

SESSION 2014

**CAPET
CONCOURS EXTERNE**

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

**Option : SCIENCES ET TECHNOLOGIES DES SERVICES
EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION**

**COMPOSITION DE SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION**

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

HÔTEL « LES CALANQUES 5* »

En dehors de la page de garde et du sommaire, le sujet comporte 18 pages numérotées de 1 à 18. Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet. L'énoncé est composé de 5 dossiers indépendants qu'il est préférable de traiter dans l'ordre indiqué.

SOMMAIRE

Contenu du sujet Hôtel « Les Calanques 5* »	
Dossier 1	L'hôtel et son contexte
Dossier 2	Les normes et les labels
Dossier 3	La gestion prévisionnelle des ressources humaines et le management
Dossier 4	L'e-communication
Dossier 5	L'inauguration de l'hôtel-restaurant « <i>Les Calanques 5*</i> »

Dossier documentaire	
<i>Annexe 1</i>	<i>Fiche signalétique de l'établissement</i>
<i>Annexe 2</i>	<i>Marseille se prépare à être une capitale européenne</i>
<i>Annexe 3</i>	<i>Bilan positif pour les villes européennes capitales de la culture</i>
<i>Annexe 4</i>	<i>Marseille : capitale européenne de la culture 2013, quel impact sur la ville ?</i>
<i>Annexe 5</i>	<i>Ô les beaux millions de la capitale culturelle</i>
<i>Annexe 6</i>	<i>Marseille capitale, label affaire pour le tourisme</i>
<i>Annexe 7</i>	<i>There is nothing virtual about hospitality</i>

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Vous venez d'être recruté(e) en tant qu'assistant(e) de direction à l'hôtel des Calanques de Marseille, fermé depuis 2012 suite à une chute importante du taux d'occupation.

L'hôtel des Calanques, anciennement classé 3*, est un hôtel au charme quelque peu suranné. La direction de l'époque n'ayant pas pris en compte la mise en place des nouvelles normes, elle n'a pas su faire montre de réactivité et a contraint, finalement, le propriétaire de l'hôtel à prendre cette décision radicale de fermeture.

La crise économique a freiné la prise d'initiatives de la direction de l'époque.

Cependant, Marseille est dans une dynamique exponentielle grâce à l'organisation de « Marseille-Provence Capitale européenne de la Culture » en 2013.

Le propriétaire des murs mise sur une reprise de l'activité dans un délai qui permettrait de bénéficier des retombées de cet événement. Il a, à cet effet, recruté un nouveau directeur, monsieur Valette.

Monsieur Valette vous missionne, à son tour, pour l'aider dans ses tâches. Il souhaite faire appel à vos connaissances afin de préparer au mieux cette réouverture à l'automne.

Il souhaite que vous l'aidiez sur les dossiers suivants :

- Approche économique du secteur hôtelier régional ;
- Connaissance des normes hôtelières actuelles et du développement durable ;
- Choix de gestion prévisionnelle des ressources humaines et du management ;
- Intérêt de l'e-communication ;
- Organisation d'évènement.

Dossier 1 - L'hôtel « Les Calanques 5* » et son contexte

« Marseille Provence Capitale européenne de la Culture - 2013 »... Quels impacts ?

1.1 - En vous appuyant sur l'actualité liée à cet évènement, vous proposez une étude des retombées qu'une telle organisation peut apporter à la ville de Marseille et à l'hôtel « Les Calanques ».

Dossier 2 – Les normes et les labels

Dans l'optique d'un passage en catégorie 5* et de la mise en conformité de l'hôtel par rapport aux normes actuelles, monsieur Valette a conscience qu'il est également nécessaire d'améliorer les prestations de l'établissement.

2.1 - Quels sont les objectifs de la mise en place du nouveau classement ?

2.2 - Pour améliorer l'offre et justifier le passage en catégorie 5 étoiles, proposez les actions les plus pertinentes en suivant la nomenclature des normes :

- Chapitre 1 – *équipements*
- Chapitre 2 – *service au client*

2.3 - En vous appuyant sur la législation existante relative aux établissements recevant du public, proposez des actions justifiées concernant l'accueil des personnes en situation de handicap.

2.4 - Dans une démarche « verte » volontariste, vous soumettez à monsieur Valette l'idée d'adhérer à un « label écologique ».

Après avoir justifié l'intérêt de cette démarche de labellisation, proposez un label et suggérez des actions à mettre en place dans le cadre du développement durable.

Dossier 3 - La gestion prévisionnelle des ressources humaines et le management

Dans la perspective du recrutement de la future équipe, votre directeur vous soumet un article de monsieur Panayotis figurant dans le dossier documentaire.

3.1 - Quelles sont les idées fortes de son éditorial ?

Afin de préparer la réouverture de l'hôtel, vous recrutez le personnel d'encadrement du département hébergement.

3.2 - Dressez l'organigramme du département hébergement et justifiez vos choix. Précisez les missions, les qualités recherchées et les compétences nécessaires de ces futurs responsables.

3.3 - En ce qui concerne la gestion du personnel des étages chargé de l'entretien des chambres, deux possibilités s'offrent à vous : externaliser cette fonction ou la faire réaliser en interne.

Quelles sont les informations dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée ?

Dossier 4 – L'e-communication

Développer la communication de l'hôtel et sa présence sur le web est une de vos préoccupations.

4.1 - Quel est l'intérêt d'être visible sur Internet pour un établissement de cette catégorie ?

4.2 - Rédigez une note portant sur l'intérêt d'avoir son propre site Internet et les moyens de le rendre attractif.

Être visible sur Internet n'est pas suffisant, encore faut-il veiller à sa réputation.

4.3 - Comment pensez-vous contrôler et agir sur votre e-réputation ?

Dossier 5 – L’inauguration de l’hôtel-restaurant « *Les Calanques 5 »**

Dans la perspective de l’ouverture de l’hôtel à l’automne prochain, vous programmez un cocktail d’inauguration.

Le directeur souhaite un cocktail dinatoire convivial et raffiné (pour environ 100 personnes), avec une mise en avant de la thématique régionale.

5.1 Listez les personnes et/ou organismes qu’il convient d’inviter à cette soirée.

5.2 Proposez les mets, boissons et animations que vous jugez pertinents.

5.3 En fonction de la qualité de service attendue pour cette manifestation, préconisez et justifiez l’effectif de la brigade.

5.4 Quels arguments mettez-vous en avant pour obtenir de vos fournisseurs des produits et boissons offerts ?

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT (AVANT SA FERMETURE)

Hôtel - Restaurant
« LES CALANQUES »
★★★

Place Louis Bonnefon
13008 Marseille
Téléphone : (33) 04 91 47 46 45

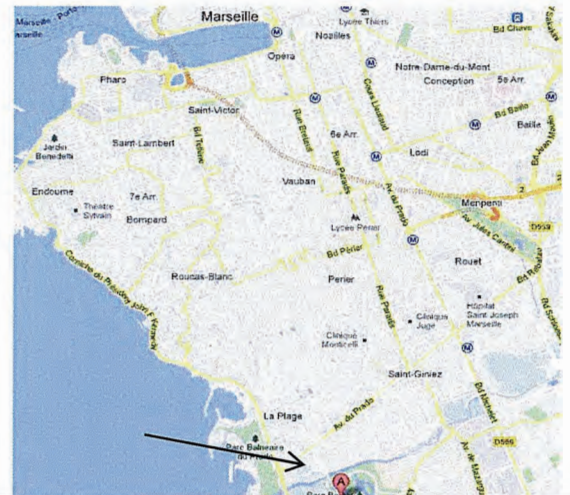
E-mail : resa@hotel-lescalanques.com
Site web : www.hotel-lescalanques.com

LA LOCALISATION

Face à la mer, l'hôtel « Les Calanques » de Marseille offre une vue exceptionnelle sur la mer méditerranéenne.

L'hôtel est situé :

- dans la zone Bonneveine de Marseille (8^{ème} arrondissement) ;
- à proximité du parc Borély ;
- de la plage du Prado ;
- à quelques minutes seulement du site Escale Borély ;
- et à quelques minutes du Stade du Vélodrome et du Palais des congrès et des expositions de Marseille.



Loisirs à proximité : excursions à la demande, plongée, golf.

L'HÔTEL

LA RESTAURATION

- 140 chambres Standard à grand lit pour une ou deux personnes
- 8 suites spacieuses (35 m²)
- Toutes les chambres et suites proposent :
 - Air conditionné
 - Coffre-fort individuel
 - Mini bar
 - Télévision par satellite/câble
 - Espace de travail équipé d'un large bureau avec prises pour matériel informatique

- Un restaurant de plats régionaux « Le Pythéas » :
 - de 11h45 à 14h30 le midi
 - et de 19h00 à 22h30 le soir
- Un room-service (ouvert aux mêmes horaires que le restaurant)
- Un bar « le Fernandel » :
 - de 17h00 à 1h00 du matin
- Une salle de petits déjeuners
 - de 6h30 à 11h00

LES SERVICES DE L'HÔTEL

Espace conférences :

Salles de séminaires et banquets pouvant accueillir jusqu'à 250 personnes

Services et équipements :

- Parking
- Change
- Réception ouverte 24h/24

- Service de photocopies / fax sur demande
- Accès à Internet
- Piscine
- Service pressing
- Room-service
- Lit bébé sur demande
- Animaux de compagnie acceptés

LES TARIFS

LA CONCURRENCE

- Chambre Standard : 140 € pour 1 personne
- Chambre Standard : 155 € pour 2 personnes
- Suite : 200 €
- Petit déjeuner : 12 €

- Les principaux concurrents en 3 et 4 étoiles sont :
- L'hôtel Mercure Prado (100 chambres)
 - L'hôtel Best Western Bonneveine Prado (69 chambres)
 - L'hôtel Pullman Marseille Palm Beach (160 chambres)
 - L'hôtel Novotel Centre Prado (129 chambres)

MARSEILLE SE PRÉPARE À ÊTRE UNE CAPITALE EUROPÉENNE

En avril dernier, le RevPAR de la ville de Marseille a enregistré une baisse sensible de 1,9%. Un résultat loin des 35,8% d'augmentation du mois de mars, au cours duquel la cité provençale avait accueilli plus de 5 000 personnes en organisant un évènement majeur : le sixième Forum Mondial de l'Eau. Il faut dire que les graves intempéries qui ont marqué aussi le Sud de la France en avril dernier n'ont pas facilité le tourisme urbain. Mais la ville devrait connaître des jours meilleurs avec l'ouverture de la haute saison, mais surtout avec l'arrivée de son année de gloire puisqu'elle sera capitale européenne de la culture en 2013 avec la Provence. L'agglomération, qui inclut les villes périphériques à Aix-Marseille, s'est mieux comportée avec une baisse de RevPAR limitée à 0,3%.

Si la météo n'a pas été de la partie en avril 2012, Marseille a réussi à maintenir un bon niveau d'activité hôtelière par rapport à l'an dernier, notamment grâce au tourisme d'affaires. Sur la période, la ville a en effet accueilli huit évènements majeurs comme le Festival International de Salsa, qui a réuni 1 200 personnes, et les 53^e Journées Nationales de Diététique et de Nutrition avec 600 participants. Une activité grâce à laquelle les taux d'occupation de la ville ont dépassé largement les 65%, pour s'approcher même des 66%, soit pratiquement au même niveau que l'an dernier. Le recul des performances est davantage dû à la baisse enregistrée des prix moyens, -1,2% sur la période restant néanmoins aux alentours de 87 euros. Une chute qui se répercute sur le RevPAR, à 57,4 euros sur le mois.

Si l'activité hôtelière de Marseille n'a pas évolué de façon notable en avril, les prochains mois devraient changer la donne. En effet, si la Cité phocéenne se prépare dans un premier temps à accueillir ses touristes estivaux, un évènement d'une toute autre ampleur devrait secouer la ville tout au long de l'année 2013 : « Marseille Provence Capitale européenne de la Culture ». Comme toutes les métropoles qui ont eu le privilège de vivre cette aventure, Marseille devrait rapidement en mesurer l'impact sur son développement : plus de 15 millions de visiteurs sont attendus tout au long de l'année, 600 millions d'euros d'investissement ont été injectés dans des équipements culturels, 90 millions d'euros sont consacrés à la programmation artistique, sans compter la visibilité que lui procurera l'évènement. Au total, les retombées sont évaluées à un milliard d'euros.

Et comme tout évènement de cette ampleur, « Marseille Provence Capitale européenne de la Culture » a fait naître plusieurs chantiers dans la ville, qui perturbent assez sérieusement les principaux axes de circulation et tout le quartier touristique du Vieux Port. Deux catégories sont à distinguer : les projets relatifs à la culture comme la construction du Panorama dédié

aux arts plastiques, les aménagements de l'emblématique hangar J1 des Docks et la rénovation de musées, et les aménagements urbains.

Un grand projet d'urbanisme devrait ainsi rendre son lustre au bien connu Vieux-Port, avec la création dès 2013 de l'une des plus grandes places et zone piétonne d'Europe où les transports collectifs seront prioritaires ainsi que les activités nautiques, libérant l'entrée de Marseille par le littoral du carcan automobile.

Etre capitale européenne de la Culture permet également à Marseille de s'ouvrir un peu plus, notamment avec une amélioration certaine de sa desserte. Du côté de l'aérien, Air France a déjà annoncé sa nouvelle stratégie au départ de l'aéroport de Marseille Provence. En plus de proposer des tarifs plus compétitifs, la compagnie nationale augmente son offre de sièges sur les destinations déjà desservies (comme Paris, Nantes, Bordeaux ou encore Lille) et ouvre 13 nouvelles destinations en Europe et en Méditerranée, portant à 30 le nombre de destinations desservies en vol direct par Air France et ses partenaires. Autant de projets qui devraient stimuler l'activité hôtelière marseillaise. Au total, sur les 12 derniers mois, les taux d'occupation de la ville ne sont en hausse que de 1,4 points, les prix moyens de 2,3% et le RevPar de 4,5%.

ACTIVITÉS HOTELIÈRES PAR CATÉGORIES – AVRIL 2012

	TO		PM (€)		REVPAR (€)	
	2012	(pts)	2012	(%)	2012	(%)
0* /1* /2*	69,7%	-2,3	60,9	-0,5%	42,4	-3,7%
3*	60,9%	-0,2	91,8	0,6%	55,9	0,2%
4*/5*	64,1%	3,0	144,8	-4,8%	92,8	-0,1%
Global	65,9%	-0,5	87,1	-1,2%	57,4	-1,9%

Source : *HOSPITALITY-ON* N°201-202 - Mai/Juin 2012

BILAN POSITIF POUR LES VILLES EUROPÉENNES CAPITALES DE LA CULTURE

Le titre de capitale européenne de la culture a été lancé en 1985. Tour d’horizon des opérations qui ont marché.

Liverpool : les retombées se font encore sentir

Le succès général de cette initiative en 2008 a poussé le précédent gouvernement anglais à instaurer une compétition pour le titre de capitale britannique de la culture dans la foulée. La ville est devenue une référence comme le souligne une étude d’impact publiée en 2010 et baptisée « Impacts 2008 ». Commandée à l’Université de Liverpool, cette étude estime que 9,7 millions de visites liées aux événements ont été enregistrées en 2008, soit 35 % du total sur l’année. Leur impact économique a été de 754 millions de livres (925 millions d’euros). La ville avait investi 55 millions (67 millions d’euros) au cours des cinq années précédentes.

Surtout, comme l’explique Claire McColgan, directrice de la Culture à Liverpool, « 2008 a permis d’élargir l’aura de la ville au-delà du football et des Beatles et de la présenter comme un centre culturel important, ce qui a généré des investissements de la part d’entreprises ». A cette occasion, le centre-ville a été profondément remanié avec un nouveau quartier devant les docks. « L’échéance de 2008 a accéléré les projets qui étaient dans les tuyaux », explique Claire McColgan.

Les effets se font encore sentir estiment les responsables. Liverpool a fait savoir en décembre que les événements de 2012 avait généré 73 millions de livres (83 millions d’euros) de retombées économiques, grâce notamment à L’Odyssée de la mer, un conte raconté par la compagnie de théâtre de rue nantaise Royal de Luxe avec des marionnettes géantes.

Essen : un changement d’état d’esprit

10,5 millions de visiteurs pour un budget de 61,5 millions d’euros : Ruhr.2010, qui s’est déroulé il y a trois ans dans les anciennes villes minières situées autour d’Essen, a parfaitement fonctionné. Deux ans plus tard, plusieurs créations ont survécu. C’est le cas du spectacle de danse urbaine Urbanatix, initialement présenté dans la Jahrhunderthalle de Bochum, une ancienne centrale électrique à gaz reconvertie en centre culturel, mais aussi d’un Centre européen pour l’économie créative (ECCE) ou d’une société de promotion de la Ruhr comme métropole culturelle.

Certes, la région n'a pas la réputation artistique d'une ville comme Berlin ou Munich. «Mais son image a changé», estime un expert en économie de la culture qui a participé à Ruhr.2010. Marquée par les fermetures de mines ou d'usines, comme celle d'Opel attendue à Bochum, la région était jusqu'ici associée au déclin industriel malgré les efforts faits depuis les années 1980 pour reconverter les anciens sites industriels.

Le plus grand changement s'est peut-être opéré dans la tête des habitants et des deux millions de personnes qui ont dansé, joué de la musique ou fait des pique-niques sur l'autoroute A40, fermée pour une journée pour l'événement.

Après une hausse des nuitées de 13% en 2010, directement liée à la capitale culturelle européenne, la Ruhr a poursuivi sur sa lancée, avec une nouvelle augmentation d'environ 4% en 2011. Un nouveau record. Le pari n'était pas gagné d'avance : dans la ville autrichienne de Linz, capitale européenne de la culture en 2009, les chiffres du tourisme avaient chuté de 15% l'année suivante.

Le succès de GeNova04 fait des émules en Italie

Turin, Venise, Ravenne... ? Huit ans après, le succès de Gênes, capitale européenne de la culture en 2004, fait des émules pour 2019, le prochain rendez-vous pour l'Italie. Avec plus de 220 millions d'euros de recettes générées, une augmentation de 16% du tourisme et un budget de fonctionnement équilibré (33,2 millions), l'opération a participé de la rénovation de la ville après les championnats de football de 1990 et le G8 de 2001, qui avaient donné le coup d'envoi de la restructuration du vieux port (projet de Renzo Piano) et à la restauration du centre historique.

Le total des interventions structurelles s'est élevé aussi à 220 millions d'euros, financé à hauteur de 55 millions par l'Etat, et pour le reste par la région, la ville et des investisseurs privés. Le Musée de la Mer a été financé à 50% par la Compagnia di San Paolo. En revanche, le grand projet de reconstruction du front de mer Affresco (4,2 milliards d'euros), présenté en 2004 par l'architecte génois Renzo Piano, est toujours dans les limbes.

Ecrit par Nicolas MADELAINE, Correspondant à Londres ; Thibault MADELIN et Pierre de GASQUET, Correspondant à Rome.

Source : *Les Echos* – 9 Janvier 2013