

# BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE

Série :

SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE L'HÔTELLERIE  
ET DE LA RESTAURATION (STHR)

## ÉCONOMIE ET GESTION HÔTELIÈRE

### ÉTUDE DE CAS

Durée : 4 heures

Coefficient : 7

### SUJET

#### Documents à rendre avec la copie :

- Annexe A page 13/14
- Annexe B page 14/14
- Annexe C page 14/14

Document autorisé : liste des comptes du plan comptable général, à l'exclusion de toute autre information.

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 1 / 14

Le sujet comporte 14 pages numérotées 1/14 à 14/14.

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

<b>La gestion des relations avec les parties prenantes</b>				
Le sujet comporte trois dossiers indépendants.			Barème	Page
<b>Dossier 1</b>	<b>Action en faveur de la clientèle américaine</b>		41	4 et 5
<b>Dossier 2</b>	<b>Action en faveur de nos collaborateurs</b>		29	5 et 6
<b>Dossier 3</b>	<b>Gestion des litiges</b>		30	6 et 7
Le sujet comporte les annexes suivantes :				Page
Annexe 1	Le tourisme en région Paris Ile-de-France en 2018			8
Annexe 2	Les touristes américains en région Paris Ile-de-France			9
Annexe 3	Le programme « Le Marais d’hier et d’aujourd’hui »			10
Annexe 4	L’hôtellerie, un secteur en peine mais des solutions existent			11
Annexe 5	Licenciement pour inaptitude			12
Annexe 6	Indemnisation du client			12
<b>Annexe A</b>	<b>Indicateurs d’activité (à rendre avec la copie)</b>			13
<b>Annexe B</b>	<b>Tableau de remboursement d’emprunt (à rendre avec la copie)</b>			14
<b>Annexe C</b>	<b>Tableau d’amortissement des matériels spécifiques (à rendre avec la copie)</b>			14

#### **AVERTISSEMENT**

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes, vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou de les) mentionner explicitement dans votre copie.

Il vous est demandé d’apporter un soin particulier à la présentation de votre copie.  
Toute information calculée devra être justifiée.

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 2 / 14

## SUJET

### HÔTEL « LES CHARMES DU MARAIS »

Monsieur et madame Delville sont propriétaires-gérants de deux hôtels parisiens dont l'un est situé dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement de la capitale en plein cœur du quartier du Marais, l'hôtel « Les Charmes du Marais ».

Le quartier du Marais tient son nom d'une ancienne zone marécageuse occupée depuis le XII<sup>e</sup> siècle. Aujourd'hui, ce quartier historique est l'un des plus fréquentés de la capitale pour les trésors patrimoniaux qu'il abrite et l'ambiance qu'il dégage.

L'hôtel « Les Charmes du Marais » est un hôtel indépendant 3 étoiles. Il est idéalement situé à deux pas des places des Vosges et de la Bastille, entouré de nombreux hôtels particuliers des XVII<sup>e</sup> et XVIII<sup>e</sup> siècles reconvertis en musées de renommée internationale (musée Picasso Paris, maison de Victor Hugo, musée Carnavalet...) mais aussi de boutiques de créateurs et de galeries d'art. Il est au centre d'un quartier particulièrement vivant et « branché » où d'innombrables restaurants et bars accueillent les touristes jusque tard dans la nuit.

L'hôtel, qui ne dispose pas de restaurant, propose 41 chambres, de la chambre simple à la chambre triple. Ces chambres contemporaines et fonctionnelles s'adressent principalement à une clientèle loisirs en visite dans la capitale et plus marginalement à une clientèle affaires. En raison de sa capacité limitée, l'établissement accueille une clientèle individuelle et peu de groupes.

La clientèle internationale représente, en 2018, 76 % de la clientèle totale de l'établissement avec une forte présence de la clientèle américaine et plus largement anglo-saxonne. Cette clientèle qui avait boudé la capitale en raison des attentats de 2015, est désormais de retour.

Désireux d'identifier le potentiel et les attentes de cette clientèle stratégique pour l'établissement, mais également soucieux de préserver une qualité au travail pour les 10 salariés qu'emploie l'établissement, monsieur et madame Delville sollicitent votre aide pour les accompagner dans leur réflexion.

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 3 / 14

## DOSSIER 1 – ACTION EN FAVEUR DE LA CLIENTÈLE AMÉRICAINE

L'hôtel « Les Charmes du Marais » est ouvert toute l'année. L'exercice comptable coïncide avec l'année civile.

À partir de vos connaissances et des annexes 1 et 2 :

- 1.1 Calculer la part des touristes étrangers dans le tourisme de la région Paris Ile-de-France en termes d'arrivées hôtelières et de nuitées hôtelières en 2018.
- 1.2 Commenter l'évolution du tourisme dans la région Paris Ile-de-France en 2018 en termes d'arrivées et de nuitées hôtelières.
- 1.3 Calculer la part des touristes américains dans le tourisme international en région Paris Ile-de-France en 2018.
- 1.4 Caractériser la clientèle américaine en région Paris Ile-de-France en structurant votre réponse.
- 1.5 Expliquer en quoi l'évolution du cours du Dollar (USD) exprimé en Euros (EUR) peut avoir un effet sur le tourisme des Américains dans la région Paris Ile-de-France.

Monsieur et madame Delville souhaitent effectuer une analyse commerciale de leur établissement pour l'année 2018 et vérifier que son évolution s'inscrit dans la tendance du tourisme en région Paris Ile-de-France.

- 1.6 Calculer les indicateurs d'activité de l'exercice 2018 de l'hôtel « Les Charmes du Marais » en justifiant vos calculs (annexe A à rendre avec la copie).
- 1.7 Commenter les indicateurs d'activité de l'hôtel « Les Charmes du Marais » en 2018 au regard de l'évolution du tourisme de la région Paris Ile-de-France.

Monsieur et madame Delville sont persuadés que la clientèle américaine, qui représente 15 % de leur clientèle totale, a encore un potentiel de développement et que leur établissement, hôtel de charme situé dans un des quartiers les plus touristiques de la capitale, dispose d'atouts pour attirer cette clientèle exigeante et en quête d'authenticité.

Pour se démarquer de la concurrence, monsieur et madame Delville souhaitent proposer une offre originale, intitulée « Le Marais d'hier et d'aujourd'hui ». Il s'agit d'une journée qui allie visites du quartier et moments de restauration.

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 4 / 14

À partir de l'annexe 3 :

- 1.8 Justifier la pertinence de l'offre « Le Marais d'hier et d'aujourd'hui » par rapport aux caractéristiques de la clientèle américaine.
- 1.9 Calculer le prix de vente HT par personne de cette offre, arrondi à la dizaine d'euros la plus proche, en appliquant un taux de marge de 20 %.
- 1.10 Proposer et justifier à monsieur et madame Delville trois supports de communication pour faire connaître cette offre à la clientèle américaine.

## DOSSIER 2 – ACTION EN FAVEUR DE NOS COLLABORATEURS

L'hôtel « Les Charmes du Marais » a signé en 2012 la « Charte pour un hébergement durable à Paris » mise en place par l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris en partenariat avec l'ADEME Ile-de-France (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie). Il s'agit pour les hôteliers signataires de s'engager dans une démarche de responsabilité sociétale (RSE). Le couple est particulièrement attaché à améliorer le bien-être de ses salariés. La question de la limitation de la pénibilité du travail est une de leurs préoccupations centrales.

À partir de l'annexe 4 et de vos connaissances :

- 2.1 Indiquer à quels risques professionnels sont exposés les femmes et les valets de chambre dans le secteur de l'hôtellerie.
- 2.2 Préciser les conséquences financières et non financières des risques évoqués pour les employeurs du secteur.

Au cours des réunions hebdomadaires, les femmes de chambre se sont plaintes de douleurs dorsales depuis le récent changement de la literie et le poids accru des matelas à soulever. Monsieur et madame Delville décident d'acquérir des équipements qui facilitent le travail du personnel d'étage pour faire les lits et nettoyer les chambres, d'un montant de 27 150 € H.T. Ils s'interrogent sur les modalités de financement de ces investissements.

- 2.3 Citer au moins quatre ressources de financement possibles pour financer cet investissement en distinguant les ressources internes et externes.

Le couple a mobilisé deux moyens pour financer son investissement :

- une subvention versée par la Cramif (Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile-de-France) à hauteur de 30 % du montant de l'investissement ;
- un emprunt de 13 575 € sur 5 ans au taux annuel de 3 % négocié auprès de leur banquier.

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 5 / 14

- 2.4 Présenter la différence essentielle entre une subvention et un emprunt.
- 2.5 Justifier le calcul des intérêts versés et celui du remboursement du capital en 2019 (annexe B à rendre avec la copie).
- 2.6 Retrouver le coût de l'emprunt.
- 2.7 Compléter le tableau d'amortissement des matériels spécifiques, acquis le 1<sup>er</sup> mars 2019, selon le mode linéaire (annexe C à rendre avec la copie).
- 2.8 Conclure sur l'impact de cet investissement sur la performance économique et sociale de l'entreprise.

### DOSSIER 3 – GESTION DES LITIGES

Monsieur et madame Delville déploient de nombreux efforts pour satisfaire leurs clients et leurs collaborateurs, ils ont néanmoins à faire face à des situations conflictuelles. Malgré les investissements réalisés dans le matériel spécifique pour soulager la charge physique du travail des femmes de chambre, l'une d'entre elles, madame Terrier embauchée sous contrat à durée indéterminée, voit son état de santé se dégrader. Ses douleurs dorsales l'empêchent certains jours de réaliser ses tâches quotidiennes d'entretien des chambres. Ses collègues se trouvent contraintes d'assumer sa charge de travail et cette situation ne peut plus durer.

À partir de vos connaissances et de l'annexe 5 :

- 3.1 Citer les modes de rupture du contrat de travail à durée indéterminée.
- 3.2 Énoncer les conditions indispensables pour envisager le licenciement pour inaptitude de madame Terrier.

À ce jour, aucun médecin du travail n'a attesté de l'inaptitude au travail de madame Terrier. Monsieur et madame Delville ont mené une réflexion pour envisager son reclassement à un autre poste mais aucune solution n'est envisageable. Tous les postes indispensables pour le bon fonctionnement de l'entreprise sont déjà pourvus par des salariés en CDI.

- 3.3 Proposer et justifier un mode de rupture amiable du contrat de travail de madame Terrier.

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 6 / 14

Une nouvelle situation à gérer s'impose à monsieur et madame Delville. Lors de la soirée du 1er octobre 2018, monsieur Smith, photographe professionnel de nationalité américaine, constate que la porte de sa chambre est entre-ouverte et que son matériel professionnel de photographie, d'une valeur de 30 000 €, a disparu. Monsieur Smith s'adresse immédiatement au veilleur de nuit à la réception qui constate qu'aucune effraction n'a été commise (pas de porte ni de fenêtre fracturée).

À partir de vos connaissances et de l'annexe 6 :

- 3.4** Préciser si ce litige entre monsieur Smith, et l'hôtel « Les Charmes du Marais », relève du régime de la responsabilité civile contractuelle ou extracontractuelle. Justifier votre réponse.
- 3.5** Préciser les premières démarches que doit entreprendre monsieur Smith pour obtenir une indemnisation de l'hôtel « Les Charmes du Marais ».
- 3.6** Indiquer le montant de l'indemnisation due à monsieur Smith par l'hôtel « Les Charmes du Marais » sachant que le prix unitaire de la nuit d'hôtel est de 160 euros et que l'hôtel « Les Charmes du Marais » n'est pas en faute. Justifier votre réponse.
- 3.7** Préciser quel aurait été le montant de l'indemnisation si monsieur Smith avait confié à l'hôtelier son matériel de photographie à la réception pour qu'il soit déposé dans le coffre-fort de l'hôtel. Justifier votre réponse.

Après réflexion, monsieur et madame Delville refusent d'indemniser leur client, considérant que la victime a commis une faute qui est une cause d'exonération de leur responsabilité. Ils considèrent en effet que monsieur Smith n'a vraisemblablement pas correctement fermé sa chambre et qu'il a, par ailleurs, commis une faute d'imprudence en ne déposant pas un objet de valeur dans le coffre-fort de l'hôtel. Monsieur Smith est alors contraint de s'adresser à la justice française pour obtenir réparation.

- 3.8** Indiquer auprès de quel tribunal monsieur Smith devra alors porter cette affaire pour tenter d'obtenir des dommages et intérêts. Justifier votre réponse.
- 3.9** Indiquer les avantages et les inconvénients pour l'hôtel « Les Charmes du Marais » à s'engager dans une telle procédure judiciaire.

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 7 / 14

## ANNEXE 1 - Le tourisme en région Paris Ile-de-France en 2018

### Nombre de touristes et de nuitées en région Paris Ile-de-France

Touristes (en millions)	2017		2018			
	Arrivées	Nuitées	Arrivées	Évolution 2018/2017	Nuitées	Évolution 2018/2017
Français	16,7	27,8	17,7	+5,9 %	29,7	+6,9 %
Internationaux	14,2	33,8	16,2	+13,7 %	38,4	+13,7 %
Total	30,9	61,6	33,8	+9,5 %	68,1	+10,6 %

### Nombre d'arrivées internationales en 2018 en milliers

Nationalités	Nombre d'arrivées internationales
États-Unis	2 441
Royaume Uni	1 948
Chine	1 148
Allemagne	1 064
Espagne	984
Belgique	823
Proche et Moyen Orient	778
Italie	655
Pays Bas	609
Japon	425
Autres	5 325
Total	16 200

Source : INSEE-DGE-CRT Paris Ile-de-France

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 8 / 14

## ANNEXE 2 - Les touristes américains en région Paris Ile-de-France

Quel profil ? Les visiteurs américains ont un âge moyen (41 ans) légèrement supérieur à celui de l'ensemble de la clientèle internationale (39 ans). Ils sont issus des CSP+<sup>(1)</sup> pour 39,7 % [...]. Les retraités sont plus nombreux comparativement à l'ensemble des touristes internationaux [...].

Quel type de voyage ? Plus de 8 visiteurs américains sur 10 voyagent pour motifs personnels uniquement. [...]. Paris Île-de-France constitue la destination unique du séjour pour 44,8 % des touristes [...]. Les Américains voyagent en individuel non organisé pour 89,4 %. Ils sont 3,8 % à opter pour un séjour individuel organisé par une agence de voyages ou un tour-opérateur, 3,7 % à effectuer un voyage organisé par leur entreprise et 3,1 % à préférer les groupes organisés.

Quel hébergement ? Près de 9 séjours sur 10 ont lieu en hébergements marchands. Les principaux types d'hébergements marchands utilisés sont l'hôtel à 62,8 % (dont 39,1 % en 3 étoiles et 47,4 % en haut de gamme), [...].

Quelles activités ? Les principales activités pratiquées sont les visites de musées et monuments (93,1 %), les promenades en ville (88,5 %) ainsi que les visites de parcs et jardins (71,1 %).

Les Américains sont aussi intéressés par les marchés et brocantes, les croisières fluviales. Ils apprécient également la gastronomie française, les visites guidées de quartiers, [...].

Près de la moitié des dépenses sont consacrées à l'hébergement : les Américains, dont la dépense moyenne par jour et par personne (169 €) est nettement supérieure à celle de l'ensemble des clientèles internationales (142 €), accordent une part plus importante de leur budget à l'hébergement et moins importante au shopping.

### Nos suggestions

- Soigner l'accueil et faire preuve de proactivité à l'égard de cette clientèle, plus âgée et plus aisée, qui apprécie particulièrement la qualité du service.
- Valoriser l'art de vivre à la française : la gastronomie, la culture et l'œnologie.
- Renforcer la communication via les canaux numériques et notamment sur les réseaux sociaux.

(1) CSP+ = Catégorie socio-professionnelle supérieure : professions libérales, professeurs, professions scientifiques, cadres et autres professions intellectuelles supérieures.

Source : CRT Paris Île-de-France- Focus clientèle

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 9 / 14

## ANNEXE 3 - Le programme « Le Marais d'hier et d'aujourd'hui »

**9 h 00 : RDV dans le hall de l'hôtel**

**9 h 00 - 10 h 00 :** Visite du marché des Enfants-Rouges, le plus vieux marché de Paris.

**10 h 00 - 12 h 30 :** Visite de l'Opéra Bastille, de ses espaces publics ainsi que des coulisses, des ateliers, des salles de répétitions et des dispositifs scéniques.

**12 h 30 - 14 h 00 :** Déjeuner dans une brasserie « bistrot des années 1920 ».

**14 h 00 - 16 h 00 :** Visite des collections permanentes et temporaires du Musée Carnavalet qui retrace l'histoire de Paris et de ses habitants de la préhistoire jusqu'au XXème siècle.

**16 h 00 - 18 h 30 :** Visite du quartier juif et promenade dans le « vieux Paris », avec ses cours cachées, ses façades couvertes de lierre, ses ruelles pavées, ses galeries d'art et ses boutiques de créateurs.

**18 h 30 - 19 h 30 :** Visite de la Place des Vosges, l'une des plus anciennes places de Paris, chef d'œuvre d'équilibre et d'élégance. Flânerie sous les arcades.

**19 h 30 - 22 h 00 :** Dîner dans un restaurant gastronomique Place des Vosges.

### Propositions commerciales des partenaires

Éléments	Coût HT par personne
Visite de l'Opéra Bastille	17 €
Déjeuner Brasserie (vin et café compris)	20 €
Entrée au musée Carnavalet	10 €
Dîner gastronomique	43 €
Honoraires du guide interprète	20 €
<b>Coût de revient</b>	<b>110 €</b>

*Source : données internes à l'entreprise*

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 10 / 14

## ANNEXE 4 - L'hôtellerie, un secteur en peine mais les solutions existent

L'hôtellerie en France, c'est plus de 21 000 établissements dans lesquels travaillent 187 000 salariés. [...]. Au total, plus de 520 000 journées de travail ont été perdues en 2015 à la suite de maladies professionnelles ou d'accidents du travail. Une difficulté pour l'employeur qui vient s'ajouter à celles du recrutement et de la fidélisation des salariés. [...]

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) constituent un risque majeur dans le secteur : en particulier pour les femmes et les valets de chambre, les équipiers, les bagagistes qui sont des postes avec de nombreuses manutentions, des gestes répétitifs et des postures contraignantes. [...] « Les TMS sont la première cause d'absentéisme et de maladies professionnelles. À côté de ce risque principal, d'autres sont à prendre en compte. Le risque chimique par exemple, lié à l'utilisation de certains produits de nettoyage et d'entretien : une réflexion doit être menée pour substituer les plus dangereux. »

Le travail en horaires décalés ou de nuit est caractéristique de certains postes - réceptionniste, employé du service d'étage ou du bar [...]. « Par ailleurs, les risques psychosociaux sont en pleine progression dans l'hôtellerie, comme dans beaucoup d'autres secteurs. Les rythmes de travail soutenus et les contraintes de temps sont mis en avant par les salariés en souffrance » poursuit le médecin.

« De nombreux outils existent aujourd'hui pour aider les hôteliers à lutter contre les risques professionnels, améliorer la qualité de vie au travail et réduire la pénibilité du personnel, explique Christophe Ballue, contrôleur de sécurité à la Cramif (Caisse régionale d'assurance maladie d'Ile-de-France). Nous en avons identifié sept que nous avons regroupés dans « l'ErgoRoom », une chambre qui montre qu'on peut intégrer la prévention tout en respectant les codes de l'hôtellerie : lève-lits, système de fixation des couettes, chariots motorisés, aspiration centralisée, outils télescopiques pour lutter contre les TMS du personnel d'étage, logiciel de communication entre services pour faciliter l'organisation du travail et diminuer le stress, ou nettoyage vapeur pour supprimer le risque chimique... ». Cette chambre-témoin a été présentée pour la première fois aux hôteliers lors du salon Equip'Hôtel, qui s'est tenu à Paris en novembre 2016. Elle est désormais dans les locaux de l'Umih<sup>(1)</sup> Ile-de-France, où elle est utilisée pour des formations [...]. Pour l'hôtellerie, les postures les plus pénibles se rencontrent aux postes de femmes et valets de chambre. Des actions de prévention doivent être mises en place en priorité sur ces postes. [...]

Afin de lutter contre les accidents du travail et les maladies professionnelles, une convention nationale d'objectifs (CNO) a été signée en août 2015 entre la CnamTS<sup>(2)</sup>, d'une part, l'Umih et le GNI-Synhorcat<sup>(3)</sup>, d'autre part. Elle permet aux hôtels de moins de 200 salariés d'obtenir des conseils et une aide financière dans la mise en place d'une stratégie de prévention des risques, [...].

(1) L'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (Umih) est la principale organisation professionnelle du secteur.

(2) CnamTS : Caisse Nationale d'Assurance Maladie Travail et sécurité.

(3) Le GNI-Synhorcat est une organisation professionnelle du secteur.

Source : CnamTS (juin 2017)

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 11 / 14

## ANNEXE 5 - Licenciement pour inaptitude

Quelle que soit son ampleur ou sa durée, qu'elle soit d'origine professionnelle ou non, l'inaptitude ne peut constituer un motif de licenciement que si elle a été prononcée par un médecin du travail (Art L1133-3 CT) et lorsque l'employeur a respecté ses obligations de reclassement. En effet, « aucun salarié ne peut être licencié en raison de son état de santé ou de son handicap » (Art L1132-1 CT).

À quoi correspond l'inaptitude ?

L'inaptitude médicale dans le domaine du licenciement représente l'incapacité physique ou mentale d'un salarié à reprendre son emploi dans les mêmes conditions qui ont précédé sa maladie ou son accident. Elle ne peut être prononcée que par le médecin du travail à l'issue d'une procédure de constatation bien précise et lorsque des arrêts du travail n'ont pas pu améliorer l'état de santé de l'employé.

Source : [www.inspection-du-travail.com](http://www.inspection-du-travail.com)

## ANNEXE 6 - Indemnisation du client

L'hôtelier est responsable des vols et des dommages causés aux biens appartenant à ses clients dans son établissement. Il doit les indemniser si leurs bagages ou leurs vêtements ou leurs véhicules disparaissent ou sont détériorés. [...]

L'hôtelier doit indemniser son client en cas de vol ou de détérioration de ses bagages, de ses vêtements, de ses objets divers, ou de son véhicule stationné au parking privé de l'hôtel. Peu importe que les faits aient été commis par ses employés, d'autres clients ou des tiers allant et venant dans l'hôtel. [...]

L'indemnisation est totale :

- si les biens avaient été confiés à l'hôtelier pour être placés dans le coffre de l'hôtel (par exemple, objets de valeur tels que des bijoux),
- ou si l'hôtelier a refusé de garder les biens sans motif légitime,
- ou en cas de faute caractérisée de l'hôtelier ou d'un de ses employés (par exemple, défaut de surveillance des clés des chambres).

Dans les autres cas, l'indemnisation du client est partielle. Elle est plafonnée :

- à 100 fois le prix d'une nuit d'hôtel pour les objets volés ou endommagés dans l'établissement ou pour le vol du véhicule garé sur le parking privé de l'hôtel,
- et à 50 fois le prix d'une nuit d'hôtel pour le vol ou la détérioration des objets laissés dans le véhicule garé sur le parking privé de l'hôtel.

Toutefois, la responsabilité de l'hôtelier peut être atténuée ou écartée en cas d'imprudence du client.

Le client victime doit prévenir le responsable de l'hôtel et, en cas de vol, faire une déclaration au commissariat le plus proche. Il doit adresser une demande d'indemnisation à l'hôtelier par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs des biens endommagés ou volés (preuves d'achat, bons de réparation...). En cas de refus, le client peut mettre en demeure<sup>(1)</sup> l'hôtelier, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception. Si cette mise en demeure n'aboutit pas, le client peut demander des dommages-intérêts :

- au tribunal d'instance en cas de préjudice allant jusqu'à 10 000 €,
- ou au tribunal de grande instance en cas de préjudice supérieur à 10 000 €.

(1) La mise en demeure de payer est un courrier par lequel un créancier demande à son débiteur de payer une somme d'argent.

Source : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 12 / 14

**Annexe à rendre avec la copie**

**ANNEXE A – Indicateurs d'activité**

**(Arrondir à l'euro le plus proche et à 2 décimales)**

<b>Chiffre d'affaires HT (en euros)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Évolution 2018/2017</b>	<b>% CA HT Total 2018</b>
CA HT Hébergement	1 736 300	1 744 824	+0,49 %	94,60 %
CA HT divers (1)	94 400	99 300	+5,19 %	5,40 %
<b>CAHT Total</b>	<b>1 830 700</b>	<b>1 844 124</b>	<b>0,73 %</b>	<b>100,00 %</b>

(1) Location de la salle de réunion, pressing, ventes d'objets souvenirs.

<b>Éléments</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Évolution 2018/2017</b>
Nombre de chambres disponibles	15 006	15 006	
Nombre de chambres louées	12 518	12 488	
Taux d'occupation (%)	83,42 %		
Nuitées	20 330	20 230	
Prix moyen par chambre (en euros)	138,71	139,72	
Indice de fréquentation	1,62		
Nombre de petits déjeuners	7 500	7 061	
Taux de captage	36,90 %		
REVPAR (Hors Taxes)	115,71		
TREVPAR (Hors Taxes)	122,00		

**Justification des calculs :**

Taux d'occupation	
Indice de fréquentation	
Taux de captage	
REVPAR	
TREVPAR	

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 13 / 14

Annexes à rendre avec la copie

**ANNEXE B - Tableau de remboursement d'emprunt (en euros)**

<b>Montant de l'emprunt :</b>	13 575 €	<b>Annuité constante :</b>	2 964,16 €		
<b>Taux d'intérêt annuel :</b>	3,00 %	<b>Durée du prêt en années :</b>	5		
		<b>Date de début de l'emprunt :</b>	01/01/2019		
Période	Capital restant dû début de période	Amortissement du capital emprunté	Intérêts	Annuité constante	Capital restant dû fin de période
2019	13 575,00	2 556,91	407,25	2 964,16	11 018,09
2020	11 018,09	2 633,62	330,54	2 964,16	8 384,47
2021	8 384,47	2 712,63	251,53	2 964,16	5 671,85
2022	5 671,85	2 794,00	170,16	2 964,16	2 877,84
2023	2 877,84	2 877,84	86,34	2 964,18	0,00
<b>Totaux 2018</b>		<b>13 575,00</b>	<b>1 221,75</b>		

**Justification des calculs :**

Intérêts versés 2019 :	
Amortissement du capital emprunté 2019 :	

**ANNEXE C - Tableau d'amortissement des matériels spécifiques (en euros)**

<b>Nature de l'immobilisation :</b> Matériels spécifiques		<b>Durée :</b> 5 ans		
<b>Date d'acquisition :</b> 1 <sup>er</sup> mars 2019		<b>Coût d'acquisition :</b> 27 150 €		
<b>Date de mise en service :</b> 1 <sup>er</sup> mars 2019		<b>Valeur résiduelle :</b> 0 €		
<b>Mode d'amortissement :</b> Linéaire		<b>Base amortissable :</b> 27 150 €		
Année	Base	Amortissement	Cumul	Valeur nette comptable
2019	27 150			22 625
2020	27 150			17 195
2021	27 150	5 430	15 385	11 765
2022	27 150	5 430	20 815	6 335
2023	27 150	5 430	26 245	905
2024	27 150	905	27 150	0
Justification du calcul de l'amortissement 2019				

<b>Session 2019</b>	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	<b>ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière</b>		
<b>19EGHPO1</b>	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 14 / 14