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

Session 2014

Brevet de Technicien Supérieur

HÔTELLERIE RESTAURATION

OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

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

Durée : 5 heures *Coefficient : 7*

Documents et matériels autorisés :
- Listes de comptes du plan comptable général, du plan comptable hôtelier,
- Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16/11/99),
- Tables financières et statistiques.

Tout autre matériel est interdit.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
En dehors de cette page de garde, ce sujet comporte 21 pages numérotées dont 16 pages d'annexes.

BTS HÔTELLERIE RESTAURATION
OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

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

« L'Hostellerie des Oliviers »

Le sujet comprend quatre dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.
Les temps précisés sont indicatifs.

	Thème	Durée	Barème / 140	pages
	Présentation de l'entreprise			2
Dossier 1	Développer des activités en relation avec l'environnement	1 h 15	34 pts / 140	3
Dossier 2	Saisir les opportunités d'une coopération inter-entreprises	0 h 30	16 pts / 140	4
Dossier 3	Améliorer la qualité offerte	1 h 00	26 pts / 140	4 et 5
Dossier 4	Analyser l'exploitation et la situation financière	2 h 15	64 pts / 140	5

Annexe 1	Situation géographique et principaux moyens d'accès	6
Annexe 2	Quelques mots sur le Var et le Thoronet	6
Annexe 3	GIE – GEIE	7
Annexe 4	Le questionnaire de satisfaction	8
Annexe 5	Pour que vive le tourisme	9
Annexe 6	Comptes de résultat 2012 et 2013	10
Annexe 7	Détail de certains postes du compte de résultat 2013 et renseignements complémentaires	11
Annexe 8	Bilans simplifiés de L'Hostellerie des Oliviers 2012 et 2013	12
Annexe 9	Tableau des immobilisations de L'Hostellerie des Oliviers au 31/12/2013	13
Annexe 10	Tableau de financement 2ème partie : variation du FRNG au 31/12/2013	13

Annexe A	Construire une opération de publipostage	14 et 15
Annexe B	Tableau de gestion - Hostellerie des Oliviers - 2013	16 et 17
Annexe C	Bilan fonctionnel Hostellerie des Oliviers 2012 et 2013	18 et 19
Annexe D	Tableau de financement : tableau des emplois – ressources 2013	20 et 21

Les annexes A, B, C et D sont fournies en deux exemplaires, un exemplaire étant à rendre avec la copie, l'autre servant de brouillon éventuel.

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

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

“ L’Hostellerie des Oliviers ”

Lorsqu'il hérite en 2004 d'une propriété familiale située en Provence, au Thoronet dans le Var, en plein Pays Dracénois, Philippe Ollivier exerce depuis cinq ans les fonctions de directeur général d'un hôtel restaurant trois étoiles dans la banlieue parisienne au sein d’une grande chaîne intégrée nationale. Originaire du Var, il a obtenu un BTS hôtellerie-restauration avant de démarrer une carrière prometteuse dans un grand groupe. Marié à Nicole qui est responsable commerciale dans la même chaîne, il caresse alors l’idée de créer sa propre entreprise hôtelière. Aux vacances suivantes, Philippe et Nicole décident d’aller dans le Var pour étudier la possibilité de transformer les bâtiments reçus en héritage en un hôtel restaurant de charme.

La propriété jouit d’une situation idyllique à quelques centaines de mètres de l’abbaye cistercienne du Thoronet, dans une oliveraie au cœur du vignoble des vins de Provence. Les bâtiments sont anciens et présentent un certain cachet. C’est décidé, leur séjour dans la région parisienne sera de courte durée, la Provence les attend.

Suivant les conseils d’un ami architecte, ils décident de monter le projet de création et de transformer les vieux bâtiments dont ils ont hérité en une « hostellerie » respectant le style cistercien de la célèbre abbaye voisine.

Les quelques économies dont ils disposent leur permettent de créer, avec d’autres associés, une SAS (Société par Actions Simplifiée) au capital de 40 000 €. Une banque, implantée localement, décide de leur faire confiance.

En 2009, L’Hostellerie des Oliviers ouvre ses portes après plusieurs mois de travaux de restauration et de restructuration. Le nom de l’entreprise s’est imposé au couple dirigeant : il rappelle leur propre nom et évoque le cadre verdoyant de l’oliveraie.

En quelques années, Nicole et Philippe ont réalisé certains de leurs objectifs. Progressivement, ils ont apporté des améliorations à leur entreprise et leur offre est à présent relativement complète. Ils proposent les prestations suivantes sur une période d’ouverture de 330 jours :

- Hébergement : 20 chambres de catégorie trois étoiles donnant toutes sur un cloître avec un prix moyen de **90 € HT**.
- Restauration : une salle de 30 couverts ainsi qu’une terrasse de 30 couverts utilisable la moitié de l’année, avec un ticket moyen de **32 € HT** et deux services journaliers.
- Salons et séminaires : une salle de 150 m² d’une capacité allant jusqu’à 90 personnes.
- Piscine extérieure.

Néanmoins, les résultats obtenus ne sont pas encore à la hauteur de leurs espérances. Souhaitant améliorer les performances de leur entreprise, ils se fixent plusieurs objectifs. Nicole et Philippe Ollivier sollicitent donc votre aide et vous demandent de les seconder pour traiter les quatre dossiers suivants :

Dossier 1 - Développer des activités en relation avec l’environnement.
Dossier 2 - Saisir les opportunités d’une coopération interentreprises.
Dossier 3 - Améliorer la qualité offerte.
Dossier 4 - Analyser l’exploitation et la situation financière.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

Dossier 1 - Développer des activités en relation avec l'environnement

M. Ollivier pressent que la région dans laquelle se situe L'Hostellerie des Oliviers présente des atouts propices à son développement et il aimerait approfondir cette question afin de pouvoir agir en conséquence. Soucieux de l'environnement, il s'intéresse à la notion de tourisme durable et souhaiterait l'appliquer à L'Hostellerie des Oliviers.

1.1. Prenez connaissance des **annexes 1** et **2**. **Présentez** de façon structurée les principaux atouts touristiques de la région dans laquelle se situe L'Hostellerie des Oliviers *(20 lignes environ)*.

Conscient de l'importance prise par le tourisme de courts séjours, M. Ollivier décide de développer les week-ends à thème. Il envisage ainsi de proposer des forfaits de deux jours en fin de semaine au cours des mois de septembre et octobre sur le thème des vendanges. La situation de l'hostellerie en plein cœur du vignoble des vins de Provence se prête parfaitement à ce type de projet.

Après consultation des partenaires locaux, il parvient à élaborer l'offre suivante : deux jours en pension complète pour deux personnes comprenant :

- ✓ un repas typique du terroir sur le thème des vendanges accompagné d'un choix de vins de Côtes de Provence,
- ✓ une visite de l'abbaye du Thoronet et des vignobles adjacents,
- ✓ une visite de la Cave du Thoronet, exploitation viticole aujourd'hui privée, autrefois gérée par des moines et ayant gardé un cachet traditionnel grâce à un ancien pressoir,
- ✓ une animation au cours du repas typique qui pourra prendre différentes formes selon la disponibilité des prestataires : musiques traditionnelles provençales, danses folkloriques, expositions et dégustations de produits du terroir,
- ✓ la visite d'un marché provençal.

M. Ollivier décide de cibler la clientèle des professions libérales et des cadres d'entreprises située dans un périmètre de 300 km autour de l'hostellerie. Pour promouvoir cette offre, il envisage de réaliser un publipostage.

1.2. **Indiquez** les différentes contraintes que M. Ollivier doit prendre en compte afin de fixer le prix de vente de ce forfait.

M. Ollivier hésite entre proposer ce week-end à thème, pour deux personnes, au prix de 299 € ou le proposer à un prix de 300 €.

1.3. **Exposez** votre point de vue sur cette alternative en matière de prix.

Il vous sollicite afin de l'aider à mettre en place une opération de publipostage auprès de la cible visée. Pour préparer le travail, il vous transmet une fiche trouvée dans une revue professionnelle et destinée à aider les chefs d'entreprises à construire des publipostages efficaces (***un exemplaire de l'annexe A à rendre avec la copie***). Les différentes étapes d'une opération de publipostage y sont listées.

1.4. **Complétez** les différentes rubriques de l'**annexe A** qui permettront à M. Ollivier de mettre en place l'opération de publipostage.

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

M. Ollivier souhaiterait pouvoir mesurer l'efficacité de l'opération de publipostage.

1.5. **Proposez** deux indicateurs permettant de mesurer l'efficacité de cette opération.

Dossier 2 - Saisir les opportunités d'une coopération interentreprises

Nicole Ollivier a lu dans une revue spécialisée l'article présenté en **annexe 3A** qui l'a intriguée. Elle se demande s'il ne serait pas intéressant de « rejoindre » ce GEIE afin de développer son activité en trouvant de nouveaux débouchés.

Cette recherche s'inscrit dans le cadre du lancement de l'offre « week-end » sur le thème des vendanges. Elle a bien compris que le GEIE était une extension du statut juridique du GIE (Groupement d'Intérêt Économique) à l'échelon européen, mais elle recherche des informations complémentaires sur le GIE via Internet (**annexe 3B**) pour mieux en expliquer l'intérêt à son époux.

2.1. **Citez** trois caractéristiques juridiques d'un GIE et **commentez**-les.

2.2. **Expliquez** l'intérêt stratégique d'un GEIE (Groupement Européen d'Intérêt Économique).

2.3. **Citez** 2 avantages et 2 inconvénients principaux que comporterait une adhésion de L'Hostellerie des Oliviers à ce GEIE. **Recommanderiez-vous** l'adhésion à Mme Ollivier ?

Dossier 3 - Améliorer la qualité offerte

Monsieur et madame Ollivier ont été contactés par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Var (CCI) afin de participer à l'opération " Engagement qualité Var ". Cette opération consiste à accepter une charte prévoyant un audit des prestations de service par un cabinet conseil à la suite de visites « mystère ». Les hôteliers participant à cette opération reçoivent ensuite un rapport de synthèse confidentiel faisant apparaître le niveau global de qualité constaté, les points forts à renforcer et les points faibles à corriger. Un suivi individuel peut également être mis en place sur demande de l'entreprise participante. Grâce au concours financier apporté par la CCI et le Conseil Général du Var, le coût de ce dispositif n'est pas très élevé afin d'encourager le plus grand nombre d'entreprises à y adhérer.

Néanmoins, avant de s'engager, monsieur et madame Ollivier souhaitent améliorer l'outil de mesure de la qualité dont ils disposent d'ores et déjà, à savoir un questionnaire de satisfaction déposé dans les chambres.

Ce questionnaire qui figure en **annexe 4** a été rédigé par un stagiaire peu de temps après la création de l'hostellerie. Monsieur et madame Ollivier constatent qu'il est rarement rempli par les clients et ils sont persuadés qu'il convient de revoir sa présentation et son contenu.

3.1. **Indiquez** deux défauts qui caractérisent le questionnaire présenté dans l'actuel document.

3.2. **Proposez et justifiez** deux actions que Monsieur et madame Ollivier pourraient mettre en place pour encourager leurs clients à remplir et à retourner le questionnaire.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

3.3. Dans la perspective de la conception d'un nouveau questionnaire, **rédigez** l'introduction et la phrase de conclusion du nouveau questionnaire.

Au delà de la rédaction de ce nouveau questionnaire, monsieur et madame Ollivier cherchent à améliorer la qualité globale de leur établissement. Ils souhaitent s'impliquer davantage dans le tourisme durable (**annexe 5**) et faire part de leur démarche dans leur plaquette de présentation.

3.4. P**roposez** deux actions à mettre en place par monsieur et madame Ollivier pour démontrer leur engagement.

Dossier 4 - Analyser l'exploitation et la situation financière

Poursuivant sa logique de mesure de la performance, Philippe Ollivier vous sollicite afin d'établir un diagnostic d'exploitation et une analyse de la situation financière. En effet, il souhaiterait savoir si la situation de l'établissement est suffisamment saine avant d'envisager de nouveaux investissements pour améliorer l'outil de production et les performances de leur entreprise.

Afin de répondre à ses interrogations sur les performances de l'établissement, prenez connaissance des documents fournis en **annexes 6** à **10** et répondez aux questions suivantes :

4.1. **Renseignez** le tableau de gestion et le calcul de productivité présentés en annexe B (un exemplaire à rendre avec votre copie).

4.2. **Commentez** de façon structurée la situation de l'exploitation de L'Hostellerie des Oliviers pour 2013 en utilisant, entre autres, les performances des entreprises du secteur *(20 à 30 lignes maximum)*.

4.3. **Calculez** la capacité d'autofinancement de l'exercice 2013 par la méthode de votre choix sachant que l'Excédent Brut d'exploitation (EBE) s'élève à 101 000 € (101 K€).

4.4. **Complétez** le bilan fonctionnel pour l'exercice 2013 (***un exemplaire de l'annexe C à rendre avec votre copie***).

4.5. **Calculez** pour chacun des exercices 2012 et 2013 :
- ✓ le fonds de roulement net global (FRNG),
- ✓ le besoin en fonds de roulement d'exploitation (BFRE),
- ✓ le besoin en fonds de roulement hors exploitation (BFRHE),
- ✓ la trésorerie.

4.6. **Complétez** pour l'exercice 2013 le tableau de financement première partie, tableau des emplois – ressources (***un exemplaire de l'annexe D à rendre avec votre copie***).

4.7. **Commentez** la situation financière de l'entreprise qui découle des calculs et états réalisés dans les questions précédentes *(10 à 15 lignes maximum).*

Base Nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 1 - Situation géographique et principaux moyens d'accès

Il est très facile de venir dans le Var que ce soit par avion, en train ou en voiture :

- La région compte quatre aéroports : une structure nationale (l'aéroport de Toulon Hyères), un aéroport international de tourisme d'affaires (l'aéroport du Golfe de Saint-Tropez) et deux aéroports internationaux (l'aéroport de Marseille-Provence et l'aéroport de Nice Côte d'Azur).
- Le Train à Grande Vitesse (TGV) permet un accès direct au Var depuis Paris en 4h30 et depuis la plupart des capitales européennes. Les principales gares varoises desservies par le TGV sont les gares de Toulon, Les Arcs/Draguignan et Saint-Raphaël. La région Provence Côte d'Azur et le département du Var sont accessibles par un réseau autoroutier de grande qualité.

ANNEXE 2 - Quelques mots sur le Var et le Thoronet

Au Sud de la France, sur les rivages de la Méditerranée, entre les villes de Nice à l'est et Marseille à l'ouest, le département du Var se situe aux frontières de la Provence et de la Côte d'Azur.

Le littoral varois n'est pas vraiment comme les autres : il allonge ses 430 km de côtes où se succèdent plages de sable, criques tranquilles et pins parasols. On peut citer des stations connues et réputées comme Bandol, Bormes-les-Mimosas, le Lavandou, Saint-Tropez, Saint-Raphaël. Les îles célèbres (Porquerolles, Port-Cros et le Levant) sont à quelques encablures de la rade de Hyères et de la presqu'île de Giens. Ici, c'est un avant-goût de paradis qui attend le visiteur.

L'arrière-pays offre un contraste saisissant, particulièrement dans la vallée de l'Argens qui serpente parmi des collines d'oliviers, des champs de vignes et des forêts. De cette vallée, également riche en monuments (Couvent Royal de Saint-Maximin-la-Sainte-Baume, Abbaye du Thoronet, Château d'Entrecasteaux...), partent des routes pittoresques qui mèneront le visiteur aux Gorges du Verdon.

De plus, le Var offre de nombreuses possibilités de loisirs sportifs et culturels :

- ✓ golf en toute saison : avec un parcours centenaire (le Golf de Valescure "old course" à Saint-Raphaël),
- ✓ randonnées pédestres,
- ✓ VTT et cyclotourisme,
- ✓ randonnées équestres : 550 km de pistes équipent le Var,
- ✓ voile et planche à voile,
- ✓ plongée sous-marine,
- ✓ festivals de théâtre et de musique : jazz, théâtre, musique classique et sacrée, rock, festivals thématiques (journées médiévales, festival du film maritime, théâtre dans la vigne, festival du cerf-volant, de danse...).

Pour sa part, Le Thoronet résonne, dans l'imaginaire de chacun, comme le chef-d'œuvre de l'art roman provençal, abbaye admirée pour la pureté et le dépouillement de ses lignes qui dégagent une impression d'unité et de grande sérénité.

Mais Le Thoronet est également un village typique de la vallée de l'Argens.

Le paysage est celui de la Provence calcaire, avec sa garrigue plantée de chênes verts, de romarins, de thyms et d'oliviers, qui ondulent sous la brise. Treize hameaux sont disséminés dans des vallons sauvages qui donnent l'occasion de belles balades faciles sur des chemins ruraux balisés. Et puis, les amoureux de nature peuvent goûter des moments privilégiés, en découvrant en canoë-kayak des lieux inaccessibles et secrets.

Quelques marchés aux alentours :

- ✓ le mardi matin : à Cabasse / Issole,
- ✓ le mercredi matin : à Besse / Issole,
- ✓ le jeudi matin : à Gonfaron,
- ✓ le vendredi matin : à Flassans / Issole.

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 3 - GIE - GEIE

ANNEXE 3A – Synergie entre hôteliers français et italiens

"*Nous réunissons 120 hôtels, ce qui représente 5 850 chambres de 2 à 4 étoiles, de Saint-Tropez à Savone*", explique Gilbert Amar, directeur de l'hôtel Brice à Nice (06) et président de l'Association des Hôtels des Riviera Françaises et Italiennes (AHRFI). Créée en 1999, l'association a pris récemment la forme d'un Groupement Européen d'Intérêt Économique (GEIE). "*Nous raisonnons en termes de zone d'influence, avec notamment le formidable outil qu'est l'aéroport de Nice. Dans la plupart des grandes villes du monde, l'aéroport est situé à 1 heure ou 1 h 30 de trajet, ce qui représente ici la zone couverte par l'AHRFI. En plus, des navettes desservent cette distance plusieurs fois par jour. Il est donc intéressant pour les Italiens d'utiliser notre aéroport qui dessert directement le monde entier, et pour nous, lorsque nous sommes complets, il est logique de renvoyer les clients vers nos confrères italiens...*" Jusqu'ici, l'association a fonctionné grâce à une dizaine de bénévoles actifs, avec une cotisation annuelle symbolique (de 45 à 75 €) plus un droit d'adhésion à la première inscription. Mais la constitution en GEIE devrait permettre à l'AHRFI de demander des aides à l'Europe. "*Nous avons déjà mis en place un site web, la participation à des salons, un prospectus commun avec une carte réalisée par nos soins qui « gomme » la frontière*, résume Gilbert Amar. *Nous sommes en train de constituer un programme d'actions pour aller encore plus loin grâce aux financements européens.*" (…)

(…) Chercher à développer des produits mixtes

L'AHRFI est avant tout un lieu de rencontres : entre « petits » et « grands » hôtels, français et italiens. "*Les normes françaises sont plus sévères que les italiennes. Nous avons une charte de qualité, et nous visitons tous les hôtels qui veulent adhérer pour garder un niveau homogène. Mais surtout, nous essayons d'inciter nos voisins à investir, comme nous le faisons du côté français depuis plusieurs années. Nous voulons ménager la destination Côte d'Azur, et pour cela, nous militons pour la modernisation et l'amélioration de la qualité et des services...*" Un credo général qui est relayé par des initiatives individuelles : une réceptionniste reçue en stage pour améliorer son français, des rencontres entre concierges de l'association... "*Nous travaillons sur des produits mixtes : un séjour de 4 jours moitié en Italie, moitié en France, une offre golf de 4 jours valables sur toute notre zone... Nous ne manquons pas d'idées, mais plutôt de moyens...*" L'expérience de l'AHRFI est soutenue par des partenaires économiques, mais aussi politiques : "*On nous a proposé de créer une association semblable sur tout l'arc méditerranéen, du Portugal à la Grèce*", sourit Gilbert Amar. "*C'était sûrement très intéressant, mais vraiment trop difficile : nous avons préféré nous limiter à notre secteur.*"

Extrait de : « L'Hôtellerie »

ANNEXE 3B – Informations juridiques

Groupement d'intérêt économique

Fiche technique

Le GIE constitue une forme juridique particulière, intermédiaire entre la société et l'association.
La création d'un GIE vise à permettre le développement d'entreprises déjà existantes.
Le GIE doit avoir un objet économique licite.
Il doit être constitué de 2 membres au minimum. Ceux-ci sont responsables solidairement et indéfiniment sur leurs biens personnels des dettes du groupement envers les tiers, sauf si une convention avec un tiers déterminé limite cette responsabilité.
Le GIE peut se constituer avec ou sans capital. Il est administré par un ou plusieurs administrateurs. (…)
D'un point de vue fiscal, le GIE n'est pas responsable en tant que tel. L'imposition du bénéfice s'établira au niveau de ses membres.

Source : www.Lyon.cci.fr

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 4 - Le questionnaire de satisfaction

L'HOSTELLERIE DES OLIVIERS
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Nom du client : Numéro de chambre :

Date du séjour :

Avez-vous été satisfait ?

Entourez la réponse correspondante

Réservation téléphonique

Réponse avant 4 sonneries	Oui	Non			
Amabilité de l'entretien	Parfait	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais
Formule de politesse et indications pour trouver l'hôtel	Parfait	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais

Réception

À l'arrivée :

Le personnel vous a accueilli avec courtoisie et convivialité	Oui	Non			
Le personnel vous a souhaité un bon séjour	Oui	Non			
Le service a été rapide	Oui	Non			
Tenue soignée du réceptionniste	Parfait	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais

Au départ :

Le personnel de réception vous salue	Oui	Non			
Formule de politesse ou remerciements au moment du départ	Oui	Non			
Dans l'ensemble vous avez trouvé l'accueil	Parfait	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais

Hébergement

La propreté de la chambre	Parfait	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais
Les produits d'accueil	Parfait	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais
Avez-vous trouvé le lit confortable ?	Oui	Non			

Restaurant

Vous avez été bien accueilli au restaurant	Oui	Non			
Comment jugez-vous la qualité des repas ?	Parfait	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais
La variété de la carte	Parfait	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais
Dans l'ensemble, avez-vous été satisfait de votre séjour ?	Oui	Non			
Reviendrez-vous chez nous si l'occasion se présente ?	Oui	Non			

Merci de déposer ce questionnaire à l'accueil avant votre départ.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 5 - Pour que vive le tourisme

Le succès du tourisme vert s'est encore confirmé cette année mais il doit, comme l'agriculture, répondre à de nouvelles attentes. Au cœur de la ville médiévale de Manosque, 300 congressistes de tous horizons ont dressé un portrait du tourisme durable.

Sociologues, enseignants, élus, formateurs et professionnels du tourisme se sont retrouvés du 30 août au 1er septembre à Manosque à l'occasion de l'université d'été du Centre National de Ressources du Tourisme en Espace Rural (CNRTER). Manosque, c'est le carrefour entre deux lieux mythiques du tourisme vert : le Lubéron et le Verdon. Un joli petit coin de nature très prisé : dans les Alpes de Haute-Provence le tourisme fait vivre 30 % de la population et représente près de 40 % des revenus du département. Cette année, c'est autour du "tourisme durable" que les 300 participants ont partagé leurs réflexions, échangé leurs expériences.
[…]
"C'est une notion qui date des années soixante-dix : le tourisme de masse commençait à peser sur l'environnement et à poser des problèmes aux pays en voie de développement. Le tourisme durable resurgit en 1992, à l'issue de la conférence de Rio". Pour Jean Viard, sociologue et chercheur au CNRS, le tourisme durable est tout simplement dans l'air du temps : "Les hommes réalisent que la planète n'est pas infinie et entrent dans une logique d'utilisation à long terme des stocks naturels". La formule semble floue, la définition est pourtant simple : le tourisme durable tient dans la recherche d'un tourisme qui satisfasse les besoins des générations actuelles, tout en préservant ceux des générations futures. Sur le terrain, ces projets concilient toujours les trois aspects du tourisme : la rentabilité économique, l'intérêt des populations locales et la préservation de l'environnement.
Sans qu'il y ait de "recette" toute faite, le "durable" témoigne d'une réelle démarche éthique de la part des professionnels. "Faire du tourisme durable, c'est avant tout ménager les territoires ; et les agriculteurs sont au cœur de cette démarche. Sans une agriculture multifonctionnelle, le tourisme durable serait compromis". [...]

Source : Benjamin Masson (site du gouvernement)

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPÉ

ANNEXE 6 - Comptes de résultat de L'Hostellerie des Oliviers 2012 et 2013

Les montants sont exprimés en milliers d'Euros.

	2012	2013
Opérations d'exploitation		
Ventes de marchandises		
Production vendue (biens et services)	730	767
Sous total A - Montant net Chiffre d'Affaires	**730**	**767**
Production stockée (ou déstockée)		-
Production consommée (avantages en nature, offerts)	10	5
Subvention d'exploitation		-
Reprise sur dépréciations et provisions	9	0
Autres produits	0	14
Total produits d'exploitation	**749**	**786**
Achats de marchandises		
+/- Variation des stocks		
Achats de matières premières (MP) et approvisionnements	141	149
+/- Variation des stocks de MP	-5	1
Autres achats et charges externes	220	250
Impôts et taxes	17	23
Salaires et traitements	182	183
Charges de sécurité sociale et de prévoyance	68	65
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions d'exploitation	111	92
Autres charges	3	9
Total charges d'exploitation	**737**	**772**
Résultat d'exploitation	**12**	**14**
Opérations financières		
Autres intérêts et produits assimilés	1	
Reprise sur dépréciations et provisions		
Différences positives de changes		
Produits nets sur cessions de Valeurs Mobilières de Placement (VMP)	3	
Total produits financiers	**4**	**-**
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions		
Intérêts et autres charges assimilées	8	6
Différences négatives de change		
Charges nettes sur cessions de VMP		
Total charges financières	**8**	**6**
Résultat financier	**- 4**	**- 6**
Résultat courant avant impôts	**8**	**8**
Opérations exceptionnelles		
sur opérations de gestion	2	
sur opérations en capital (Prix de cession d'un matériel uniquement)		2
reprises sur dépréciations et provisions		
Total produits exceptionnels	**2**	**2**
sur opérations de gestion	**-**	5
sur opérations en capital (VNC du matériel vendu uniquement)		3
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions		
Total charges exceptionnelles	**-**	**8**
Résultat exceptionnel	**2**	**- 6**
Participation des salariés aux fruits de l'expansion		
Impôts sur les bénéfices	**4**	**1**
Total des produits	**755**	**788**
Total des charges	**749**	**787**
Résultat net comptable (bénéfice ou perte)	**6**	**1**

Base Nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 7 - Détail de certains postes du compte de résultat 2013 et renseignements complémentaires

Les montants sont exprimés en milliers d'Euros.

L'établissement est ouvert 330 jours par an.

- Détail du Chiffre d'Affaires et des consommations.

	Restauration	Hébergement	Total
Chiffre d'Affaires HT (1)	457	310	767
Production consommée	5		5
Achats de matières et approvisionnements	142	7	149
Variation stocks de matières et approvisionnements	1		1

(1) L'activité séminaire a déjà fait l'objet d'un retraitement et son CA est réparti entre restauration et hébergement.

- Le poste autres produits (d'exploitation) est à soustraire des frais généraux dans le tableau de gestion.
- Détail du poste des autres achats et charges externes.

Redevances de crédit bail	35
Locations	27
Entretien	30
Assurances	25
Documentation générale	6
Personnel intérimaire Restauration	28
Personnel intérimaire Hébergement	0
Honoraires	24
Publicité	27
Missions et réceptions	29
Services bancaires	4
Divers	15
Total	**250**

- Informations sur les charges de personnel incluant celles de la direction.
  - Les salaires relatifs à l'activité du restaurant sont de 119 K€
  - Les charges sociales sont à répartir comme suit :
    - 58 % pour le restaurant
    - 42 % pour l'hébergement
  - Le taux horaire moyen charges comprises du personnel du restaurant y compris le personnel intérimaire est de 12,07 Euros
- La totalité des charges financières correspond à des intérêts d'emprunt.
- Repères indiqués par le cabinet du conseil régional sur les ratios et la productivité du personnel.

Indicateurs	Valeurs en % du CA HT
Ratio matières restauration	35 %
Ratio charges de personnel restauration	36 %
Ratio charges de personnel hébergement	33 %

Entreprises du secteur	CA HT (en K€)	heures année	CA HT par heure travaillée (en Euros)
Restaurant "Le Cabassou"	340	8 500	40,00
Restaurant "Les Rives de Carcès"	360	8 480	42,45
Restaurant "Le Relais Verdoyant"	380	8 530	44,55

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 8 - Bilans simplifiés de L'Hostellerie des Oliviers 2012 et 2013

Les montants sont exprimés en milliers d'Euros.

Bilan 31/12/2012

ACTIF	Brut	Amts Dépr.	Net	PASSIF	
Actif immobilisé				**Capitaux propres**	
immobilisations incorporelles	13		13	capital social	40
immobilisations corporelles	540	269	271	réserves	3
immobilisations financières	6	2	4	report à nouveau	0
				résultat	6
Total 1	**559**	**271**	**288**	**Total 1**	**49**
Actif circulant				**Dettes.**	
Stocks	8		8	Emprunts auprès des établissements de crédit (2) (5)	124
Créances clients	30		30	Emprunts et dettes financières divers (6)	137
Disponibilités	33		33	Fournisseurs et comptes rattachés	40
Charges constatées d'avance (1)	12		12	Dettes fiscales et sociales (3)	16
				Autres dettes (4)	5
Total 2	**83**	**0**	**83**	**Total 2**	**322**
Total général	**642**	**271**	**371**	**Total général**	**371**

(1) dont charges d'exploitation	12	(4) dettes hors exploitation	5
(2) dont concours bancaires courants et soldes créditeurs des banques	0	(5) dont dettes à moins d'un an (remboursement effectué en 2012)	17
(3) dont dettes hors exploitation	0	(6) dont comptes courants d'associés	137

Bilan 31/12/2013

ACTIF	Brut	Amts Dépr.	Net	PASSIF	
Actif immobilisé				**Capitaux propres**	
immobilisations incorporelles	13		13	capital social	40
immobilisations corporelles	578	359	219	réserves	4
immobilisations financières	6	2	4	report à nouveau	1
				résultat	1
Total 1	**597**	**361**	**236**	**Total 1**	**46**
Actif circulant				**Dettes**	
Stocks	7		7	Emprunts auprès des établissements de crédit (2)	108
Créances clients	31		31	Emprunts et dettes financières divers (5)	113
Disponibilités	40		40	Fournisseurs et comptes rattachés	45
Charges constatées d'avance (1)	25		25	Dettes fiscales et sociales (3)	18
				Autres dettes (4)	9
Total 2	**103**	**0**	**103**	**Total 2**	**293**
Total général	**700**	**361**	**339**	**Total général**	**339**

(1) dont charges d'exploitation	25	(4) dettes hors exploitation	9
(2) dont concours bancaires courants et soldes créditeurs des banques	1	(5) dont comptes courants d'associés	113
(3) dont dettes hors exploitation	4		

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 9 - Tableau des immobilisations de L'Hostellerie des Oliviers au 31/12/2013

	Situation au 01/01/2013	Augmentations	Diminutions	Situation au 31/12/2013
Immobilisations incorporelles	13	0	0	13
Immobilisations corporelles	540	43	5*	578
Immobilisations financières	6	0	0	6
	559	**43**	**5**	**597**

* Cession au prix de 2 d'un matériel acquis pour 5 et amorti de 2 à la date de cession.

ANNEXE 10 - TABLEAU DE FINANCEMENT 2ème partie : Variation du Fonds de Roulement Net Global de L'Hostellerie des Oliviers au 31/12/2013

	Besoins (1)	Dégagements (2)	Solde (2) - (1)
Variations "exploitation"			
Variation des actifs d'exploitation			
Stocks et en-cours		1	
Créances clients et comptes rattachés et autres créances d'exploitation	14		
Variation des dettes d'exploitation			
Dettes fournisseurs et comptes rattachés et autres dettes d'exploitation		3	
Totaux	14	4	
A. Variation nette "exploitation"			-10
Variations "hors exploitation"			
Variation des autres débiteurs			
Variation des autres créditeurs		8	
Totaux	0	8	
B. Variation nette "hors exploitation"			8
TOTAL A + B			
Besoin de l'exercice en Fonds de Roulement			-2
ou			
Dégagement de l'exercice en Fonds de Roulement			
Variations "trésorerie"			
Variation des disponibilités	7		
Variation de concours bancaires et soldes créditeurs de banque		1	
Totaux	7	1	
C. Variation nette "trésorerie"			-6
Variation du Fonds de Roulement Net Global (A+B+C)			
Emploi net			-8
ou			
Ressource nette			

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE.

ANNEXE A - CONSTRUIRE UNE OPÉRATION DE PUBLIPOSTAGE

2 sources utilisées pour constituer le fichier nécessaire à cette opération	
	La rédaction du courrier
L'accroche (à rédiger)	
L'offre week-ends à thème : - rappel du thème objet de ce publipostage - présentation structurée des éléments du thème retenu	---
La conclusion avec accélérateur de réponse (à rédiger) **et la signature**	

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

ANNEXE A - CONSTRUIRE UNE OPÉRATION DE PUBLIPOSTAGE

2 sources utilisées pour constituer le fichier nécessaire à cette opération	
	La rédaction du courrier
L'accroche (à rédiger)	
L'offre week-ends à thème : - rappel du thème objet de ce publipostage - présentation structurée des éléments du thème retenu	----------
La conclusion avec accélérateur de réponse (à rédiger) **et la signature**	

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE.

ANNEXE B - TABLEAU DE GESTION Hostellerie des Oliviers 2013

En milliers d'Euros.

	Restauration	% CA	Hébergement	%CA	Total	%CA
Chiffre d'affaires HT						
Achats de matières et approv. Variations de stocks Production consommée						
Coût matières						
Marge brute						
Salaires et traitement Charges sociales Personnel intérimaire						
Coût du personnel						
Marge sur coût principal						
Frais généraux (1)						
Résultat Brut d'Exploitation						
Loyers Redevances de crédit-bail Dotations aux amortissements Intérêts des emprunts						
Coût d'occupation						
Résultat Courant Avant Impôt						

Productivité du personnel de restauration

Nb d'heures travaillées au restaurant = $\frac{\text{Masse salariale restaurant}}{\text{Coût horaire moyen}}$ =

Ratio de productivité horaire = $\frac{\text{CA HT restaurant}}{\text{Nb heures travaillées}}$ =

(1) justification du calcul des frais généraux :

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE.

ANNEXE B - TABLEAU DE GESTION Hostellerie des Oliviers 2013

En milliers d'Euros.

	Restauration	% CA	Hébergement	%CA	Total	%CA
Chiffre d'affaires HT						
Achats de matières et approv. Variations de stocks Production consommée						
Coût matières						
Marge brute						
Salaires et traitement Charges sociales Personnel intérimaire						
Coût du personnel						
Marge sur coût principal						
Frais généraux (1)						
Résultat Brut d'Exploitation						
Loyers Redevances de crédit-bail Dotations aux amortissements Intérêts des emprunts						
Coût d'occupation						
Résultat Courant Avant Impôt						

Productivité du personnel de restauration

Nb d'heures travaillées au restaurant = $\frac{\text{Masse salariale restaurant}}{\text{Coût horaire moyen}}$ =

Ratio de productivité horaire = $\frac{\text{CA HT restaurant}}{\text{Nb heures travaillées}}$ =

(1) justification du calcul des frais généraux :

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

En milliers d'Euros.

EMPLOIS	2012	2013	RESSOURCES	2012	2013
Emplois stables			**Ressources stables**		
Immobilisations incorporelles	13		Capitaux propres	49	
Immobilisations corporelles	540		Amort. et dépr. de l'actif	271	
Immobilisations financières	6		Dettes financières	261	
Total emplois stables	**559**		**Total ressources stables**	**581**	
Actif d'exploitation			**Passif d'exploitation**		
Stocks	8		Fournisseurs d'exploitation	40	
Créances clients	30		Dettes fiscales et sociales	16	
Charges constatées d'avance	12		Autres dettes d'exploitation		
Total Actif d'exploitation	**50**		**Total Passif d'exploitation**	**56**	
Actif hors exploitation			**Passif hors exploitation**		
Valeurs Mobilières de Placement			Dettes diverses	5	
Trésorerie d'Actif			**Trésorerie Passif**		
Disponibilités	33		CBC & SCB (Concours bancaires courants et soldes créditeurs des banques)		
Total général	**642**		**Total général**	**642**	

***ANNEXE C* - BILAN FONCTIONNEL Hostellerie des Oliviers 2012 et 2013**

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE C - BILAN FONCTIONNEL Hostellerie des Oliviers 2012 et 2013

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE.

En milliers d'Euros.

EMPLOIS	2012	2013	RESSOURCES	2012	2013
Emplois stables			**Ressources stables**		
Immobilisations incorporelles	13		Capitaux propres	49	
Immobilisations corporelles	540		Amort. et dépr. de l'actif	271	
Immobilisations financières	6		Dettes financières	261	
Total emplois stables	**559**		**Total ressources stables**	**581**	
Actif d'exploitation			**Passif d'exploitation**		
Stocks	8		Fournisseurs d'exploitation	40	
Créances clients	30		Dettes fiscales et sociales	16	
Charges constatées d'avance	12		Autres dettes d'exploitation		
Total Actif d'exploitation	**50**		**Total Passif d'exploitation**	**56**	
Actif hors exploitation			**Passif hors exploitation**		
Valeurs Mobilières de Placement			Dettes diverses	5	
Trésorerie d'Actif			**Trésorerie Passif**		
Disponibilités	33		CBC & SCB (Concours bancaires courants et soldes créditeurs des banques)		
Total général	**642**		**Total général**	**642**	

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE.

ANNEXE D - TABLEAU DE FINANCEMENT : tableau des emplois - ressources
L'Hostellerie des Oliviers 2013

En milliers d'Euros

EMPLOIS		RESSOURCES	
Distribution de dividendes mise en paiement au cours de l'exercice	4	Capacité d'autofinancement	
Acquisitions d'immobilisations		Cession ou réduction de l'actif immobilisé	
Charges à répartir sur plusieurs exercices		Augmentation des capitaux propres	
Réduction des capitaux propres		Augmentation des dettes financières	
Remboursement des dettes financières :			
* Emprunt auprès des établissements de crédit			
* Comptes courants d'associés			
Total des emplois		**Total des ressources**	
Variation du FRNG (ressource nette)		**Variation du FRNG (emploi net)**	

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

ANNEXE D - TABLEAU DE FINANCEMENT : tableau des emplois - ressources L'Hostellerie des Oliviers 2013

En milliers d'Euros

EMPLOIS		RESSOURCES	
Distribution de dividendes mise en paiement au cours de l'exercice	4	Capacité d'autofinancement	
Acquisitions d'immobilisations		Cession ou réduction de l'actif immobilisé	
Charges à répartir sur plusieurs exercices		Augmentation des capitaux propres	
Réduction des capitaux propres		Augmentation des dettes financières	
Remboursement des dettes financières :			
* Emprunt auprès des établissements de crédit			
* Comptes courants d'associés			
Total des emplois		**Total des ressources**	
Variation du FRNG (ressource nette)		**Variation du FRNG (emploi net)**	

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPÉ

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.