

On note, en outre, l'implantation de 9 résidences hôtelières, soit 521 appartements.

Source : Office municipal de tourisme d'Aix en Provence

- Hôtels 3* de plus de 80 chambres

Hôtels	Chambres		Localisation	Salles de réunion (capacité en m ²)	Équipements annexes	
	Nbre	Prix single* TTC				
		Standard	Privilage			
Mirabeau	110	115	135	centre, près des thermes	700	Piscine, centre de remise en forme, tennis
Les Pinèdes	90	130	140	périphérie ouest, à 5mn du centre	210	Parking fermé, piscine, sauna, hammam, proximité d'un golf
Le Cézanne	102	94	116	périphérie Sud	480	Piscine, tennis, parking privé
Le Roquefavour	93	88	112	zone d'activité Est	410	Piscine, tennis extérieur

* Non comprise taxe de séjour

Sources : plaquettes des hôtels

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Page 9/17
	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 3 (suite) : Offre hôtelière et fréquentation touristique en 2007

▪ Fréquentation touristique

- Évolution mensuelle du taux d'occupation des hôtels classés sur la région PACA :

Mois	2005	2006	2007
Janvier	48,1	51,1	53,0
Février	55,5	53,1	56,7
Mars	62,7	65,1	65,3
Avril	75,0	69,4	71,8
Mai	78,2	74,5	77,3
Juin	83,5	83,4	89,7
Juillet	76,0	82,0	84,8
Août	66,5	69,8	82,0
Septembre	78,2	81,1	88,0
Octobre	70,0	72,4	74,8
Novembre	57,5	61,8	63,3
Décembre	50,7	49,8	53,6
Annuel	68,2	67,1	71,7

Durée moyenne de séjour : 2,5 jours

Source : Office de Tourisme Aix Note de synthèse 2007

- Fréquentation des touristes venant de l'étranger (données en %)

Pays	2005	2006	2007
Royaume-Uni	18,6	19,1	15,5
Italie	16,3	15,4	14,1
États-Unis	9,6	12,5	13,0
Allemagne	12,6	10,8	19,3
Autres pays	42,9	42,2	38,1
Totaux	100,0	100,0	100,0

Clientèle plutôt âgée, cultivée, pouvoir d'achat moyen à élevé

Source : Insee – PACA en faits et chiffres

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Page 10/17
	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 4 : Extraits de « 60 millions de consommateurs » et du Lamy Droit Économique

Le refus de vente « simple ».

(60 millions de consommateurs. hors série n° 61)

« Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime. » Tel est le contenu de l'article 30 de l'ordonnance n° 86-1243 du 1^{er} décembre 1986.

Les commerçants qui enfreignent ce texte risquent une amende de 450 € à 900 € et, en cas de récidive, de 750 € à 1 800 € (article 33 du décret n° 86-1309 du 29 décembre 1986). Voici quelques exemples :

- refus de vendre un article exposé en vitrine... « pour ne pas défaire l'étalage » ;
- refus du pharmacien de délivrer des pilules contraceptives bien que la personne ait une ordonnance ;
- refus d'un restaurateur de servir un repas à un handicapé physique.

Le refus de vente et de prestations de service pour cause de discrimination

(Lamy Droit économique 1998)

Bien que le refus de vente et de prestations de service institué par l'ordonnance n° 45-1483 du 30 juin 1945 ait eu pour seul objet le maintien de la concurrence, et procédait ainsi de la volonté du législateur de protéger l'économie, et non l'individu en tant que tel, certaines juridictions avaient admis qu'il pouvait sanctionner des refus de vente ou de prestations de service au demandeur en raison de son appartenance raciale. Ainsi la Cour de Colmar avait jugé qu'un restaurateur, qui avait refusé de servir des clients de peau noire, ne pouvant pas se prévaloir d'un usage commercial, s'était rendu coupable de refus de vente, même s'il pouvait établir avoir seulement été animé du désir d'assurer la bonne marche de son établissement (CA Colmar 25 févr. 1972). Et l'Administration avait, à l'occasion d'une réponse ministérielle, approuvé l'application de ce texte en cette hypothèse. Pourtant, cette solution ne paraissait pas satisfaisante en raison de l'inadaptation du délit de refus de vente au cas particulier d'une discrimination tenant à la personne même du demandeur. En effet, il s'avérait difficile d'appliquer le caractère normal de la demande, et la mauvaise foi du demandeur, notions définies dans le cadre de la concurrence, à l'hypothèse d'une discrimination raciale. De plus, le champ d'application du refus de vente était jugé trop restreint puisque visant seulement les producteurs, commerçants, industriels ou artisans, il ne permettait pas de sanctionner les refus des particuliers.

C'est pourquoi le législateur, préoccupé par la recrudescence du racisme, estima nécessaire de réprimer ce type de comportement discriminatoire.

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 11/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE A : Données commerciales et Tableau de bord 2007
(Exemplaire à rendre avec la copie)

Base de données commerciales	2006	2007
Capacité chambres		
Nombre de jours d'ouverture		
Nombre de chambres louées	18 580	17 778
Nombre de clients hébergés	22 670	20 800
Taux d'occupation		
Indice de fréquentation		
Nombre de petits déjeuners		
Nombre de repas* clients hôtel		
Nombre de repas* clients extérieurs	15 700	16 210
Taux de captage petit déjeuner	75,40	73,20
Taux de captage restaurant* clients hôtel	40,72	41,40
Prix moyen chambre	108,60	104,25
REVPAR (revenu par chambre disponible)		
Prix moyen petit déjeuner	12,27	11,05
Prix moyen repas*	31,80	32,50

* Restaurant et Terrasse

Tableau de bord	2006		2007	
	en €	%	en €	%
Hébergement				
CAHT		100,00		100,00
Produits d'accueil consommés	66 789	3,31	62 829	3,39
= Marge brute hébergement				
Restauration				
CAHT repas		100,00		100,00
CAHT petits déjeuners				
Matières consommées	343 372	34,25	331 672	34,02
= Marge brute restaurant				
Autres départements				
CAHT salons	168 415		155 420	
CAHT téléphone	21 445		22 013	
CAHT divers	30 450		30 360	
CAHT total	3 240 635	100,00	3 036 080	100,00
Marge brute totale				
Charges de personnel	1 300 467	40,13	1 201 073	39,56
= Marge sur coût principal				
Frais généraux	847 426	26,15	806 383	26,56
= RBE				
Coûts d'occupation	615 721	19,00	582 927	19,20
= RCAI				
Produits exceptionnels	18 870		17 560	
Charges exceptionnelles	16 300		20 250	
Impôts sur les bénéfices	23 645		20 300	
= Résultat net				

Note : ne pas remplir les parties grisées – arrondir à l'euro le plus proche

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Page 13/17
	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 : Compte de résultat différentiel 2007
(Exemplaire à conserver)**

	2007	%
CAHT Total		
Coût variable ⁽¹⁾		
Marge sur coût variable		
Coût fixe ⁽²⁾		
Résultat courant avant impôts		

Détail des calculs :

(1) Produits d'accueil consommés + matières consommées

(2)

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 14/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**ANNEXE C : Tableau des instances représentatives du personnel
(Exemplaire à conserver)**

Instances représentatives du personnel	Missions	Moyens
-		
-		
-		

Session 2008	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 16/17
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3