

SESSION 2016

---

**CAPLP  
CONCOURS EXTERNE  
ET CAFEP**

**Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION**

**Options : - ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE  
- SERVICE ET COMMERCIALISATION**

**ÉPREUVE D'ANALYSE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET  
MANAGÉRIALE EN HÔTELLERIE - RESTAURATION**

Durée : 4 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.**

## SOMMAIRE

Le sujet comporte 15 pages numérotées de 1/15 à 15/15.

L'énoncé est composé de 3 dossiers indépendants.

<b>Contenu de l'étude de cas</b>		<b>Pages</b>
<b>Dossier 1</b>	Étude juridique : respect des normes d'accessibilité, obligations en matière d'emploi des personnes handicapées, création et gestion des fichiers numériques	4
<b>Dossier 2</b>	Étude économique : le choix d'un nom, la communication et la distribution de l'établissement	5
<b>Dossier 3</b>	Étude managériale : estimation des coûts et opportunité du projet d'investissement	6

<b>Annexes à consulter</b>		<b>Pages</b>
ANNEXE 1	Des hôtels accessibles Source : Préfecture de la Loire-Atlantique	7 et 8
ANNEXE 2	Accessibilité : un délai supplémentaire en contrepartie d'engagements Source : L'Hôtellerie-Restauration n° 3385, 13 mars 2014	9
ANNEXE 3	Contenu du dossier de demande de prorogation des délais de dépôt ou d'exécution d'une Ad'Ap (d'après l'arrêté du 27 avril 2015) Source : site de L'hôtellerie restauration	10
ANNEXE 4	L'obligation d'emploi en faveur des travailleurs handicapés Source : Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement	10
ANNEXE 5	Extraits de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et libertés » Source : site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés	11 et 12
ANNEXE 6	Site internet mobile Source : site hotelier.com	12
ANNEXE 7	Booking & OTA : fin de la clause de parité tarifaire Source : site Hotel-adwords.com	13
ANNEXE 8	Page d'accueil du site Internet Handicap Passion Pêche	13
ANNEXE 9	Informations relatives au management : données financières	14
ANNEXE 10	La règle du 1/800 <sup>ème</sup> : un moyen simple de fixer l'objectif de prix moyen annuel Source : Extraits d'un article de J.C. Oulé sur le site web de l'Hôtellerie	15

## Hôtel YY

Après une longue expérience internationale dans l'hôtellerie de luxe, les époux Bernard et Martine Janson sont revenus s'installer en Vendée, dans leur ville natale de Saint-Gilles-Croix-de-Vie, avec leurs deux enfants, Yann et Yaëlle.

Ces derniers viennent d'obtenir respectivement un bac professionnel "Cuisine" et un BTS "Hôtellerie-restauration". Les époux Janson sont particulièrement fiers de la réussite de leur fils, qui a choisi la cuisine, malgré un handicap moteur (paralysie des jambes).

Bernard Janson, le père de famille, vient d'hériter de ses parents d'un terrain constructible magnifiquement situé dans la commune de Saint-Gilles-Croix-de-Vie. Très liés, les Janson envisagent de créer un hôtel-restaurant de standard trois étoiles, afin de l'exploiter en famille. Ils voudraient que cet établissement accueille tout type de clientèle mais qu'il ait un avantage concurrentiel en assurant son accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Sensibilisés à la problématique du handicap, les époux Janson ont trouvé, dans leur commune d'origine, le cadre idéal pour leur projet. En effet, Saint-Gilles-Croix-de-Vie mène depuis 2003 une politique active vis-à-vis des personnes handicapées pour favoriser leur accessibilité au centre-ville, à la plage, ainsi qu'à diverses activités notamment nautiques. Cette politique d'ouverture devrait être couronnée par l'obtention du label « Destination pour tous ». Ce label séduit les personnes à mobilité réduite dont une partie de la clientèle senior.

En outre, le bureau d'information touristique de Saint-Gilles-Croix-de-Vie a obtenu, en juin 2012, le label Tourisme & Handicap pour les 4 familles de handicap (visuel, moteur, auditif et mental).

Avant de se lancer, les époux Janson ont visité l'hôtel-restaurant 3 étoiles Penn Brehon à Paimpol en Bretagne. Cet établissement est réputé notamment pour la qualité de son accueil à destination des personnes à mobilité réduite et son taux d'occupation à l'année atteint les 60 %. L'ensemble des locaux (chambres, salons, salles de restaurant, etc.) est accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Après leur séjour au Penn Brehon et un long entretien avec M. Le Pennech, propriétaire de cet établissement florissant, les Janson sont définitivement convaincus de la viabilité de leur projet. M. Le Pennech a insisté sur l'intérêt d'avoir l'ensemble des chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite car il accueille une forte clientèle de clubs du troisième âge et d'association de personnes handicapées. Cette clientèle permet une fréquentation notamment hors saison.

Ils montent donc un dossier de création pour un hôtel-restaurant (établissement recevant du public de 5<sup>ème</sup> catégorie) de 40 chambres à Saint-Gilles-Croix-de-Vie.

Chaque membre de la famille apporte ses compétences dans ce projet commun. Fort de son expérience professionnelle, Bernard Janson va prendre en charge les questions d'ordre juridique. Sa femme Martine, ancienne assistance de direction, assurera la partie comptabilité et gestion. Les enfants du couple seront chargés respectivement de la cuisine pour Yann et du marketing au sens large pour Yaëlle.

Par ailleurs, un regard extérieur, le vôtre, semble le bienvenu pour finaliser l'ensemble des dossiers qu'ils ont constitués.

## Dossier 1 - Étude juridique

Sa riche expérience professionnelle a appris à Bernard Janson que l'insertion des personnes handicapées dans la société est difficile. Il a pu constater que Londres ou les pays nord-américains ont une longueur d'avance sur notre pays en matière de prise en compte du handicap, en dépit de la législation et des récentes échéances légales françaises.

Pour mettre leurs actes en cohérence avec leurs convictions, les Janson envisagent de recruter au moins un salarié handicapé sur les huit qui s'avèrent indispensables au fonctionnement de leur futur établissement. Ils sont également convaincus, indépendamment des obligations légales, de la nécessité tant éthique que commerciale d'assurer l'accueil de tous les clients, valides ou non.

Les Janson vous demandent votre assistance en ce qui concerne les trois thèmes suivants : le respect des normes d'accessibilité des E.R.P. (Établissements Recevant du Public), l'obligation d'emploi des personnes handicapées et les règles relatives à la constitution de fichiers numériques pouvant comporter des données sensibles.

Vous disposez des **annexes 1 à 5** pour vous aider dans votre réflexion.

### A) Le respect des normes d'accessibilité

- 1.1. **Rappeler** à Monsieur Janson les principales obligations légales relatives à la création de leur établissement recevant du public (ERP) et résultant de la loi du 11 février 2005.
- 1.2. **Expliquer** les principales difficultés que ces dispositions ont posé aux établissements recevant du public.

### B) Les obligations relatives à l'emploi des personnes handicapées

- 1.3. **Préciser** à Monsieur Janson quelles sont les obligations de l'employeur en matière de recrutement de salariés handicapés.
- 1.4. **Expliciter**, en faisant appel à vos connaissances et à votre vécu, les principaux freins au recrutement des personnels handicapés (moteur, visuel, auditif, mental) dans l'hôtellerie-restauration.

### C) La constitution et la gestion des fichiers numériques

- 1.5. **Citer** les contraintes légales qui s'appliquent à la création et à la gestion de fichiers informatiques de clients ou de prospects.
- 1.6. **Préciser** dans quelles mesures ces dispositions pourraient engendrer des difficultés dans la gestion de la clientèle du futur établissement de Monsieur Janson.

## Dossier 2 - Étude économique

Yaëlle Janson est consciente qu'il ne suffit pas de disposer d'un hôtel adapté à l'accueil des personnes handicapées pour être assuré de la venue de cette clientèle. Un nom d'établissement attirant (YY n'est qu'une appellation provisoire pour l'hôtel, née des initiales des enfants Janson et de leur appartenance à la « génération Y »), une communication bien pensée et une distribution multi-canal seront indispensables à la réussite du projet.

Yaëlle est très au fait des nouvelles technologies : elle travaille sur la construction du site Internet et l'élaboration d'une application mobile.

Elle a mis à votre disposition les **annexes 6 à 8**, et vous demande de l'aider en répondant aux questions suivantes.

### A) Le choix d'un nom

- 2.1. **Recenser** les principales qualités que l'on peut attendre d'un nom d'établissement ou d'une marque.
- 2.2. **Indiquer** les contraintes de nature plus juridique que devra prendre en compte Yaëlle dans son choix d'un nom pour l'hôtel-restaurant.
- 2.3. **Argumenter** sur la pertinence de la proposition initiale du couple Janson de nommer l'établissement « Centre Handi-Vendée-Atlantique », choix que leur fille Yaëlle ne partage pas.

### B) La création d'un site Internet et d'une application mobile

- 2.4. **Rappeler** à Yaëlle Janson toutes les rubriques qu'elle devra concevoir lors de la réalisation du site internet de l'établissement et indiquer pour chacune d'entre-elles les principaux contenus.
- 2.5. **Proposer** au moins deux moyens permettant d'augmenter la visibilité du site Internet de l'hôtel-restaurant sur la toile.
- 2.6. **Indiquer** à Yaëlle Janson s'il est opportun de mettre également en place une application mobile dédiée à son établissement. Justifier votre réponse.
- 2.7. **Présenter** à Yaëlle Janson les différents canaux de distribution pour commercialiser les prestations de leur hôtel-restaurant.  
**Indiquer** les avantages et inconvénients respectifs de chacun de ces canaux.
- 2.8. **Proposer** à Yaëlle Janson différents relais de communication cohérents avec les clientèles de l'hôtel.

## Dossier 3 - Étude managériale

Dans le cadre de leur projet, les quatre membres de la famille Janson viennent de créer la Société par Actions Simplifiée, JANSON HOSPITALITÉ.

Les apports en numéraire se sont élevés à 1 000 000 € et Bernard Janson a apporté, en outre, le terrain de Saint-Gilles-Croix-de-Vie dont il vient d'hériter (il s'agit d'un apport en nature).

La SAS JANSON HOSPITALITÉ doit faire construire un hôtel-restaurant de 40 chambres visant un classement en 3 étoiles.

Afin de prévoir les coûts d'investissement, Martine Janson dispose des estimations moyennes de coût par chambre fournies par le cabinet PRO-HR. Compte tenu des équipements spécifiques indispensables à l'accueil des personnes handicapées, elle sait qu'il convient de majorer les coûts prévisionnels pour les « matériels, mobiliers et équipements » par rapport aux estimations fournies par le cabinet.

En vous appuyant sur les **annexes 9 et 10**, répondre aux questions suivantes.

### A) Les estimations des coûts de construction et d'occupation

- 3.1. **Déterminer** le montant de l'investissement prévisionnel hors foncier pour un hôtel 3 étoiles de 40 chambres, toutes conçues pour pouvoir recevoir des personnes à mobilité réduite (cet impératif augmente de 50 % le montant des matériels, équipements, mobiliers nécessaires). La prudence conduit à travailler à partir des moyennes de chaque fourchette proposée par le cabinet PRO-CHR.
- 3.2. **Indiquer** au moins une raison qui peut justifier un éventuel écart entre le montant de l'investissement prévu par Martine Janson et le montant de l'investissement calculé à partir des devis reçus.
- 3.3. **Calculer** le montant annuel des dotations aux amortissements à partir du devis.
- 3.4. **Déterminer** le montant de l'emprunt et en **calculer** le montant des intérêts à payer la première année.
- 3.5. **Calculer** les coûts d'occupation prévisionnels pour la première année et en **déduire** le montant du R.B.E. (Résultat Brut d'Exploitation) minimum pour atteindre le seuil de rentabilité.

### B) L'opportunité du projet

- 3.6. **Calculer** le chiffre d'affaires total correspondant au seuil de rentabilité.
- 3.7. **Déterminer** les chiffres d'affaires hébergement et restauration correspondant au seuil de rentabilité en tenant compte de la répartition du C.A. total.
- 3.8. **Calculer** le prix moyen d'une chambre en fonction du taux d'occupation moyen prévu.
- 3.9. **Comparer** le prix moyen obtenu en appliquant la règle du « 800<sup>ème</sup> » utilisée en hôtellerie (ne pas tenir compte du coût du terrain).
- 3.10. **Conclure** sur l'opportunité globale du projet.

**Des hôtels accessibles**

Source : Préfecture de la Loire-Atlantique

### LES TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Loi sur l'égalité des chances du 11 février 2005.
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006, relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public [...].
- Arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007, fixant les dispositions relatives à l'accessibilité, pour les personnes handicapées, des établissements recevant du public [...] lors de leur construction ou leur création.
- Arrêté du 21 mars 2007, concernant l'atténuation de certaines dispositions de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 pour les E.R.P. existants.
- Circulaire interministérielle n° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 et ses annexes, fixant les dispositions relatives à l'accessibilité, pour les personnes handicapées, des établissements existants recevant du public.

### POUR EN SAVOIR PLUS SUR L'ACCESSIBILITÉ

- Site internet de la DDTM de la Loire-Atlantique [www.loire-atlantique.equipement-agriculture.gouv.fr](http://www.loire-atlantique.equipement-agriculture.gouv.fr) (Domaines d'activités / Accessibilité)
- Délégation Ministérielle à l'Accessibilité [www.dma-accessibilite.developpement-durable.gouv.fr](http://www.dma-accessibilite.developpement-durable.gouv.fr)

### CONTACT

Direction Départementale des Territoires et de la Mer de la Loire-Atlantique  
10, boulevard Gaston Serpette - BP 53606  
44036 Nantes cedex 1

Téléphone : 02 40 67 26 26 - Télécopie : 02 40 67 25 52  
E-mail : [ddea-44@equipement-agriculture.gouv.fr](mailto:ddea-44@equipement-agriculture.gouv.fr)  
Web : [www.loire-atlantique.equipement-agriculture.gouv.fr](http://www.loire-atlantique.equipement-agriculture.gouv.fr)

© Copyright - DDTM de la Loire-Atlantique ; Direction / Communication ; SBL/PTB  
Illustrations (sauf mention) : Camille PATAUD - novembre 2009

### TRADUCTION CONCRÈTE DES PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ

L'ensemble des dispositions rendant, d'un point de vue réglementaire, un établissement accessible figure dans l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 modifié.

La circulaire du 30 novembre 2007 traduit de manière concrète toutes ces dispositions.

#### Quelques exemples :

- Une rupture de niveau du sol doit être compensée par une pente inférieure ou égale à 5%.
- Le seuil de la porte d'entrée ne doit pas dépasser 2 cm.
- Les portes auront une largeur minimum de 0,90 m.
- Les points d'accueil doivent être accessibles (caisse, présentoir...).
- Les prestations de l'hôtel (salle petit déjeuner, salle de détente...) doivent être dispensées à un niveau accessible aux personnes à mobilité réduite.
- L'hôtel doit comporter des chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite.

*Nombre de chambres à aménager pour accueillir les personnes handicapées<sup>(5)</sup>*

Nombre de chambres de l'hôtel	Nombre de chambres aménagées
jusqu'à 20	1 aménagée
jusqu'à 50	2 aménagées
par tranche de 50 supplémentaires	+ 1 aménagée

(5) Art 17 II - arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006

**Des hôtels Accessibles**

Accueillir l'ensemble de votre clientèle quel que soit son handicap.

Préfecture de la Loire-Atlantique  
Direction Départementale des Territoires et de la Mer de la Loire-Atlantique



La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit la mise en accessibilité de toute la chaîne de déplacement (établissements recevant du public, transports, voirie). Ce principe d'accessibilité concerne l'ensemble des handicaps.

**À l'horizon 2015, tous les Établissements Recevant du Public (E.R.P.) devront être rendus accessibles, y compris les hôtels<sup>(1)</sup>.**

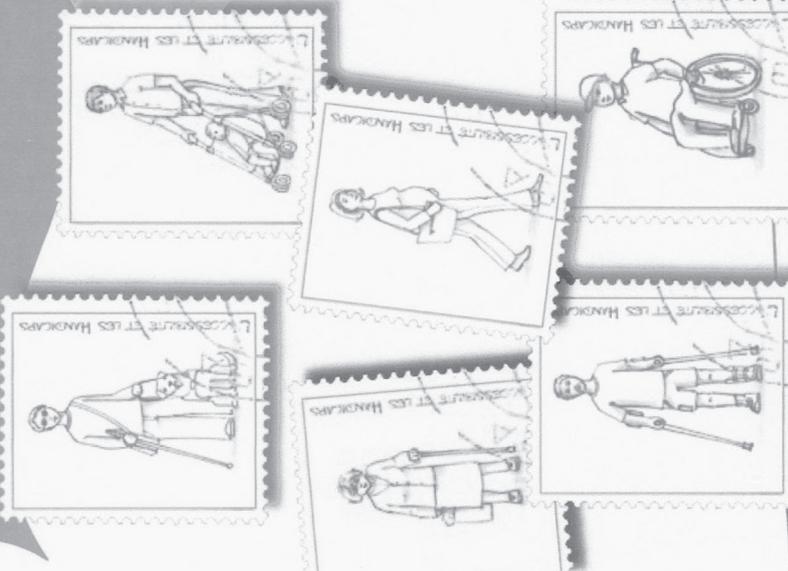
(1) arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007



**QU'EST-CE QUE L'ACCESSIBILITÉ?**

L'accessibilité d'un bâtiment permet son usage sans dépendance par toute personne qui, à un moment ou un autre, éprouve une gêne du fait d'une incapacité permanente (handicap sensoriel, moteur ou cognitif, vieillissement...) ou temporaire (grossesse, accident...) ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussette...).

Source: Délégation ministérielle à l'accessibilité



**JE SUIS HÔTELIER, QUELLES SONT MES OBLIGATIONS?**

- Si votre hôtel est existant et que sa capacité d'accueil du public<sup>(2)</sup> est supérieure à 100 personnes, il devra être rendu **accessible dans son ensemble au 1<sup>er</sup> janvier 2015**.
- Si votre hôtel est existant et que sa capacité d'accueil du public<sup>(2)</sup> est inférieure à 100 personnes, à partir de 2015, **l'ensemble des prestations proposées** devra pouvoir être fourni **dans une partie accessible de cet hôtel<sup>(3)</sup>**.
- Si vous construisez un bâtiment neuf à usage d'hôtel, il devra être accessible en respectant l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006.

(2) effectif théorique validé par les services de sécurité incendie  
 (3) sous-section 5 III a) Décret 2006-555 du 17 mai 2006

**ATTÉNUATION ET DÉROGATION À LA LOI**

**Atténuation de la loi**

Les dispositions de la loi de 2005 peuvent être atténuées dans le cas d'Établissements Recevant du Public (E.R.P.) existants, lorsqu'il existe des contraintes liées à la **présence d'éléments participant à la solidité du bâtiment** tel que murs, plafonds, planchers, poutres et poteaux qui empêchent leur application.

L'ensemble des atténuations figurent dans l'arrêté du 21 mars 2007.

**Exemple d'atténuation :**

Si les trois conditions suivantes sont réunies :

- hôtel de 10 chambres ou moins,
  - aucune chambre située au rez-de-chaussée,
  - aucune chambre située en étage accessible par ascenseur,
- une chambre adaptée n'est pas exigée.

**Dérogations**

Des dérogations à la réglementation peuvent être accordées par le préfet dans les hôtels existants. Les motifs peuvent être de 4 ordres<sup>(4)</sup> :

- impossibilité technique,
- situation de la construction ( zone inondable... ),
- préservation du patrimoine architectural (uniquement pour les bâtiments classés ou inscrits au titre des monuments historiques),
- disproportion entre améliorations apportées et leurs conséquences.

(4) article 41 de la loi sur l'égalité des chances du 11 février 2005

**Accessibilité : un délai supplémentaire en contrepartie d'engagements**

Source : L'Hôtellerie-Restauration n° 3385, 13 mars 2014

**Accessibilité : un délai supplémentaire en contrepartie d'engagements**

La date butoir de mise en conformité des établissements recevant du public à l'accessibilité des personnes en situation de handicap reste fixée au 1er janvier 2015. Cependant, un sursis pourra être accordé à condition de s'engager sur un calendrier précis et resserré de travaux.

La loi du 11 février 2005 a fixé un délai de 10 ans pour rendre les transports collectifs et les établissements recevant du public (ERP), publics ou privés, accessibles aux personnes en situation de handicap. Face au retard accumulé et au constat partagé que l'échéance du 1er janvier 2015 devenait un objectif irréaliste pour de nombreux acteurs publics et privés, le Premier ministre, Jean-Marc Ayrault, a annoncé en septembre 2013 l'ouverture de deux chantiers de concertation avec l'ensemble des acteurs concernés.

**Les agendas d'accessibilité programmée**

L'agenda d'accessibilité programmée (Ad'Ap) est un document de programmation financière des travaux d'accessibilité qui doit permettre aux acteurs qui ne sont pas encore en conformité avec les règles d'accessibilité posées par la loi de 2005 de s'engager sur un calendrier précis. Il s'agit d'un dispositif d'exception qui permet de réaliser les travaux d'accessibilité après la date butoir du 1er janvier 2015, sans être passible de sanctions pénales.

**La durée de l'Ad'AP**

- Elle sera de 3 ans maximum pour les Ad'Ap portant sur un ERP de 5e catégorie.
- Elle pourra être portée à 6 ans maximum pour les Ad'Ap portant sur un ERP de la 1re à la 4e catégorie et pour les Ad'Ap dits de patrimoine (c'est-à-dire incluant plusieurs établissements, toutes catégories d'ERP comprises).
- Exceptionnellement, les Ad'Ap de patrimoine complexe pourront bénéficier d'une durée pouvant aller jusqu'à 9 ans.

**Une simplification de la réglementation**

Dans les hôtels, les normes des chambres non adaptées seront revues pour les rendre en priorité visitables (pour pouvoir ouvrir la porte et entrer dans la chambre) et, dans les restaurants, des "sanitaires pour tous" séparés des autres seront autorisés.

Les restaurants seront dispensés de la mise en accessibilité des mezzanines aux personnes en fauteuil (à condition qu'elles représentent moins de 25 % de la capacité du restaurant et que les prestations soient servies à l'identique dans l'espace principal).

**Pour une meilleure prise en compte de toutes les formes de handicap**

Parallèlement, le Gouvernement propose de compléter un certain nombre de dispositions réglementaires afin de mieux prendre en compte l'ensemble des formes de handicap, et notamment :

- la généralisation de la formation des personnels chargés de l'accueil et de la sécurité des clients handicapés, quel que soit le type de handicap ;
- à l'instar du registre de sécurité, un registre d'accessibilité devra être tenu et complété par tous les ERP (neufs et existants, toutes catégories) pour préciser les modalités d'accès aux prestations des personnes handicapées, tous handicaps confondus (ainsi que les dérogations obtenues, le détail de l'Ad'Ap et les attestations de formation du personnel) ;
- dans les hôtels, la chambre adaptée sera attribuée au dernier client accueilli lorsque l'hôtel est complet et du matériel portatif sera prévu pour équiper les chambres non adaptées et occupées par des clients sourds ou malentendants et aveugles ou malvoyants (par exemple : réveil lumineux). [...]

## ANNEXE 3

### **Contenu du dossier de demande de prorogation des délais de dépôt ou d'exécution d'une Ad'Ap (d'après l'arrêté du 27 avril 2015)**

Source : <http://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/Droit-reglementation/forum/derogation-et-categories-de-handicap-le-1er-septembre-2015>

Un arrêté du 27 avril 2015, publié au Journal officiel du 8 mai vient définir le contenu du dossier de demande de prorogation des délais de dépôt ou d'exécution d'un Ad'Ap, des seuils conditionnant l'approbation par le préfet de la demande d'octroi de périodes supplémentaires dans le cadre de l'approbation d'un Ad'Ap, ainsi que les seuils quand la demande est faite pour motifs financiers.

#### **Quatre motifs de dérogations possibles**

Le préfet peut accorder des dérogations aux règles d'accessibilité pour les motifs suivants :

- en cas d'impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment ;
- lorsqu'il y a une disproportion manifeste entre la mise en œuvre des règles d'accessibilité et leurs coûts, les effets sur l'usage du bâtiment ou la viabilité de l'exploitation ;
- lorsque les copropriétaires refusent la réalisation des travaux d'accessibilité d'un ERP situé dans un immeuble collectif à usage principal d'habitation ;
- en cas de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural.

Le professionnel qui souhaite demander des dérogations doit préciser lesquelles et justifier sa demande. Par exemple, pour un restaurant, il faut établir un plan de l'établissement, faire un état du nombre de places assises perdues et évaluer la perte de chiffre d'affaires liée aux travaux. De nombreuses demandes de dérogation sont refusées car le dossier ne comporte pas de justificatifs.

## ANNEXE 4

### **L'obligation d'emploi en faveur des travailleurs handicapés**

Source : <http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/les-fiches-pratiques-du-droit-du,91/travailleurs-handicapes,1976/l-obligation-d-emploi-en-faveur,12746.html>

Tout employeur du secteur privé et tout établissement public à caractère industriel et commercial occupant au moins 20 salariés, doit employer, dans une proportion de 6 % de son effectif salarié des personnes handicapées.

#### **Comment l'employeur peut-il s'acquitter de son obligation d'emploi ?**

L'employeur peut s'acquitter de son obligation en embauchant directement les bénéficiaires de l'obligation d'emploi, et ce, à hauteur de 6 % de l'effectif total de ses salariés. Ces personnes peuvent être embauchées en contrat à durée indéterminée ou déterminée, à temps plein ou à temps partiel, mais également dans le cadre des contrats d'apprentissage, ou des contrats de professionnalisation.

L'employeur peut se libérer de son obligation d'emploi en versant une contribution financière à l'Association pour la gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph) ou conclure un accord de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement. Il peut enfin s'acquitter partiellement de son obligation en accueillant des personnes handicapées dans le cadre d'un stage (voir précisions ci-dessous), en concluant des contrats de sous-traitance, de fournitures ou de prestations de services avec des entreprises adaptées (anciennement « ateliers protégés »), des centres de distribution de travail à domicile ou des établissements et services d'aide par le travail (anciennement « centres d'aide par le travail »).

Toute entreprise qui entre dans le champ d'application de l'article L. 5212-1 et suivants relatif à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, soit au moment de sa création, soit en raison de l'accroissement de son effectif, dispose d'un délai de trois ans à compter de cette date pour se mettre en conformité avec cette obligation.

### **Extraits de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et libertés »**

Source : site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés

## **CHAPITRE II - CONDITIONS DE LICÉITÉ DES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **Section 1 : Dispositions générales**

#### **Article 6**

Un traitement ne peut porter que sur des données à caractère personnel qui satisfont aux conditions suivantes :

1° Les données sont collectées et traitées de manière loyale et licite ;

2° Elles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne sont pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités.

[...].

3° Elles sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et de leurs traitements ultérieurs ;

4° Elles sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour ; les mesures appropriées doivent être prises pour que les données inexactes ou incomplètes au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées soient effacées ou rectifiées ;

5° Elles sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

#### **Article 7**

Un traitement de données à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée ou satisfaire à l'une des conditions suivantes :

1° Le respect d'une obligation légale incombant au responsable du traitement ;

2° La sauvegarde de la vie de la personne concernée ;

3° L'exécution d'une mission de service public dont est investi le responsable ou le destinataire du traitement ;

4° L'exécution, soit d'un contrat auquel la personne concernée est partie, soit de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;

5° La réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ou par le destinataire, sous réserve de ne pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

### **Section 2 : Dispositions propres à certaines catégories de données**

#### **Article 8**

I.- Il est interdit de collecter ou de traiter des données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci.

## **ANNEXE 5 (suite)**

II. - Dans la mesure où la finalité du traitement l'exige pour certaines catégories de données, ne sont pas soumis à l'interdiction prévue au I :

1° Les traitements pour lesquels la personne concernée a donné son consentement exprès, sauf dans le cas où la loi prévoit que l'interdiction visée au I ne peut être levée par le consentement de la personne concernée ;

2° Les traitements nécessaires à la sauvegarde de la vie humaine, mais auxquels la personne concernée ne peut donner son consentement par suite d'une incapacité juridique ou d'une impossibilité matérielle ;

[...]

6° Les traitements nécessaires aux fins de la médecine préventive, des diagnostics médicaux, de l'administration de soins ou de traitements, ou de la gestion de services de santé et mis en œuvre par un membre d'une profession de santé, ou par une autre personne à laquelle s'impose en raison de ses fonctions l'obligation de secret professionnel prévue par l'article 226-13 du code pénal ; [...]

## **ANNEXE 6**

### **Site internet mobile**

Source : <http://www.hoteliere.com/fr/produits/site-web-mobile/>

#### **Tirez profit de la progression phénoménale de l'internet mobile!**

Jusqu'à récemment les téléphones nous servaient uniquement à téléphoner, il n'y avait pas d'iPad ou de smartphones. Mais le monde change vite et la proportion de la population utilisant l'internet mobile croît rapidement. Cela affecte directement le comportement des consommateurs.

#### **Qu'est-ce qu'un site internet mobile?**

Un site internet pour l'internet mobile optimise les informations de votre hôtel en s'adaptant à la taille des écrans de téléphones portables. Si l'on visite votre site internet à partir d'un téléphone portable, l'internaute sera automatiquement redirigé vers la version mobile du site internet. Même si la fonction d'un site internet mobile est similaire à une application, celle-ci ne requiert aucun téléchargement ni installation et démarre automatiquement lorsqu'un internaute se connecte sur votre site internet.

#### **Développer un site internet pour mobile**

Aussi dans un monde où la technologie évolue constamment, il n'est jamais entièrement possible de savoir si les sites internet ont été développés aussi pour les dernières technologies. Si une nouvelle technologie est développée, votre site internet mobile pourrait ne plus être actualisé et de nouveaux investissements seraient nécessaires.

### BOOKING & OTA : FIN DE LA CLAUSE DE PARITE TARIFAIRE

Source : <http://www.hotel-adwords.com/booking-ota-fin-de-la-clause-de-parite-tarifaire/>

**Communiqué de presse Jeudi 11 juin 2015 UMIH** (Union des métiers et des industries de l'hôtellerie)

#### **Plus qu'une victoire, une révolution pour le secteur hôtelier !**

Après le vote des sénateurs, les députés ont adopté hier, en Commission, l'article 33 octies A du projet de loi Croissance et Activité visant à **qualifier de contrat de mandat la relation entre les centrales de réservation en ligne et les hôteliers ET à annuler les effets de la clause de parité tarifaire.**

L'UMIH, le GNC et la CPIH **se réjouissent que le Gouvernement ait entendu les difficultés ressenties par toute l'hôtellerie et que nous ayons été soutenus dans notre démarche pour rééquilibrer les relations avec les agences de distributions en ligne.** Cette mesure constituera une première décision législative au niveau européen. Elles saluent l'engagement de Laurent FABIUS et d'Emmanuel MACRON sur ce sujet et ne doutent pas que cette affirmation forte ira à son terme dans le processus législatif.

Avec ce vote, le Parlement redonne aux hôteliers la liberté commerciale et tarifaire sur les canaux online et offline. La reconnaissance d'un contrat de mandat entre hôteliers et centrales de réservation assainira la situation et clarifiera les rôles et les responsabilités de chacun.

Concrètement, une fois la loi définitivement adoptée (\*) :

- **L'hôtelier pourra afficher un prix inférieur au prix proposé aux centrales de réservation en ligne, sur ses canaux offline et online (fin de la clause de parité tarifaire)**
- **La plateforme sera tenue d'afficher sur son site le prix auquel l'hôtelier lui demande de vendre la chambre ; c'est-à-dire qu'elle ne pourra pas indiquer un prix inférieur à celui pratiqué par l'hôtelier (contrat de mandat).**

Avec ce vote, le Parlement assure aux consommateurs transparence et fiabilité en termes de conditions et de prix de vente des hôtels sur internet. (...).

(\*) La loi a été définitivement adoptée par l'Assemblée Nationale le 9 juillet 2015.

Source : <http://www.handicap-passion-peche.org/>



**DONNEES FINANCIERES****◆ Coûts d'investissement dans l'hôtellerie en France (hors foncier), en euros par chambre construite**

Source : Cabinet Pro-CHR

	Coût des travaux		Honoraires techniques		Matériels, Mobiliers, Equipements		Total HT	
	Mini	Maxi	Mini	Maxi	Mini	Maxi	Mini	Maxi
4 étoiles	90 800	104 500	22 700	26 100	22 000	28 000	135 400	158 600
3 étoiles	67 500	74 300	16 900	18 600	12 000	15 000	96 400	107 800
2 étoiles	49 000	52 500	12 300	13 100	6 000	8 000	67 300	73 600
Economique	32 500	35 000	8 100	8 800	4 000	5 000	44 600	48 800

**◆ Caractéristiques de l'investissement et modalités de financement**

Après obtention de devis, Martine Janson estime les coûts de construction et d'honoraires à 3.600.000 € et les coûts des matériels, mobiliers et équipements à 800.000 € pour l'ensemble du projet.

Pour simplifier :

- les coûts de construction sont amortis sur 20 ans en linéaire.
- les coûts des matériels, mobiliers et équipements sont amortis sur 10 ans en linéaire.

Les associés apportent 1.000.000 € en numéraire, en plus du terrain. Le reste des besoins est financé par un emprunt sur 15 ans au taux de 3 %.

**◆ Données prévisionnelles d'exploitation**

Après étude du projet et de son environnement, Martine Janson retient les hypothèses suivantes de ratio pour la première année d'exercice :

- Coût matières estimé sur l'ensemble du chiffre d'affaires : 15 %
- Coût du personnel sur l'ensemble du chiffre d'affaires : 40 %
- Montant des frais généraux sur l'ensemble du chiffre d'affaires : 20 %

**◆ Informations diverses**

- Le chiffre d'affaires total HT correspondant au seuil de rentabilité retenu par Martine Janson est de 1.500.000 €.
- L'établissement est ouvert 365 jours par an.
- Le taux d'occupation moyen sur l'année est estimé à 50 %.
- Le chiffre d'affaires global se répartit en 70 % hébergement et 30 % restauration.

**La règle du 1/800<sup>ème</sup> : un moyen simple de fixer l'objectif de prix moyen annuel**

Source : Extraits d'un article de J.C. Oulé sur le site web de l'Hôtellerie

La plupart des acteurs et observateurs de l'industrie hôtelière connaissent la règle du 1/1000<sup>ème</sup> selon laquelle le prix de vente de la chambre doit être égal au 1/1000<sup>ème</sup> de son coût d'achat ou de construction. Aux États-Unis, cette règle empirique est également très utilisée pour évaluer un hôtel en vue d'une transaction : on estimait jusqu'à une étude récente la valeur d'un hôtel à 1000 fois sa recette moyenne. Depuis quelques années, il semblait que cette règle soit tombée en désuétude en France et il régnait par ailleurs une certaine confusion sur le prix à retenir (prix affiché, prix moyen ou REVPAR ?) et sur le montant de l'investissement (investissement initial ou valeur actuelle ?).

**Les résultats d'une étude américaine**

Une étude américaine récemment publiée apporte des précisions utiles sur les conditions d'utilisation de cette règle et sur son actualité. L'étude a été réalisée sur un échantillon de 1000 hôtels en observant la relation entre la valeur de l'hôtel lors d'un changement de propriétaire et la recette moyenne de l'hôtel au cours des douze mois précédant la transaction.

**Principales conclusions**

- La recette moyenne journalière est le meilleur prédicateur de la valeur d'un hôtel et s'avère plus fiable que le résultat ou le taux d'occupation
- Toutes catégories confondues, pour 1 \$ de recette moyenne journalière, la valeur de la chambre s'établit statistiquement à 800 \$ (Règle du 1/800<sup>ème</sup>)

La valeur de 800\$ pour 1\$ de recette cache [...] des différences selon les catégories d'hôtels. Cependant, la règle du 1/800<sup>ème</sup>, du fait de sa simplicité de mise en œuvre, peut fournir aux hôteliers une première estimation de la valeur de leur affaire qui sera ensuite complétée par des études plus approfondies comme la capitalisation des bénéfices futurs par exemple.