



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE

EDE HSH 1

SESSION 2018

**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 le (la) conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il lui 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 la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de porter quelque signe d'identification que ce soit.**

Tournez la page S.V.P.

A

## HOTEL MILLENIUM OPEN HOUSE

Le sujet comporte 20 pages. Dès que celui-ci vous est remis, assurez-vous qu'il est complet. L'énoncé est composé de 5 dossiers indépendants pouvant être traités dans l'ordre choisi par le candidat.

SOMMAIRE		Page
CONTEXTE DU CAS		3
Dossier 1	Optimisation des ventes en direct	4
Dossier 2	Accueil des groupes ponctuels	4
Dossier 3	Restauration éphémère	5
Dossier 4	Réglementation dans l'hôtellerie-restauration	6
Dossier 5	"Is there a new segmentation for commercial accommodations' clients?"	7

DOSSIER DOCUMENTAIRE		Page
Annexe 1	Fiche signalétique	8 - 9
Annexe 2	Bordeaux une vingtaine de nouveaux projets d'hôtels	10 - 11
Annexe 3	Bordeaux, le nouveau quartier Brazza va sortir de terre	12 -13
Annexe 4	Le tourisme a le sourire sur la métropole bordelaise	14 - 15
Annexe 5	Bordeaux fête le vin du 14 au 18 juin 2018	16
Annexe 6	Extraits de La #LoiNumérique en 15 points clés.	17
Annexe 7	"Is there a new segmentation for commercial accommodations' clients?"	18 – 19
Annexe 8	Prévisions pour le mois de juin 2018	20

Le sujet est librement inspiré de l'actualité économique, touristique et culturelle et des tendances actuelles en hôtellerie restauration. L'établissement, certes fictif, est inspiré d'entreprises et de concepts existants sur le marché national.

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>2 / 20</b>

## INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► **Concours externe du CAPET de l'enseignement public :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EDE	8520E	101	3878

**« Millenium open house », un hôtel 3 étoiles, situé à Bordeaux**

L'hôtel « Millenium open house » \*\*\* est situé à proximité du quartier de Brazza à Bordeaux, futur « éco-quartier » de 53 hectares situé sur la rive droite de la Garonne, dominé autrefois par des activités industrielles.

Le nouveau quartier comporte des projets de logements, bureaux et loisirs, dont une gigantesque salle de sports. Le futur quartier, très verdoyant, devrait être traversé par une ligne de tramway. Il est destiné à devenir un pôle d'attraction de la ville, proche du cœur de l'agglomération et du pont Jacques Chaban Delmas. Il bénéficiera d'une excellente accessibilité.

L'hôtel a été rénové en 2016 en tenant compte des tendances actuelles : luminosité, espace, style épuré, authenticité, fonctionnalité.

Vous venez d'être recruté(e) en qualité d'assistant (e) de direction, auprès de madame Delmotte, directrice de l'hôtel. Cette dernière souhaite vous faire part des nouveaux axes de développement. En effet, le paysage hôtelier se transforme progressivement : évolution des comportements des consommateurs, recours des hôteliers aux nouvelles technologies, apparition de nouvelles pratiques de consommation. Ces transformations nécessitent de faire évoluer les concepts actuels afin d'être en mesure de répondre aux attentes des clients.

Dans ce contexte parfois difficile, la direction souhaite revoir sa stratégie vis-à-vis des O.T.A., améliorer la fréquentation de l'établissement et explorer de nouvelles pistes en matière d'innovation.

Aussi, madame Delmotte, directrice de l'établissement, souhaite vous impliquer sur cinq dossiers :

- Dossier 1 - Optimisation des ventes en direct.
- Dossier 2 - Accueil des groupes ponctuels.
- Dossier 3 - Restauration éphémère.
- Dossier 4 - Règlements dans l'hôtellerie-restauration
- Dossier 5 - "Is there a new segmentation for commercial accommodations 'clients'?"

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	3 / 20

## DOSSIER N°1 - OPTIMISATION DES VENTES EN DIRECT

La direction souhaite modifier sa stratégie commerciale vis-à-vis des réservations clients afin de les inciter à réserver directement auprès de l'hôtel.

- 1.1 Quels sont les avantages concrets de cette stratégie pour l'entreprise ?
- 1.2 Afin de former le personnel à cette stratégie, présenter les avantages incitatifs que vous pouvez offrir aux clients.

Pour assurer la formation du personnel de réception sur l'incitation aux réservations en direct auprès de l'hôtel, vous devez former le personnel de réception.

- 1.3 Concevoir un plan de formation original et détaillé ainsi que les indicateurs à mettre en place pour évaluer la mise en place de cette nouvelle politique.

## DOSSIER N°2 - ACCUEIL DES GROUPES PONCTUELS

Madame Delmotte envisage d'accueillir davantage de groupes ponctuels de voyageurs parmi les nouvelles générations. Dans cette perspective, vous réfléchissez à la mise en place d'une formation.

- 2.1 Pour former votre personnel à l'accueil de ce segment de clientèle :
  - 2.1.1 Établir un lexique des termes usuels relatifs aux groupes.
  - 2.1.2 Rédiger un « mémo » sur les conditions de vente relatives aux groupes ponctuels.

2.2 Par ailleurs, vous avez reçu une demande de séjour pour la fête du vin. Rédiger la note pro-forma pour le groupe suivant :

*Demande du groupe Vincenzo :*

- Dates du séjour : du 14 juin au 17 juin 2018
- Nombres de personnes : 18
- Nombre de chambres : 8 chambres twin et 2 chambres single
- Conditions : 2 jours en ½ pension et 1 jour en B&B (chambre et petit déjeuner).

2.3 Calculer l'incidence du groupe sur le C.A, P.M.C. et REVPAR. Commenter les résultats.

Session 2018	CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	4 / 20

**Tournez la page S.V.P.**

## DOSSIER N°3 - RESTAURATION EPHEMERE

La direction de l'établissement souhaite répondre à la demande croissante des consommateurs telle qu'elle est remontée à travers le personnel en contact : « les clients veulent se laisser surprendre par une cuisine locale et non conventionnelle ».

En étroite relation avec le chef de cuisine, vous proposez le concept de restaurant éphémère dans un endroit insolite ou original, dans un rayon de 30 kilomètres de l'établissement, où vous souhaitez accueillir 90 convives. Ces dîners « découverte » s'inscriront en parallèle de la programmation de l'évènement marquant de la ville, les 20 ans de « Bordeaux fête le vin », du 14 au 18 juin 2018.

3.1 Mettre en place cette offre commerciale et en définir les principales caractéristiques :

Offre commerciale de restauration éphémère :

- Lieu géographique et cadre à définir
- Agencement du lieu avec précisions et justifications des surfaces nécessaires
- Proposition de produits de bar et de deux cocktails pour lesquels vous préciserez la composition
- Menu local créatif et innovant
- Propositions de 8 vins d'appellations communales, locaux et représentatifs des typicités du vignoble Bordelais, lesquels seront servis au verre
- Proposition de prix de vente pour le forfait mets et boisson
- Nouveaux modes de communications : les médias sociaux possibles sur l'évènement

3.2 Définir en quelques lignes la philosophie du restaurant éphémère en précisant les enjeux pour la clientèle et pour l'hôtelier-restaurateur.

L'utilisation, même partielle ou occasionnelle de locaux pour la mise en place d'un restaurant éphémère, non prévue pour cela, constitue une utilisation exceptionnelle de locaux. Si celle-ci n'est pas prévue par le règlement de sécurité du lieu, il est nécessaire de demander une autorisation administrative d'utilisation ponctuelle des locaux. Comme organisateur, vous êtes responsable de la manifestation et, par conséquent, devez demander l'autorisation au maire au moins quinze jours avant à l'aide d'un dossier de demande d'exploitation.

3.3 Lister les rubriques inhérentes à cette demande d'autorisation d'exploiter et aux règles de sécurité relatives à ce restaurant éphémère.

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> <b>Option : Sciences et technologies des services</b>	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>5 / 20</b>

## DOSSIER N°4 - REGLEMENTATION DANS L'HOTELLERIE-RESTAURATION

Depuis quelques années, l'émergence des plateformes dites « collaboratives », Airbnb en tête, contribue à proposer une offre plus importante d'hébergement aux clients. Madame Delmotte considère, comme beaucoup d'hôteliers, que ce phénomène n'est pas sans poser problème dans la mesure où il contribue à développer une offre d'hébergements « non commerciale », c'est-à-dire non soumise aux règles de sécurité et à la fiscalité.

Pour madame Delmotte, le numérique dynamise l'économie mais ne doit pas favoriser une concurrence déloyale entre les hôteliers et les offreurs d'hébergements alternatifs.

- 4.1 Comparer les règles imposées aux seuls hôteliers à celles applicables aux acteurs alternatifs du tourisme.
- 4.2 Préciser dans un « mémo », les avancées de la loi « pour une république numérique » adoptée le 7 octobre 2016 et son décret applicable au 1<sup>er</sup> septembre 2017, relatif au principe de loyauté des plateformes.

Votre établissement classé ERP, est soumis à la réglementation sécurité incendie. Pour sensibiliser vos équipes à la responsabilité humaine vis-à-vis de vos clients en cas d'incendie, votre direction souhaite que vous animiez une réunion pour rappeler les dispositions suivantes en détaillant les points réglementaires liés à ces dispositions :

- . consignes et affichages ;
- . conduites à tenir en cas d'incendies dans les chambres ;
- . conduites à tenir en cas d'audition du système d'alarme ;
- . système d'alerte.

- 4.3 Afin de préparer cette formation, rédiger le plan et les points clefs de votre formation.

Session 2018	CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	6 / 20

**DOSSIER N°5 - "Is there a new segmentation for commercial accommodations' clients ?"**

Un client américain, habitué de l'hôtel, a tenu à donner personnellement à madame Delmotte un article paru récemment dans une revue rédigée en anglais suite à une discussion qu'ils ont eu. Elle vous demande votre aide afin de bien saisir le message de ce client.

5.1 Rédiger la synthèse de cet article en français en une dizaine de lignes au maximum.

5.2 Quelles sont les attentes des « Millennials » ?

5.3 En quoi les nouvelles technologies vont révolutionner l'approche client ?

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> <b>Option : Sciences et technologies des services</b>	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>7 / 20</b>



## ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HOTEL

- Nom de l'hôtel : **Hôtel « Le Millenium open house ».**
- Catégorie : 3 étoiles
- Localisation : 5 Allée Serr – 33100 BORDEAUX  
contact : www.hotelmillenium.com
- Accès :
  - Gare Saint Jean à 3 kilomètres
  - Aéroport de Mérignac à 35 kilomètres
  - Tram : A Jardin botanique
  - Lignes de bus : 27,28,92
- Nombre de chambres : 90 chambres
- Types de chambres :
  - 40 Chambres standard double ou twin de 14 m<sup>2</sup>
  - 30 Chambres Millenium double ou twin de 18 m<sup>2</sup>
  - 10 Chambres « open house » de 35 m<sup>2</sup> avec un canapé lit convertible pour 4 personnes
- Tarifs des chambres (en euros)



Types de chambre	Tarifs basse saison	Tarifs haute saison
Chambre standard double ou twin (1 ou 2 personnes)	95	115
Chambre Millenium double ou twin de 18 m <sup>2</sup> (1 ou 2 personnes)	115	125
Chambre « open house » de 35 m <sup>2</sup> (de 1 à 4 personnes)	140	160

*Haute saison : du 1<sup>er</sup> avril au 31 octobre et du 21 décembre au 5 janvier.*

*Basse saison : du 1<sup>er</sup> novembre au 20 décembre et du 6 janvier au 31 mars.*

Petit déjeuner	10
Petit déjeuner express	7

.../...

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> <b>Option : Sciences et technologies des services</b>	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>8 / 20</b>

- Tarifs groupe (à partir de 12 personnes)

Prix par personne en chambre double et petit déjeuner.

➤ Gratuité sur la ½ double uniquement sur la base chambre standard et petit déjeuner à partir de 15 personnes payantes.

Tarifs groupe - Prix en €	Basse saison	Haute saison
Prix par personne en chambre double avec Pdj.	45	55
Supplément en chambre single	35	45

Ventilation : dont Petit Déjeuner : 5 €

Supplément repas : 13 €

- Prestations et services proposés :

➤ Réception ouverte 24 h sur 24 h

. Lobby au design épuré, lumineux, moderne, chaleureux, décloisonné pour optimiser les espaces de vie, avec vue sur le jardin intérieur et son mur végétalisé.

. « Check-in » à partir de 14 heures « check-out » avant midi.

➤ Business corners (ordinateurs et imprimantes à disposition) des prises électriques et ports usb ont été installés dans le lobby pour permettre aux clients de recharger facilement leurs équipements.

➤ Wifi en haut débit gratuit.

➤ Salle de sports

➤ Événementiels : spectacles, expositions et animations

➤ Restauration type « snacking ». Produits frais, bio, locaux.

➤ Salles de séminaires de 40 à 120 m<sup>2</sup>, prix et réservation sur demande.

➤ Petit déjeuner- produits frais (pains et confitures faits maison), bio, locaux, autour d'une boisson chaude.

➤ Parking

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> <b>Option : Sciences et technologies des services</b>	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>9 / 20</b>

## ANNEXE 2 – Bordeaux, une vingtaine de projets d'hôtels en cours dans la ville

**TOURISME** Pas un des nouveaux quartiers en cours d'aménagement à Bordeaux n'échappera à la construction d'hôtels, ce qui va venir renforcer l'offre parfois déficitaire dans la ville...

*Mickaël Bosredon*

**Publié le 11/01/17 à 06h47 — Mis à jour le 29/03/17 à 14h21 « 20 minutes »**

N'en jetez plus. Pas moins d'une vingtaine d'hôtels sont actuellement en projet à Bordeaux, essentiellement dans les nouveaux quartiers en cours d'aménagement. Plusieurs quatre étoiles sont prévus, ce qui va venir enrichir l'offre jugée parfois déficitaire en la matière. Et la plupart des projets sont multifonctionnels, ce qui montre la manière dont l'hôtellerie se réinvente. Présentation.

**Un Radisson Blu Hotel aux Bassins à Flot au printemps 2018.** Les travaux du « Bordeaux Maritime Resort Radisson Blu » ont démarré, et sa livraison est toujours prévue au printemps 2018.

Situé sur la plaque portuaire au bout du cours Balguerie, et donnant sur la rue Lucien-Faure, cet hôtel quatre étoiles de 125 chambres proposera également un espace de congrès, un restaurant panoramique, un spa, un fitness, des commerces et un sky-bar avec une vue sur les bassins à flot et la cité du vin.

Image de synthèse du projet de Radisson Blu Hôtel aux Bassins à Flot à Bordeaux - atelier d'architecture King Kong D'une structure métallique, le complexe hôtelier Radisson Blu à Bordeaux sera enveloppé d'un moucharabieh - atelier d'architecture King Kong - Images : 2:PM

Flora Beth, l'architecte de l'agence bordelaise King Kong en charge du projet pour le groupe Redman, explique que « nous allons empiler les fonctions les unes sur les autres avec trois niveaux de chambres, un parking au cœur du bâtiment, au cinquième niveau le centre de séminaire avec une terrasse s'ouvrant sur les Bassins à Flot, et une plateforme sportive qui devrait être un putting de golf. »

**Deux hôtels dont un haut de gamme en face de la Cité du Vin.** L'îlot de la Fourrière, actuellement en cours d'aménagement en face de la Cité du Vin, a pris du retard. Si bien que les deux hôtels prévus n'ouvriront pas leurs portes avant 2020. « Il s'agit de la réalisation d'un hôtel trois étoiles de 130 chambres et d'un hôtel haut de gamme de 150 chambres. Il n'y a pas d'enseignes désignées à date et les contours du projet devraient être plus précis d'ici avril-mai » explique à *20Minutes* le groupe Legendre qui aménage l'ensemble du terrain - qui comprendra aussi des bureaux et une halle gastronomique - pour 75 millions d'euros.

**La chaîne Hilton s'installe à Euratlantique.** Ce ne sera pas forcément un Hilton, mais dans tous les cas une enseigne de la firme internationale. Quai de Paludate, les anciens abattoirs seront transformés en une grande halle multifonctionnelle, la halle Boca avec près de 7.000 m<sup>2</sup> dédiés aux commerces et à l'alimentation. Au-dessus de cette halle viendront se poser trois grandes nefs avec des bureaux et un hôtel. « Hilton y plantera un hôtel courant 2018 » dit-on au sein de l'établissement Euratlantique.

.../...

Session 2018	CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	10 / 20

**Tournez la page S.V.P.**

Avec l'arrivée de la LGV au 2 juillet, le périmètre Euratlantique, qui entoure la gare Saint-Jean et se prolonge sur une partie de la rive droite, voit fleurir les projets. Ainsi, rue Armagnac, un Golden Tulip quatre étoiles et un B & B trois étoiles s'installeront d'ici au second semestre 2018.

L'ancien bâtiment de tri postal sera lui aussi aménagé en partie en hôtel (pour 2020) et côté Amédée-Saint-Germain, pas moins de 3.000 mètres carrés d'hôtellerie sont envisagés. Cours de la Marne, qui fait aussi partie du périmètre Euratlantique, l'ancien institut de zoologie sera quant à lui transformé en un hôtel de charme quatre étoiles de 40 chambres d'ici au premier trimestre 2018.

Projet d'hôtel quatre étoiles cours de la Marne, à la place de l'Institut de zoologie - Canal Architecture

Sur Euratlantique rive droite, dans le futur quartier Belvédère, un hôtel « classique » et une résidence de tourisme d'affaires verront également le jour.

**Une auberge de jeunesse et des concepts novateurs rive droite.** Non, tous les projets ne concernent pas que des hôtels de luxe. Ainsi, une auberge de jeunesse de 80 lits, appelée La Sentinelle, doit voir le jour quai des Queyries sur l'îlot Darwin. Dans le cadre de l'opération Bastide-Niel, un hôtel est aussi prévu place Abadie, près de l'Allée Serr. Toujours rive droite mais au débouché du pont Chaban-Delmas, dans le futur quartier Brazza, Jo & Joe, nouveau concept d'Accor Hôtels qui mixe la location privée, l'auberge de jeunesse et l'hôtellerie proposera 686 lits et deux restaurants.



Image de synthèse du concept Jo&Joe d'Accor Hotels - Accor Hotels

Sur le même secteur, un Mob Hôtel, autre concept novateur du groupe Cardinal cette fois-ci, viendra aussi enrichir la zone.

**Un hôtel de luxe place Gambetta.** Il n'y a pas que les nouveaux quartiers qui sont concernés. La place Gambetta en plein centre-ville, qui doit être entièrement réaménagée, verra aussi un hôtel de luxe de 150 chambres arriver dans le bâtiment occupé autrefois par Virgin. Ce pendant du Grand Hôtel Intercontinental place de la Comédie, sera réalisé dans un style très contemporain.

Session 2018	CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	11 / 20

## ANNEXE 3 - Bordeaux : le nouveau quartier Brazza va sortir de terre

Journal : Sud ouest

Publié le 09/01/2017 à 17h31. Mis à jour à 18h06 par Yannick Delneste.

### « Plusieurs opérations vont démarrer cette année sur les 53 hectares aménagés rive droite, après le pont Chaban-Delmas en direction de Lormont »

Grand-messe médiatique ce lundi midi à l'hôtel de ville de Bordeaux où Alain Juppé a ouvert le bal de Brazza. Au débouché du pont Chaban-Delmas, **53 hectares** au passé populaire et industriel dont Ville et Métropole ont confié l'aménagement aux architectes **Youssef Tohmé** (urbanisme) et **Michel Desvignes** (paysage). **2017 verra les premiers permis de construire accordés** sur le secteur, les premières grues sont attendues l'année suivante pour les opérations ci-dessous :

### Hôtels hype, brasserie culturelle et puces sous la halle Soferti

Les 20.000 m<sup>2</sup> de l'historique bâtiment industriel seront gardés à 70%. Le groupe immobilier lyonnais Cardinal va y développer sous l'égide architectural des Bordelais de King Kong trois projets-phares: un Mob hôtel (concept zen et végétarien porté par **les promoteurs du Mama Shelter**), la Bellevilloise (brasserie de 2.000 m<sup>2</sup> proposant concerts, espaces de débats, expos...) et Culture Puces, marché chineur permanent. Une centaine de logements complètent le programme. Ouverture en 2020.

### Le premier hôtel Jo&Joe au monde et une "cathédrale des sports" UCPA

Sur l'îlot au nord-ouest du secteur, Studio Brazza qui regroupe plusieurs promoteurs, bailleurs et acteurs immobiliers, a présenté au coeur de son projet comportant logements et bureaux, deux équipements inédits dans la Métropole. "Le premier Jo&Joe au monde, en même temps que Paris et Edimbourg", a annoncé fièrement ce midi Sophie Stabile, directrice générale du groupe Accor. Le groupe sort **un nouveau concept mixant auberge de jeunesse, hôtel, restaurants et espaces partagés**. Près de 700 lits (30€), de la chambre individuelle au dortoir.

Juste à côté de cet hôtel hors-normes, l'UCPA va construire et exploiter une **gigantesque salle de sports**. 14.000 m<sup>2</sup> où voisineront sur quatre étages transparents escalade, paddle-tennis, squash, fitness... et golf sur le toit. 2020 aussi dans le viseur d'ouverture.

### De l'artisanat au coeur du quartier

Plusieurs îlots comporteront des locaux d'artisanat, traces des passé et présent locaux. Des logements-ateliers seront ainsi proposés à de jeunes professionnels en accession à la propriété. Domofrance va réaliser 10 habitations de ce type. Au nord-est, le groupe Saint-Gobain présent sur deux sites du quartier aujourd'hui, va concentrer sa présence sur 5.000 m<sup>2</sup> où sa filiale Point P présentera un dépôt de matériaux, mais aussi sa 4e école, ouverte à la formation continue des artisans.

.../...

Session 2018	CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	12 / 20

Tournez la page S.V.P.

## **Locaux capables : faire son logement à sa main**

L'expérience a déjà été lancée sur l'agglomération mais Brazza développera le concept fortement: la construction de logements réversibles où l'habitant pourra aménager à son intérieur, de la répartition à la taille des pièces. Symbole de cet esprit nouveau: l'Urbik's cube construite par le groupe SNI, à l'ossature fixe mais aux espaces ultra modulables, entre logements, bureaux et parkings.

## **Et les équipements publics ?**

Il a fallu demander de leurs nouvelles lors de la présentation. Pour répondre aux 4.500 logements prévus à terme sur le quartier, deux groupes scolaires sont envisagés, une médiathèque, un gymnase, une maison polyvalente et une crèche, la plupart à proximité de cinq places publiques.

La desserte du quartier où la voiture pourra stationner mais sera dissuadée, se fera notamment via deux lignes de transports en commun en site propre (tram ou bus protégé) : l'une reliera la gare de Cenon-Pont rouge au pont Chaban, la seconde partira de Bassens vers les ponts Saint-Jean et Jean-Jacques-Bosc. Dans le quartier, des rues à sens unique limitées à 20 km/h, des pistes cyclables très nombreuses.

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> <b>Option : Sciences et technologies des services</b>	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>13 / 20</b>

## ANNEXE 4 - Le tourisme a le sourire sur la métropole bordelaise

Par Hélène Lerivrain | 21/03/2017, 11:07 | Le Média Économique des Métropoles

270.000 personnes ont visité la Cité du vin inaugurée en mai 2016 à Bordeaux. (Crédits : Appa) Dans un contexte national difficile sur le plan touristique, Bordeaux métropole tire son épingle du jeu avec une augmentation de +5,1 % des nuitées en 2016. Les indicateurs hôteliers, aéroportuaires, maritimes et de fréquentation touristique sont en progression selon le bilan dressé hier par l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole.

*"Nous sommes dans une dynamique de filière à Bordeaux et c'est la dynamique d'ensemble qui fait le résultat. L'année 2016 a été bonne et 2017 se présente tout aussi bien. Bordeaux fait partie des 5 ou 7 plus belles escales urbaines du monde",* commence Stephan Delaux, président de l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole qui rappelle le pouvoir des labels décernés à la cité girondine.

*Dernière distinction en date, celle qui a été attribuée en octobre 2016 par le leader mondial des guides de voyage, le Lonely Planet. Bordeaux a été sacrée ville la plus attractive dans le monde pour 2017.*

"Les professionnels ont bien vu perçu que Bordeaux était devenue une grande destination touristique y compris en 2016 dans un contexte national pourtant difficile", ajoute Stephan Delaux.

Les indicateurs hôteliers, aéroportuaires, maritimes et de fréquentation touristique sont en progression, boostés par des événements d'envergure : l'Euro 2016, l'ouverture de la Cité du vin ou encore Bordeaux fête le vin.

### **+5,1 % de nuitées dans les hôtels de la métropole**

"S'il n'y avait qu'un seul chiffre à retenir, ce serait celui-là : en 2016, l'activité soutenue dans la métropole a été marquée par une augmentation notable des nuitées de +5,1 % selon l'Insee", explique Nicolas Martin, directeur général de l'Office de tourisme et des congrès.

La métropole bordelaise connaît notamment une croissance de 7,7 % des nuitées étrangères, contre - 5,8 % au niveau national. Les clients étrangers représentent 20,6 % de la clientèle hôtelière globale avec en tête les Espagnols, les Britanniques, les Américains et les Allemands. En tout, ce sont 4,4 millions de nuitées qui ont été enregistrées en 2016 (hors AirBnB), dans le cadre du tourisme d'affaires et du tourisme de loisirs de plus en plus important. Août a d'ailleurs été le plus gros mois de l'année 2016.

La taxe de séjour communautaire a généré 5,2 M€ dont près de 3,2 M€ sur la commune de Bordeaux (61 %). *A noter à ce sujet que AirBnB collecte la taxe de séjour à Bordeaux depuis le 1er août 2016. Ainsi, les recettes déclarées jusqu'au 31 décembre 2016 s'élèvent à 190.019 euros. "C'est un apport conséquent", insiste Nicolas Martin.*

.../...

Session 2018	CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	14 / 20

**Tournez la page S.V.P.**

## Records pour les croisières et l'aéroport

En 2016, **1 million de personnes ont visité des sites culturels bordelais** dont 270.000 à la Cité du vin qui a été inaugurée fin mai 2016 et 613.000 dans les musées et lieux d'expositions municipaux.

2016 aura également été une très bonne année pour les croisières maritimes. **Bordeaux a pris la deuxième place de la façade atlantique avec 50 escales pour 33.200 passagers, soit une hausse de 66 % de croisiéristes maritimes.**

**A l'aéroport de Bordeaux Mérignac**, même constat. **L'année 2016 est une année record avec 5,8 millions de passagers transportés** (+8,9 % par rapport à 2015, +70 % en 10 ans).

## Bordeaux, destination d'affaires

Bordeaux s'est hissée en quelques années au rang des grandes métropoles d'accueil de congrès et de rencontres professionnelles. L'année 2016 a été particulière dense avec 400 événements accueillis (1,2 million de personnes). **Bordeaux a été le théâtre de plus de 80 congrès et salons professionnels tournants**, représentant 30.000 participants, 85.000 journées congrès, soit **des retombées économiques estimées à 32 M€.**

## Le digital au cœur de la stratégie de l'OT

Pour parvenir à ces résultats, l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole explique avoir notamment mis l'accent sur le digital. Ainsi, de nouveaux outils numériques apparaissent. **L'application Assistant Bordeaux** qui utilise l'intelligence artificielle permet à un utilisateur d'obtenir une réponse en français, anglais ou chinois. Le visiteur peut réserver son transfert pour l'aéroport, trouver une table sans gluten ou encore identifier un médecin qui parle anglais. Le Bordeaux business pass, créé pour faciliter le séjour du voyageur d'affaires, sera lancé en avril prochain. Un nouveau site internet dédié aux loisirs dans la métropole verra également le jour cet automne. Enfin, le Citypass touristique fait peau neuve.

L'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole mise en 2017 sur l'arrivée de la LGV le 2 juillet pour surfer sur cette même dynamique. Cet événement marquera un tournant dans l'histoire touristique de la ville avec, **à l'horizon 2020, 18 millions de voyageurs qui transiteront vers Bordeaux.**

Hélène Lerivrain

Session 2018	CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	15 / 20



  
**ANNEXE 5 -**  
**Bordeaux Fête le Vin du 14 au 17 juin 2018**

En quelques années, Bordeaux Fête le Vin est devenu le plus grand événement oeno-touristique européen. A la rencontre des vignerons et négociants Sur un village de 2 km en bordure de la Garonne, les centaines de milliers de visiteurs attendus iront à la rencontre des vignerons et négociants et pourront déguster leurs vins grâce à un "pass" proposant un véritable parcours de découverte des différentes appellations bordelaises : Bordeaux, Bordeaux Supérieur Rouge, Rosés de Bordeaux, Bordeaux Blanc, Entre- Deux-Mers, Crémant de Bordeaux, Côtes de Bordeaux, Sweet Bordeaux, Médoc et Graves, Saint- Emilion – Pomerol - Fronsac.

Les vins d'Aquitaine, les grandes Marques des Maisons de Négoce, les négociants partenaires (Baron de Lestac, Cordier, Millésima, Mouton Cadet) et l'Ecole du Vin de Bordeaux avec ses séances d'initiations, accueilleront visiteurs et amateurs de vins dans des pavillons à l'esthétique totalement revisitée. Un village gourmand aux multiples animations De nombreux pavillons institutionnels ou touristiques (Mairie de Bordeaux, Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole, Chambre de Commerce et d'industrie de Bordeaux, Conseil Régional d'Aquitaine, Gironde Tourisme) et un "village gourmand" ouvert aux producteurs de la région prolongeront ce parcours déambulatoire. La Fête ne serait pas complète sans les multiples animations prévues tout au long de ces 4 jours avec notamment, chaque soir, un spectacle son et lumières projeté sur les façades du Palais de la Bourse, suivi d'un feu d'artifice tiré depuis le fleuve. Sans oublier des visites dans le vignoble au départ de la fête (le pass-vignobles). Posée à quelques encablures de l'épicentre de la Fête du vin et repérable grâce à son architecture aussi spectaculaire qu'emblématique, elle contribuera à conforter Bordeaux en tant que Capitale mondiale du vin.

**Contact** : Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole 12 Cours du 30 Juillet  
33000 Bordeaux Plus d'informations Bordeaux Fête le Vin - site officiel Organisez votre séjour à Bordeaux

**Read more at** : <http://france.fr/fr/agenda/bordeaux-fete-vin>

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> <b>Option : Sciences et technologies des services</b>	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>16 / 20</b>

**Tournez la page S.V.P.**

## ANNEXE 6 – Extraits de La #LoiNumérique en 15 points clés

### 1. Ouverture par défaut des données publiques et d'intérêt général

La #LoiNumérique crée l'obligation pour les organisations publiques de publier sur internet leurs bases de données, sous réserve notamment d'anonymisation et de protection de la propriété intellectuelle et du secret industriel et commercial. Ces données pourront ainsi être exploitées et réutilisées facilement par chacun, particulier comme entreprise. Certains acteurs privés (entreprises titulaires des marchés publics, bénéficiaires de subventions publiques...) seront également tenues de communiquer des données d'intérêt général, qui pourront concerner l'exploitation des services publics de l'énergie ou de l'eau, les transactions immobilières, ou encore la gestion et le recyclage des déchets.

[...]

### 5. Portabilité des données

La #LoiNumérique crée l'obligation pour les services en ligne de permettre la récupération de ses données d'usage d'un internaute, afin de faciliter le changement de fournisseur, qu'il s'agisse d'un compte utilisateur d'une banque en ligne, d'un service de e-commerce ou encore les préférences sur un site d'écoute musicale en ligne. Ces données devront être fournies dans un format ouvert et aisément réutilisable.

[...]

### 6. Loyauté de l'information à destination des consommateurs

La #LoiNumérique prévoit « une régulation des avis en ligne, qui constituent aujourd'hui une des principales sources d'information des utilisateurs ». L'objectif ? Permettre au consommateur de vérifier le degré de crédibilité des avis disponibles sur internet. Par exemple, il s'agira de veiller à ce qu'un restaurateur ne publie pas une pluie d'avis favorables sur son établissement afin de le faire grimper mécaniquement dans les classements des sites de conseils touristiques fondés sur des recommandations.

[...]

### 7. Protection des données personnelles

Le principe du droit à la libre disposition de ses données personnelles est établi. Ce principe s'illustrera par plus plusieurs mesures concrètes, telles que la confidentialité des correspondances électroniques. Les courriels et autres services de correspondance privée électronique seront aussi confidentiels qu'une lettre postale, sauf si l'utilisateur a donné son consentement pour des traitements automatisés statistiques ou visant à améliorer le service qui lui est rendu. Ce consentement devra en outre être régulièrement renouvelé.

[...]

### 8. Revanche pornographique

La pénalisation des revanches pornographiques, pratique qui consiste à publier contre son consentement des images érotiques ou pornographiques d'une personne a été durcie à deux ans de prison et 60 000 euros d'amendes.

### 9. Mort numérique

Comme pour un testament, une personne aura le droit de faire respecter sa volonté sur le devenir de ses informations personnelles publiées en ligne après son décès, auprès des fournisseurs de service en ligne ou d'un tiers de confiance.

Extraits réalisés à partir de <https://www.economie.gouv.fr/republique-numerique/15-points-cles>

Session 2018	CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION Option : Sciences et technologies des services	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	17 / 20

## **ANNEXE 7 - Is there a new segmentation for commercial accommodations' clients? How to reach them through personalized one2one marketing?**

**Source :** [International hotel news > Is there a new segmentation for commercial accommodations' clients? How to reach them through personalized one2one marketing?](#)

[News 23-03-2016 16h08](#)

Tags : [Global Lodging Forum Marketing](#)

Olivier Cohn, Benoît Lamezec, Carl Michel, Françoise Houdebine and Pascal Visitanier touched upon the subjects of new behavior, customer segmentation for commercial accommodations, and the marketing strategies used to reach customers during the last edition of the Global Lodging Forum.

The new generations arrived on the market with different expectations, but older generations are also evolving and looking for new tools. This customer profile is quickly adopting new technology, particularly booking via mobile. Technology is thus expanding to the entire clientele spectrum.

Price is a very important element in our customer relations as it is one of their priorities. To get beyond it, we must work on the relationship we have with clients from reservation to post stay. We must understand the customer in order to identify the right time for the right message.

We must be able to offer digital services to our customers, but particularly to our collaborators, so that they can free up time to develop good relations with our guests.

Our customer profile is currently undergoing a change for different reasons. The new generations that come to our hotels, especially Millennials, are extremely important. They currently represent 35% of employees across all markets, and this figure should reach 75% in 2020, or 50% of business travelers. The new generations are the first to adopt new trends and new products. They are influential, not only among themselves, but also across generations.

We must understand how our brands can interact with these new generations. For example, there is a great deal of porosity between the business and leisure worlds, obliging us to reinvent our services. These generations are very involved, and want to see brands that share their values and take their feedback into consideration to improve their supply.

Digital is not a tool, but a language, and there are no digital strategies, but strategies to adopt in a digital world. The real subject we must work on is data collection about our customers, how to find it, capture it and use it. New technological tools means customers are increasingly impatient, require personalized and practical information and value for money.

Digital tool users have become contents creators, and the relationship we have with consumers or prospects can only happen if it is a part of this logic. The experience that we offer must rely on real-world fundamentals, because it will be checked and shared. The user is an actor and it is necessary to interact with him or her in complete transparency. The brand's true values must be reflected daily.

.../...

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> <b>Option : Sciences et technologies des services</b>	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>18 / 20</b>

**Tournez la page S.V.P.**

In order to meet the expectations of Generation Y, it is necessary to create large social spaces because they are very connected. They are social not only in their increased use of smartphones and other mobile devices, but also in terms of their expectations from interactions, particularly when traveling.

The real challenge is to know how we can reach these clients, whether they are Generation Y or Z, who were born at the same time as these new technologies and who trust their friends, bloggers, and online comments more than brands. We need to have a two way relationship with the new generations. We do not need to do marketing; we need to let them do it for us through the contents they share. It takes time and money to have a steady relationship with our clients, so it is easier to let them carry out exchanges for us.

The luxury hotel segment has not been spared by changes in customer behavior, indeed, sometimes it is one step ahead. With the rise in new technology, today's customer has more power than ever before. Hotel customers are quick to change hotel or brand when they find a better offer elsewhere. I think the traditional aspect of the hospitality industry can be compatible with these new changes because it continues to be about serving the client.

Consumer segmentation is no longer applicable because each client is unique, and we must be able to speak to them at the right time and in the way they want to be approached. Therefore we must enter a dialogue with them prior to their stay, and this takes a lot of time, technical expertise and accumulated data.

We must try to stop viewing things the way we learned at school and through our experience; the time has come to take risks in terms of marketing, because today this is what pays.

<http://hospitality-on.com/en/news/2016/03/23/is-there-a-new-segmentation-for-commercial-accommodations-clients-how-to-reach-them-through-personalized-one2one-marketing/#ixzz4rvNIQ8mi>

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> <b>Option : Sciences et technologies des services</b>	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>19 / 20</b>

**ANNEXE 8 - PREVISIONS POUR LE MOIS DE JUIN 2018**

<b>Mois de juin 2018</b>	<b>Etat des réservations</b>	<b>Budget</b>
Nb chambres louées	1566	1981
C.A. T.T.C. Hébergement	139 374,00 €	178 290,00 €
T.O.	58,00 %	73,37 %
P.M.C.	89,00 €	90,00 €
REVPAR	51,62 €	66,03 €

Session 2018	<b>CAPET EXTERNE – SECTION HÔTELLERIE RESTAURATION</b> <b>Option : Sciences et technologies des services</b>	Durée	5 heures
		Coefficient	2
		Page	<b>20 / 20</b>