

Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

### Les durées prévues pour chaque domaine sont conseillées.

Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées.

Ce sujet comporte 3 pages de textes numérotées de 1/13 à 3/13  
et 10 pages d'annexes numérotées de 4/13 à 13/13.

Au nord de la France, à Saint Amand les Eaux, l'hôtel VAL FLEURI est un établissement géré par Monsieur Jean DUTOUR.

Implanté dans une région verdoyante, à proximité d'un parc naturel reconnu, cet établissement a le privilège de vivre au cœur de la «Petite Suisse du Nord».

Le VAL FLEURI a été construit dans les années 70. Son environnement naturel privilégié, combiné à la richesse de ses eaux thermales, lui garantissait deux types de clientèle : des touristes individuels à la recherche de calme et de détente et des curistes sensibles à la qualité de ses eaux.

Aujourd'hui, les stations thermales sont pour la plupart confrontées à un repositionnement : les attentes sont différentes, la clientèle se transforme.

Le VAL FLEURI est conscient d'une baisse prévisible de sa part de clientèle constituée par les curistes. En parallèle, il apparaît aussi que la fréquentation du week-end reste trop faible.

Il convient alors de réagir et de s'interroger sur les moyens à mettre en œuvre.

M. DUTOUR, Directeur de l'établissement vous a embauché en tant qu'assistant(e) de direction.

Il vous informe sur cette situation à venir.

Dans cette perspective, il vous confie trois missions particulières :

- optimiser l'activité de l'hôtel ;
- améliorer la rentabilité du bar ;
- diversifier l'activité du restaurant « Les Thermes ».

La documentation jointe en annexe décrit le contexte professionnel de l'hôtel VAL FLEURI pour lequel vous êtes amené(e) à conduire une étude relative aux trois domaines de l'hébergement, du restaurant et du génie culinaire. Elle se compose de :

- |  |                    |
|--|--------------------|
| - la fiche signalétique de l'établissement (2 pages)             | annexe 1           |
| - l'activité de l'établissement                                  | annexe 2           |
| - la carte des activités touristiques régionales                 | annexe 3           |
| - la loi du 13 juillet 1992 et décret du 15 juin 1994 (extraits) | annexe 4           |
| - les tarifs des activités touristiques régionales (2 pages)     | annexe 5           |
| - liste des produits régionaux soumise au chef de cuisine        | annexe 6           |
| - plats proposés par le chef pour le menu régional               | annexes 7 et 7 bis |

L'annexe 7 est à compléter et à rendre anonymée avec la copie de «génie culinaire».

#### Rappel :

Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux parties d'hébergement, de génie culinaire et de restauration sur des copies séparées à anonymiser par leur numéro de candidat.

SESSION : 1998	BTS HOTELIERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HOTELIERE	DUREE	2h30
ÉPREUVE	Études et réalisations techniques Écrit (Unité U41)	COEFFICIENT	1
HRE4AAR	SUJET	FEUILLE/sujet	1/13

Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

## 1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

### PREMIÈRE PARTIE :

Vous prenez connaissance de l'identité et de l'activité de votre établissement (annexes 1 et 2), de l'environnement géographique et touristique dans lequel il se situe (annexes 3 et 5) et du cadre juridique dans lequel il s'inscrit (annexe 4).

Ces éléments d'observation doivent vous orienter dans votre travail de réflexion et de rédaction du rapport demandé par M DUTOUR.

1°) À partir des annexes 1 et 2 **analysez** d'une manière synthétique la situation de l'hôtel VAL FLEURI.

2°) Vous proposez d'intégrer les ressources touristiques de l'environnement dans l'élaboration d'un forfait week-end destiné plus particulièrement aux familles Nord-Européennes.

- **Analysez** les besoins de ce type de clientèle et leurs attentes en terme de produits et services.

- A titre d'exemple, **concevez** un forfait touristique Week-end pour une famille (deux adultes et deux enfants de moins de douze ans) originaire du Bénélux (Belgique Pays Bas et Luxembourg) axé sur le sport et la détente, d'un montant maximum de 4000 F pour le séjour.

- **Présentez** une proposition chiffrée. **Justifiez** votre choix.

### DEUXIÈME PARTIE

Au cours de votre phase d'intégration à l'hôtel VAL FLEURI, vous avez constaté l'absence d'un livret d'accueil destiné au personnel.

A cet effet, vous jugez opportun de créer ce document :

**Après avoir défini** les objectifs du livret d'accueil, **énoncez** l'intitulé des différentes rubriques et les éléments de leur contenu.

Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

## 2. Restaurant

(5 points)

La direction du Val fleuri s'interroge sur l'activité du bar.

Le chiffre d'affaires semble correct. Le ratio matière est de 41 %.

Les chefs de rang du restaurant assurent à tour de rôle la tenue du poste bar.

Aucune autre procédure n'est prévue pour la gestion de ce bar.

Dans le cadre de vos fonctions d'assistant de direction, vous êtes chargé d'étudier la rentabilité potentielle de cette activité.

1°) **Dressez** le constat de la situation actuelle.

2°) **Identifiez** et **classez** les actions à mettre en place.

**Déterminez** celles que vous allez privilégier à court terme.

3°) **Précisez** l'action qui vous permettra d'obtenir des indicateurs permanents fiables.

## 3. Génie culinaire

(5 points)

Souhaitant diversifier les productions culinaires servies au restaurant «Les Thermes», la Direction vous demande de lui proposer un menu valorisant les produits régionaux en respectant les critères de la qualité des prestations offertes.

### 3.1 Menu régional

Vous avez remis à votre chef de cuisine la liste des produits régionaux de l'annexe n° 6.

Il vous propose en annexe 7 un éventail de plats qui pourraient composer ce menu régional.

Parmi les 15 plats ainsi proposés, **retenez** pour composer votre menu avec choix :

- deux entrées ;
- deux entrées chaudes de poisson ;
- deux plats principaux.

**Justifiez, pour l'ensemble des plats proposés**, les motifs de votre sélection en complétant l'annexe 7 (à rendre avec la copie).

### 3.2 Contrôle qualité

Vous proposez la mise en place d'un contrôle de la qualité des prestations culinaires à servir au restaurant « Les Thermes ». Vous décidez des procédures suivantes :

- ce contrôle se fera sous forme de tests de dégustations des plats de la carte ;
- ces tests seront réalisés de façon inopinée et ponctuelle, à l'insu du service cuisine ;
- les résultats obtenus seront communiqués ensuite au service concerné.

**Donnez** quatre critères d'analyse qui figureront sur la fiche de «tests produits finis».

## ANNEXE 1

4/13

**FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT**

LE VAL FLEURI \*\*\* (3 étoiles)  
Place des Thermes 59500 ST AMAND LES EAUX

Adhérent d'une chaîne volontaire

Ouverture permanente

**L'ACCÈS :**

- en voiture Autoroute A2 Paris-Bruxelles (100 Kms de Bruxelles et 200 Kms de Paris), sortie Douanë - aérodrome Prouvy Rouvignies ;
- en avion, Aérodrome de Valenciennes-Denain à 15 km, et aéroport de Lille à 50 km ;
- en train, Gare de Valenciennes (Londres à 3 heures par l'Eurostar) ;
- transports en commun : station de bus.

**L'HÔTEL :**

100 chambres :

- 30 chambres à deux lits ;
- 30 chambres à deux grands lits ;
- 20 chambres à grand lit dont 4 chambres handicapés ;
- 20 chambres à grand lit avec canapé convertible.

Toutes les chambres sont équipées de salle de bain avec WC séparés, mini-bar, télévision satellite, réveil incorporé, air conditionné...

**LA RESTAURATION :**

- 1 restaurant grill de 100 couverts (ouvert de 6 heures à 24 heures) ;
- 1 restaurant traditionnel «Les Thermes» de 40 couverts (spécialités régionales et menus minceur) ;
- 1 bar de 30 places avec musique d'ambiance.

**LES PRESTATIONS AFFAIRES :**

- salon modulable de 300 m<sup>2</sup> ;
- 2 salles de sous-commissions de 10 à 15 personnes ;
- un point affaires situé dans le hall d'accueil (Télécopie, Minitel, photocopie, secrétariat).

## ANNEXE 1 (suite)

5/13

## LES PRESTATIONS LOISIRS :

- une salle de remise en forme avec sauna ;
- vitrines de produits régionaux à emporter ;
- forfait panier repas régional 80 F avec une boisson ;
- kiosque presse dans le hall d'accueil ;
- piscine extérieure ;
- jardin avec aire de jeux pour les enfants ;
- possibilité de location de véhicule de tourisme (pour 4 personnes) par l'intermédiaire de l'agence de location implantée dans le hall de l'hôtel. Tarif : 400 F le week-end ;
- possibilité de garde d'enfants (50F de l'heure).

## LES TARIFS :

	Individuels	Groupes	
Chambre 1 à 2 personnes	395 FF	# ½ double	150 FF
Chambre 3 personnes	455 FF	Suppl. simple	100 FF
Chambre 4 personnes	495 FF	Personne supplémentaire	50 FF
½ pension/personne	430 FF	Petit déjeuner	35 FF
Pension complète/personne	590 FF		
Petit déjeuner	48 FF		

½ tarif pour les enfants de moins de 12 ans sur la pension et la ½ pension.

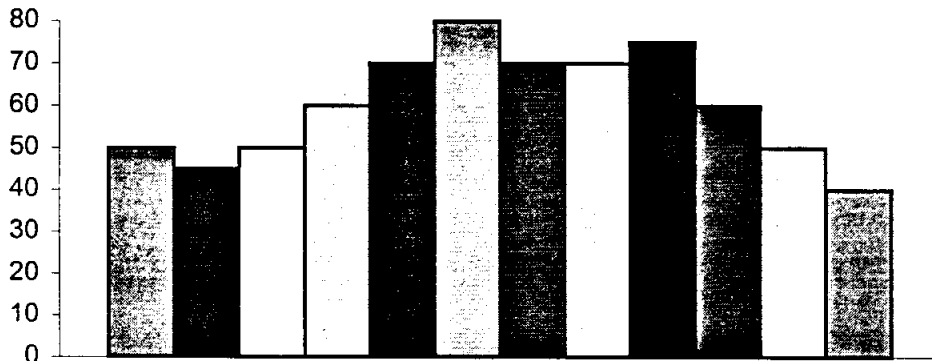
Gratuité pour les enfants de moins de 12 ans logeant dans la même chambre que les parents.

## ANNEXE 2

6/13

## ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT (Quelques éléments d'informations)

### L'occupation en pourcentage



Mois de l' Année Précédente  
de janvier à décembre

Taux d'occupation moyen = 60 %

Faible occupation le week-end : 30 % (du vendredi soir au dimanche soir).

### La Clientèle :

Individuelle 60 %

Tourisme : 20 %

Curistes 5 %

Affaires : 35 %

Groupes : 40 %

Tourisme 15 %

Affaires 25 %

Le prix moyen chambre : 280 FF



## ANNEXE 4

8/13

Extraits de textes de loi**Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours**

**Article 1er** : *les dispositions de la présente loi s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente :*

- a) *de voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;*
- b) *de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transports, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristiques, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;*
- c) *de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques.*

*Les dispositions de la présente loi s'appliquent également aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques, tels que ceux-ci sont définis à l'article 2 ci-après, ainsi qu'aux opérations liées à l'organisation de congrès ou de manifestations apparentées dès lors que celles-ci incluent tout ou partie des prestations prévues aux a, b et c du présent article.*

**Article 2** : *Constitue un forfait touristique la prestation :*

- *résultant de la combinaison préalable d'au moins 2 opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;*
- *dépassant 24 heures ou incluant une nuitée ;*
- *vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.*

**...DE L'HABILITATION**

**Article 12** : *..... Les gestionnaires d'hébergement ou leurs groupements... qui ont été habilités... peuvent réaliser les opérations mentionnées à l'article 1<sup>er</sup>, sous réserve que, dans chaque cas, les prestations qu'ils fournissent dans le cadre de leur activité principale gardent un caractère prépondérant par rapport aux autres prestations ...*

**Décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.**

**Article 66** : *les opérations réalisées au titre de l'habilitation ne doivent pas revêtir un caractère prépondérant et doivent représenter, dans chaque cas, moins de 50% de la valeur globale de la prestation vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris...*



## ANNEXE 5

9/13

**TARIFS DES ACTIVITÉS TOURISTIQUES RÉGIONALES**

- De nombreux **circuits pédestres** de 4 à 20 km (durée de 1 à 5 heures), en forme de boucle revenant au point de départ, ont été balisés. Ils empruntent des chemins de terre ou des petites routes goudronnées peu fréquentées. Ces itinéraires sont accessibles à tous et ne présentent aucune difficulté. Les points de départ se situent sur la place du village concerné. Des fiches techniques de l'itinéraire sont disponibles pour les villes suivantes : Condé-sur-Escaut, Saint-Amand-les-Eaux, Denain, Valenciennes, Le Quesnoy.

- **Randonnées cyclistes** : le réseau très dense de petites routes campagnardes du Nord se prête aux promenades à bicyclette ou en VTT, en toute liberté et indépendance, sur des itinéraires étudiés à l'avance ou simplement au gré des circonstances.

Possibilité de location de VTT auprès de l'office de tourisme de Valenciennes : 40 F de l'heure.

- **Randonnées à cheval** : le centre hippique de Saint-Amand-les-Eaux permet de se perfectionner en équitation et de partir en randonnées, accompagné d'un moniteur diplômé. Tarif : 65 F de l'heure.

- **Tourisme fluvial** : la région Nord dispose de 600 km de voies d'eau, jusqu'alors uniquement ouvertes au monde du transport et de la batellerie, qui vont enfin s'ouvrir au monde du tourisme et des loisirs. Un programme d'actions ouvre la voie d'eau au grand public en réalisant des infrastructures et la mise en service de bateaux de location. Ils permettront de découvrir au fil de l'eau les charmes d'une région jusqu'alors inexploree. Petite péniche de plaisance pour 4 personnes.

Forfait de location demi-journée (4 heures) : 500 F.

- **Tir à l'arc** : Le Hainaut est le domaine du tir à la perche, le plus ancien de tous les tirs à l'arc, qui consiste à abattre des cibles installées à plus de 30 mètres du sol. Initiation au tir à la perche ou au tir horizontal à Hergnies, matériel fourni, tarif : 65 F de l'heure.

- **Bavay** : musée archéologique et chantiers des fouilles gallo-romaines. C'est un des centres archéologiques les plus importants de France. Durée de visite 2 heures. Tarif : 30 F par personne.

Spectacle son et lumières «la Gaule Romaine». Durée 2 heures en nocturne (22 h).

Tarif : 50 F.

ANNEXE 5 (suite)
------------------

10/13

**TARIFS DES ACTIVITÉS TOURISTIQUES RÉGIONALES (suite)**

Visite guidée des **villes fortifiées par Vauban** : Condé-sur-Escaut, Le Quesnoy, Valenciennes, Maubeuge. Durée : 2 heures, déplacement inclus.

Tarif : 20 F par personne et par ville, gratuité pour les enfants de moins de 10 ans.

**Lewarde** : musée de la mine, au cœur du bassin minier, reconstitution d'une exploitation de charbon et découverte de la vie des mineurs de la fin du 19<sup>ème</sup> siècle. Durée : 2 heures.

Tarifs : 40 F par personne, 20 F pour les enfants de moins de 12 ans.

**Le Cateau-en-Cambrésis** : musée Henri Matisse. Durée : 1 h. Tarif : 20 F.

**Valenciennes** : musée des Beaux-arts, exposition de tableaux de grands peintres flamands, sculptures de Carpeaux. Durée : 1 h. Tarif : 25 F.

La Région du Nord est riche en sites qui méritent l'attention du randonneur : regarder, découvrir, comprendre la faune et la flore, les paysages et l'habitat constituent des activités humaines intéressantes.

Des **visites guidées** sont organisées régulièrement et permettent à tous de s'initier à l'observation de la nature dans des milieux très différents.

- Thèmes : l'eau, la forêt, l'avifaune, l'écologie. Visites assurées par l'association locale du Parc Naturel régional de la Scarpe et de l'Escaut.

- Le sentier des arbres.

- Visites en forêts de Saint-Amand.

Durée : 2 à 3 heures.

Tarifs : groupe de 20 personnes 200 F ; adultes 30 F ; gratuit pour les enfants accompagnés de leurs parents.

- **Bavay** : visite d'une brasserie locale avec dégustation. Durée : 1 heure. Tarif : 20 F.

- **Saint Amand les eaux** :

- Les plaisirs du **casino**, ouvert de 10 H à 2 H du matin les vendredis et samedis.

- Visite d'une faïencerie. Durée : 1 heure. Tarif : 20 F.

- Visite gratuite d'une usine d'embouteillage d'eau minérale de St Amand.

Durée : 30 mn.

11/13

## ANNEXE 6

LISTE DES PRODUITS RÉGIONAUX REMISE AU CHEF DE CUISINE

POISSONS	VIANDES/VOLAILLES	BOISSONS
Truite Anguille Brochet Sandre Perche	Veau / bœuf Agneau / mouton Lapin Canard sauvage «colvert» Coq	Bières de garde Alcool de genièvre
LÉGUMES	FROMAGES	CHARCUTERIE
Endives Pommes de terre : bintje, charlotte Cresson de fontaine Ail fumé d'Arleux Oignons Échalotes Poireaux Baies de sureau Orties Raifort	Boulette d'Avesnes Maroilles Vieux Lille	Andouillette de Cambrai  <div style="text-align: center;"><b>DIVERS</b></div> Pain d'épices

## ANNEXE 7

N° d'anonymat du candidat

## Les propositions du chef de cuisine

Exemplaire à rendre dans la copie de génie culinaire

PLATS PROPOSÉS	CHOIX / JUSTIFICATIONS
<b>ENTREES</b>	
Crème cressonnière de lotte	
Pressée d'andouillette de Cambrai et lapereau, crème douce aux orties	
Terrine de rouget barbet et charlotte à l'ail fumé d'Arleux	
Ballotine de canard colvert compote de pruneaux aux noix.	
Petite gelée d'anguille fumée par nos soins au raifort	
<b>POISSONS</b>	
Rouelle de saumon au vin d'épices	
Dos de sandre rôti à la bière de garde	
Pavé de loup aux endives caramélisées	
Mousseline de brochet au sabayon de fenouil	
Vis à vis de perche et brochet, coulis de cresson de fontaine	
<b>PLATS PRINCIPAUX</b>	
Duo de canard colvert aux échalotes confites et au pain d'épices	
Noisettes d'agneau à la moutarde de Meaux, chartreuse d'endives et poireaux	
Mignon de veau à l'ail fumé d'Arleux	
Filet de canard sauvage à la bière de garde	
Pavé de bœuf au genièvre, gâteau d'aubergines et courgettes	

**ANNEXE 7 bis****Les propositions du chef de cuisine****Brouillon éventuel**

<b>PLATS PROPOSÉS</b>	<b>CHOIX / JUSTIFICATIONS</b>
<b>ENTRÉES</b>	
Crème cressonnaière de lotte	
Pressée d'andouillette de Cambrai et lapereau, crème douce aux orties	
Terrine de rouget barbet et charlotte à l'ail fumé d'Arleux	
Ballotine de canard colvert compote de pruneaux aux noix.	
Petite gelée d'anguille fumée par nos soins au raifort	
<b>POISSONS</b>	
Rouelle de saumon au vin d'épices	
Dos de sandre rôti à la bière de garde	
Pavé de loup aux endives caramélisées	
Mousseline de brochet au sabayon de fenouil	
Vis à vis de perche et brochet, coulis de cresson de fontaine	
<b>PLATS PRINCIPAUX</b>	
Duo de canard colvert aux échalotes confites et au pain d'épices	
Noisettes d'agneau à la moutarde de Meaux, chartreuse d'endives et poireaux	
Mignon de veau à l'ail fumé d'Arleux	
Filet de canard sauvage à la bière de garde	
Pavé de bœuf au genièvre, gâteau d'aubergines et courgettes	