



De la RUE  
au LOGEMENT



# RHVS – Study Hôtel

Rapport d'activité 2017

# HÉBERGEMENT



# INSERTION

# HABITAT





---

**RAPPORT D'ACTIVITE  
2017**

---

## **I) Introduction**

## **II) Identification de l'établissement**

- 1) Identification de l'entité juridique
- 2) Identification de l'établissement

## **III) Les ressources humaines**

- 1) Répartition par catégorie métier et mouvement de personnel
- 2) La formation et la promotion professionnelle
- 3) L'accueil des stagiaires

## **IV) La vie institutionnelle**

### **1) Les partenaires**

- Le contingent Etat
- Action Logement
- Hygie Formation
- Le secteur libre
- Les autres

## **Partie 2 : Le bilan et les indicateurs de performance**

### **I) Le Chiffre d'affaires**

### **II) Le taux d'occupation**

### **III) Le contrôle de la qualité**

### **IV) La commercialisation et les différents projets 2017**

## **Conclusion du bilan et objectifs pour 2018**

---

# INTRODUCTION

---

La RHVS Study Hôtel est un établissement dont l'objectif principal est de proposer une solution d'hébergement pour de courts ou longs séjours à un public de l'Etat, à de jeunes salariés, des étudiants, des stagiaires ou des apprentis.

L'année 2017 a été la deuxième année complète de la RHVS. Malgré de nombreux changements, tant en termes d'organisation qu'en termes d'équipe, elle a réussi à trouver une bonne dynamique de travail et à mettre en place un fonctionnement efficace. De plus en plus sollicitée, la RHVS Study Hôtel a su répondre aux besoins du secteur et s'adapter aux différentes demandes de ses partenaires.

Avec un taux d'occupation de plus de 75%, la RHVS Study Hôtel est parvenu à se faire une place tant sur l'aspect vocation sociale que sur l'aspect touristique.

Ce rapport d'activité présente en 1<sup>ère</sup> partie la RHVS Study Hôtel et dans une seconde partie son bilan 2017, les indicateurs clés de la performance ainsi que les objectifs pour l'année 2018.

---

# IDENTIFICATION DE L'ETABLISSEMENT

---

## 1) Identification de l'entité juridique

Une résidence hôtelière à vocation sociale est un établissement commercial d'hébergement agréé par le Préfet. Elle est constituée d'un ensemble homogène de logements autonomes, équipés et meublés, offerts en location à un public ne nécessitant pas la mise en place d'un suivi social. La RHVS doit permettre de développer et de diversifier les solutions d'hébergement de qualité à un coût maîtrisé.

Dans notre cas, l'exploitant s'engage à réserver au moins 20% des logements de la résidence à des personnes en difficulté, les autres logements de la RHVS pouvant faire l'objet de conventions de réservation en contrepartie de participations au financement.

## 2) Identification de l'établissement

La résidence hôtelière à vocation sociale Study Hôtel se situe sur la commune de Lormont. Elle a été réalisée dans le cadre de l'appel à projets « investir dans la formation en alternance » initiée par la Caisse des dépôts et Consignations. Elle répond à la demande locale d'accueil temporaire des publics jeunes, sur des courts séjours ou en fractionnés et ce, à un coût abordable. En effet, face au déficit d'offre de logements temporaires adaptés, sur Bordeaux et la Métropole, les jeunes en mobilité se trouvent confrontés à de sérieuses difficultés pour trouver une solution d'hébergement satisfaisante.

La RHVS Study Hôtel a une capacité d'accueil de 102 studios individuels de 18.55m<sup>2</sup> à 27.30m<sup>2</sup>, équipés d'un coin cuisine et d'une salle d'eau indépendante.

- 27 studios simples (lit en 90)



- 46 studios doubles (1 lit en 140)



- 25 studios Twins (2 lits en 90)



- 4 studios PMR

L'établissement fournit, conformément à la circulaire, les services minimums suivants :

- Un accueil et une présence 24h/24 et 7j/7
- L'entretien des logements et des locaux
- La fourniture du linge de lit et des serviettes
- Un service petit-déjeuner

20 studios sont réservés au contingent prioritaire Etat et pourvus par l'intermédiaire du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO).

65 places sont réservées au Centre de formation en alternance Hygie Formation.

Initialement 17 studios, 12 depuis 2016, sont réservés aux bénéficiaires du 1% logement.

---

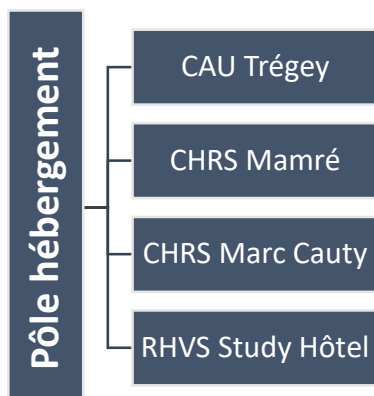
# LES RESSOURCES HUMAINES

---

La RHVS a connu de nombreux changements. Pour la deuxième année consécutive, elle a dû composer avec l'absence de son directeur. L'année 2017 a été marquée par de profonds changements, que ce soit en termes d'organisation ou encore de mouvement de personnel.

## **La RHVS rattachée au pôle hébergement du Diaconat de Bordeaux.**

Depuis fin 2016, le Diaconat est en pleine réorganisation en deux pôles : le pôle habitat et le pôle hébergement. Initialement, la RHVS ne faisait partie d'aucun de ces deux pôles. En juin 2017, pour des raisons financières et d'organisation, il a été décidé d'intégrer la RHVS au pôle hébergement, dont le directeur est Monsieur THOLLAS Uriel.

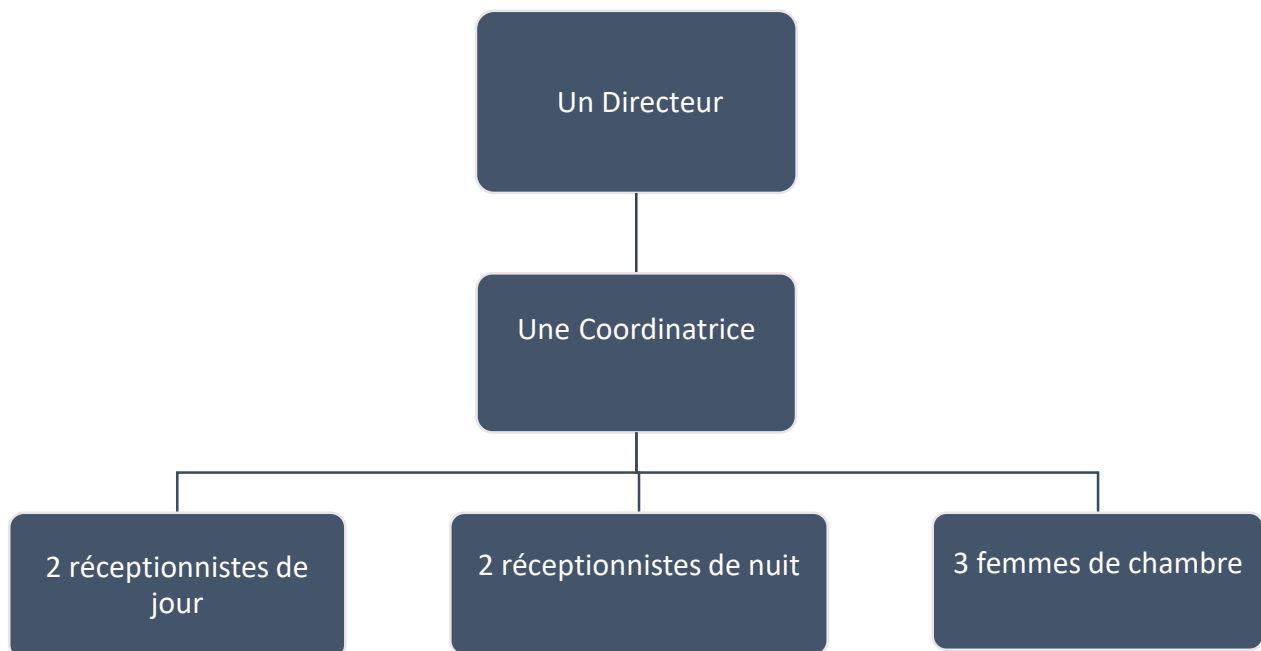


La réorganisation du Diaconat de Bordeaux en pôles impacte l'organisation des autres services du Diaconat de Bordeaux, mais la RHVS ayant une activité très différente est moins impactée.

L'établissement a quand même connu de nombreux changements internes liés aux besoins de l'activité au cours de l'année 2017.

## 1) Répartition par catégorie métier et mouvement de personnel

Petit rappel de l'organisation de la RHVS en 2016 :



La réception se faisait en 2 shifts : 11h30-21h30 / 21h30-6h30. Cette organisation de l'équipe de réception a eu une incidence sur l'équipe de femmes de chambre. En effet, un ETP de ménage a été monopolisé pour le service petit-déjeuner de 6h30 à 10h30, ce qui a entraîné une augmentation de la charge de travail des deux autres. Il a été décidé au premier trimestre 2017 de changer ce fonctionnement. Dans le but de dégager l'ETP de femme de chambre du service petit-déjeuner et d'avoir une réception 24h/24h, nous avons recruté un troisième réceptionniste de jour en contrat aidé au 1<sup>er</sup> avril 2017.

La réception se fait donc non plus en deux mais en trois shifts :

- 7h30-15h
- 15h-22h45
- 22H30-7h45

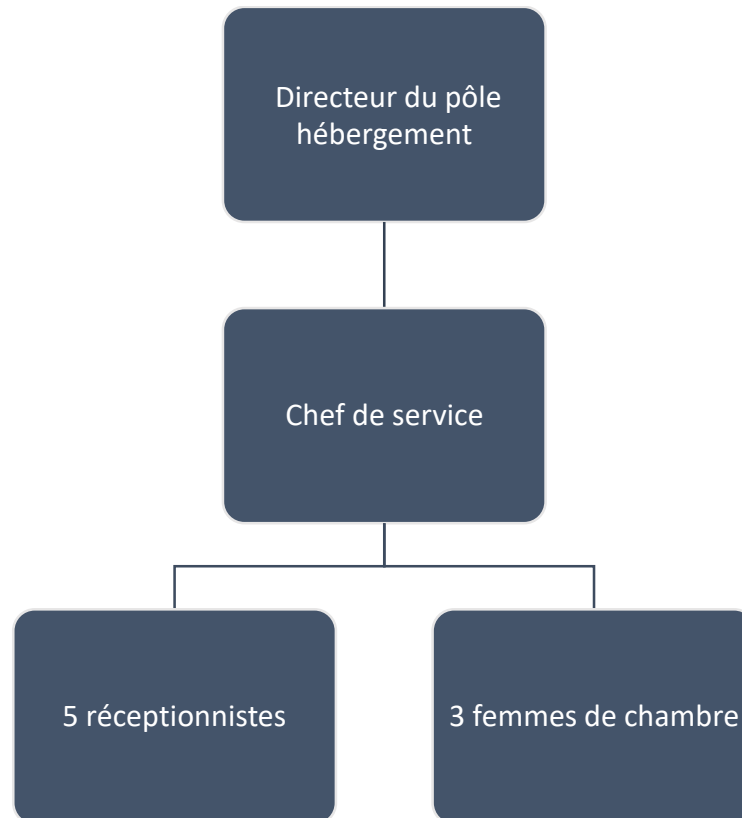
De plus, il a été décidé d'en finir avec la dichotomie réceptionnistes de jours/réceptionnistes de nuit et de mettre en place une équipe de réceptionnistes tournants. Ce changement a été mis en place dans le but de créer une homogénéité dans l'équipe de réceptionnistes et de répondre aux enjeux de l'activité. Les deux réceptionnistes de nuit ont quitté la RHVS pour d'autres structures du pôle hébergement au dernier trimestre de l'année 2017 et deux nouveaux réceptionnistes ont été recrutés. Autre élément important, il ne peut plus y avoir de contrats aidés sur la RHVS, les nouveaux contrats devront être des CDI.

En ce qui concerne les réceptionnistes déjà en place, qui étaient eux en contrat aidé, un avenant à leur contrat leur sera proposé car il s'agit là d'une modification importante du poste.



En ce qui concerne les femmes de chambres, un CDI leur a été proposé à la fin de leur contrat aidé. De plus, au vu de l'augmentation constante de l'activité, le Diaconat de Bordeaux a recruté un nouveau salarié en CDI de 35h en remplacement d'une des femmes de chambres qui a quitté la RHVS à la fin de son contrat.

En plus d'avoir un nouveau directeur, et dans le but d'homogénéiser le pôle hébergement, la RHVS compte désormais parmi ses effectifs un chef de service.



## 2) La formation et la promotion professionnelle

Au sein de la RHVS - et plus largement du Diaconat de Bordeaux - la formation est au centre des préoccupations. Tous les employés de la RHVS, quelle que soit leur catégorie de métier, ont bénéficié d'une formation.

- **L'équipe de réception :**  
Formation sur le logiciel de gestion hôtelière VEGA pour les nouveaux réceptionnistes.  
Formation HACCP, pour un réceptionniste, dans l'objectif de la mise en place de protocoles hygiène et sécurité alimentaire.
- **L'équipe de ménage :**  
Formation en interne aux protocoles et techniques de nettoyage par la société VALDIS  
Formation à l'utilisation d'une machine pour le nettoyage du sol.

### 3) L'accueil des stagiaires

La RHVS se veut un établissement impliqué dans la formation professionnelle des jeunes. L'établissement a accueilli de nombreux stagiaires au cours de cette année.

- BACAR Hassanati : stage de terminale ARCU (accueil-relation clients et usagers) au Lycée Trégey, au poste de réceptionniste.

A l'été 2017, Madame BACAR a été recrutée en « extra » pour pallier aux congés d'été des réceptionnistes. Son contrat a été prolongé jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et Madame BACAR travaille au minimum deux dimanches par mois sur la RHVS en tant que réceptionniste.

- MONTET Xavier : étudiant en Msc2 Marketing, Communication et Stratégies Commerciales à l'INSEEC. **Sa mission principale : le développement commercial de la RHVS sur le secteur libre.**
- MOHTADY Ahlame : stage de 2<sup>nd</sup>e Bac Pro ARCU, au poste de réceptionniste du 9 au 21 janvier 2017

En plus d'accueillir régulièrement des stagiaires, il a été décidé de prendre une apprentie en Bac Professionnel Gouvernante sur 2 ans. Madame SBAA Soukaina a donc intégré les effectifs de la RHVS en octobre 2017. Elle alterne des périodes de trois semaines de cours avec des périodes en entreprise de 5 à 8 semaines. La RHVS ne pouvant, pour le moment, recruter une gouvernante, l'accueil de Madame SBAA en alternance a été une opportunité et nous permet de mettre en place un contrôle et un suivi du ménage plus important qu'avant et, sur le long terme, de décharger les réceptionnistes de cette tâche.

---

# LA VIE INSTITUTIONNELLE

---

## 1) Les partenaires

La RHVS Study Hôtel travaille avec de nombreux partenaires, dont certains ont fait l'objet de convention signées avant l'ouverture et définies par l'agrément préfectoral, et d'autres avec qui des conventions ont été signées en cours d'année. De ce fait :

- 20 studios sont réservés au contingent prioritaire Etat et attribués par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.
- 65 places sont réservées aux élèves du Centre de Formation en Alternance Hygie Formation.
- 12 studios (17 initialement) sont réservés aux bénéficiaires du 1% Logement par l'intermédiaire d'Action Logement.

De plus, la RHVS a signé des conventions avec le CFA Ducretet de Lormont, le CFA des Instituts des métiers de l'Artisanat, le SPIP, ...

### a) Le contingent Etat :

Le contingent Etat de la RHVS Study Hôtel représente un total de 20 studios.

- 18 studios simples
- 2 studios doubles

Le public du contingent Etat est orienté sur la RHVS par le SIAO. Ce public doit répondre à un certain nombre de critères. **Les résidents bénéficiant du tarif Etat correspondent aux catégories suivantes, avec une obligation d'orientation par un prescripteur social :**

- Étudiants, apprentis, jeunes en parcours de formation
- Jeunes en sortie de FJT, inscrits dans une démarche d'accès au logement
- Jeunes fonctionnaires en recherche de logement
- Jeunes demandeurs de logement, identifiés par les services de l'Etat comme relevant du contingent prioritaire
- Personnes à mobilité réduite en recherche de logement
- Toute autre jeune personne en difficulté dans l'accès au logement pour des raisons économiques

Les publics concernés doivent impérativement satisfaire aux conditions suivantes :

- Être majeur
- Avoir moins de 30 ans
- Présenter un profil ne nécessitant pas un accompagnement permanent, notamment social ou médical

La durée d'occupation est limitée à 1 mois, renouvelable 5 fois. Le séjour ne pourra donc pas excéder les 6 mois.

Le prix appliqué pour les publics adressés par le SIAO a été révisé à de nombreuses reprises depuis la mise en service de la RHVS. La dernière révision du tarif date de Juillet 2017 et une autre est prévue pour le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

<b>Pour 1 personne</b>	<b>Tarifs 2015</b>	<b>Tarifs 2016</b>	<b>Tarifs révisés 2016</b>	<b>Tarif 2017</b>	<b>Tarif 2018</b>
Nuitée	13,10 €	13,30 €	13,67 €	15,79€	16,87€
Semaine	91,70 €	93,40 €	95,66 €	110,53€	118 ,08€
Mois	397,00 €	400 €	409,95 €	473,70€	506,10€
<b>Pour 2 personnes</b>	<b>Tarifs 2015</b>	<b>Tarifs 2016</b>	<b>Tarifs révisés 2016</b>	<b>Tarif 2017</b>	<b>Tarif 2018</b>
Nuitée	17,30 €	17,60 €	17,74 €	18,52€	19,59€
Semaine	121,10 €	123,30 €	124,22 €	129,67€	137,13€
Mois	486,00 €	494 €	532,41 €	555,75€	587,10€

Depuis fin 2016, la RHVS et le Service Accueil Social du Diaconat de Bordeaux travaillent ensemble sur le contingent Etat. Un nouveau protocole a été mis en place, de nouveaux critères d'admissions ont été redéfinis dans le but de respecter la durée maximale de séjour qui est de 6 mois et surtout qu'en quittant la RHVS les personnes du contingent accèdent au logement. Ce nouveau mode de fonctionnement a rendu bien plus facile l'accueil de ce public.

L'année 2017 a été assez particulière car depuis avril, la RHVS accueille des migrants sortants de CAO et suivis par France Horizons. Sur les 20 studios mis à disposition de l'Etat, 12 ont été réservés pour l'accueil de ce public. De plus, nous sommes complètement sortis de la typologie habituelle des 12 studios qui composent le contingent car nous avons dû en adapter 6 en twin pour pouvoir accueillir 2 personnes dans la chambre pour un total de 18 personnes.

## **PROTOCOLE RHVS**

### **Critères d'admission sur le contingent SIAO :**

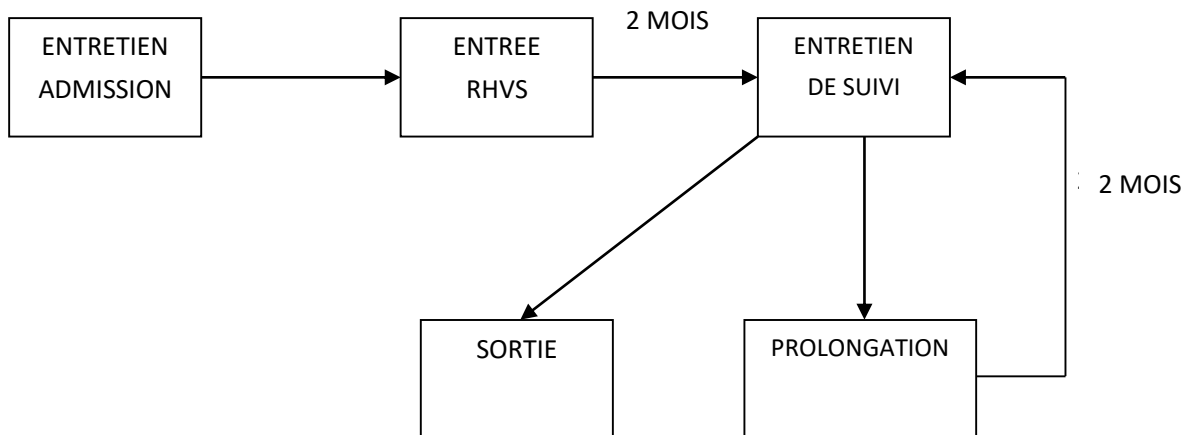
- Critère d'âge élargi
- Personne autonome, sans besoin d'accompagnement sur site (avec éventuellement un accompagnement social de secteur pré existant à l'intégration dans la RHVS)
- Ressources d'environ 700 euros/mois
- Personnes avec une activité (professionnelle, formation, ou toute autre activité garantissant une dynamique d'insertion)
- Solution de sortie prévue à 4 mois (exceptionnellement 6 mois). Il a été convenu d'orienter les personnes avec :
  - ✓ un contingent prioritaire en cours dont le bailleur a été désigné
  - ✓ un DALO en cours pour lequel le bailleur a été désigné
  - ✓ une solution de logement dans le parc privé
  - ✓ une demande ADOMA (pour les salariés) avec une antériorité de 6 mois

Une communication va être faite auprès des partenaires des différentes structures d'hébergement afin de positionner des personnes hébergées en CHRS, sous-location, ALT, en attente de proposition de logement. Le but étant de fluidifier les dispositifs d'hébergement tout en préparant la personne à intégrer un logement autonome.

### **Procédure d'admission :**

Le SIAO transmet les fiches répondant aux critères à la responsable du Service Accueil Social, Madame Julie MAGNE, qui reçoit les personnes en entretien afin de valider ou non l'entrée à la RHVS.

Si validation, la personne se présente à la RHVS qui a été préalablement prévenue de leur venue par la responsable du Service Accueil Social. Le versement d'une caution de 200 euros est demandée, ainsi que le règlement de la première semaine d'hébergement. Cette semaine constitue une période d'essai. Au terme de la semaine d'essai, si aucun problème n'est survenu, le contrat est transformé en contrat de deux mois, pouvant être renouvelé jusqu'à deux fois (soit 6 mois d'hébergement maximum). A l'issue de chaque contrat de séjour (tous les deux mois), la personne est reçue en entretien par la responsable du Service Accueil Social et la coordinatrice de la RHVS pour faire le point sur sa situation et ses perspectives de sortie. Suite à cet entretien, le séjour peut être interrompu ou renouvelé pour deux mois.



*Dans tous les cas, le séjour ne peut excéder 6 mois.*

### **Suivi des entrées et des sorties :**

En cas de non validation de l'entrée dans le dispositif, la responsable du Service Accueil Social avertit le SIAO en motivant le refus.

Le SIAO est également informé de toutes les entrées (date, typologie du studio).

Chaque début de mois, un point est réalisé sur les places disponibles du contingent et précisant la typologie des studios (simples/doubles, lits jumeaux/lits doubles), par la RHVS et le Service Accueil Social dont la responsable informe ensuite le SIAO.

Un tableau de suivi est renseigné au fur et à mesure des entrées et sorties afin d'avoir une visibilité sur les durées de séjour.

Le SIAO demande que le tableau des sorties à trois mois soit également renseigné par la RHVS.

## b) Action Logement

Le contingent Action Logement se compose de 12 studios doubles. Les candidats sont adressés directement par Action Logement, ils doivent simplement justifier de ressources suffisantes pour garantir le paiement du studio.

Comme pour le contingent Etat, le séjour ne peut excéder 6 mois. Les tarifs du contingent Action Logement ont eux aussi été révisés en juillet 2017.

Pour 1 ou 2 personnes	Tarifs révisés 2016	Tarifs Juillet 2017
Nuitée	26,57 €	<b>31,70€</b>
Semaine	168,91 €	<b>197,82€</b>
Mois petit-déjeuner inclus	593,90 €	<b>605,99€</b>

La RHVS s'engage à prévenir Action Logement dès qu'une place est disponible. En cas de non occupation du studio, la RHVS peut le récupérer et le louer sur son contingent libre.

## c) Hygie Formation

La RHVS s'engage à réserver aux apprentis d'Hygie Formations 65 places par semaine d'alternance. Les prix sont toutes taxes et charges comprises. Les charges comprennent :

- Présence d'un réceptionniste 24h/24
- Petit-déjeuner
- Linge de lit
- Nettoyage des studios 1 fois par semaine

Les prix ont eux aussi été révisés en Juillet 2017.

	Tarifs 2016	Tarifs révisés 2016	Tarif 2017
<b>Forfait 5 nuits studio simple</b>	92,80 €	101,78 €	<b>113,44€</b>
<b>Forfait 5 nuits studio double</b>	114,20 €	152,18 €	<b>163,90€</b>

Avec Hygie Formation, nous parlons en nombre de places et non en nombre de studios. Dans le but d'augmenter le nombre d'étudiants accueillis sans pour autant augmenter le nombre de studios occupés, la RHVS s'est lancée depuis fin 2016 dans la transformation de certains studios doubles en studios Twin.

#### d) Le secteur libre

En cas de vacance des studios des réservataires, la RHVS Study Hôtel est en droit de procéder à une commercialisation sur le secteur libre avec une tarification qui lui est propre. Sans ce secteur libre, la rentabilité de la RHVS serait difficile à assurer.

Pour ce faire, la RHVS a tout d'abord mis en place une grille tarifaire, qui a été revue de nombreuses fois et reste évolutive.

<b>TARIFS LIBRES LOCATION STUDIO SIMPLE - 1 lit simple</b>	
Nuitée	A partir de 39 €
Semaine	A partir de 250 €
Mois	A partir de 575 €
<b>TARIFS LIBRES LOCATION STUDIO SIMPLE - 1 lit double</b>	
Nuitée	A partir de 42 €
Semaine	A partir de 260 €
Mois	A partir de 600 €
<b>TARIFS LIBRES LOCATION STUDIO TWINS 2 lits simple</b>	
Nuitée	A partir de 45 €
Semaine	A partir de 295 €
Mois	A partir de 700 €
<b>PRESTATIONS</b>	
Petit déjeuner	8€
Plateau repas (sur commande)	14 €
Parking par jour	4 €
Forfait parking semaine	12 €
Laverie automatique (jeton)	2,50 €
Séchage (jeton)	2,50 €
Lessive	0,70 €
Trousse de toilette	10 €
Ménage supplémentaire - Studio	9 €
Changement linge de lit supplémentaire par lit	6 €

Depuis juillet 2017, la RHVS a mis en place la taxe de séjour pour le secteur libre, 0.80€ par personne et par nuit, ce qui nécessite un nouveau suivi. En effet, la taxe de séjour doit être déclarée tous les mois à Bordeaux Métropole.



Il a ensuite fallu travailler avec les OTA (Online Travel Agency) telles que Booking et Expedia, acteurs majeurs du secteur du tourisme.

La RHVS a mis en place une grille tarifaire spécifique pour ces différents canaux de distribution.

Type de studio	Studio Standard	Studio double	Studio Twin
Prix à la nuitée	45 €	47 €	49€

De plus, le travail de commercialisation de notre stagiaire en marketing, communication et stratégies commerciales Monsieur MONTET Xavier a porté ses fruits. Il a réalisé un énorme travail de prospection, de communication et de benchmark. La RHVS Study Hôtel a pu être présente sur de nombreux évènements tels que des compétitions sportives (championnat de karaté, de gymnastique, championnat de France et d'Europe de BMX), Vinexpo....

La présence d'un stagiaire en marketing est un élément indispensable pour la RHVS, tant sur le point de la commercialisation de l'établissement que sur l'aspect fidélisation de la clientèle.

#### e) Les autres :

La RHVS Study Hôtel a aussi la possibilité de travailler avec d'autres organismes. Au fil du temps, la RHVS est de plus en plus sollicitée par de nombreux organismes sociaux ou privés.

En 2017, nous avons signé des conventions avec :

- Le CFA Ducretet de Lormont
- Le Centre de Formation par l'Apprentissage des Métiers de la Santé
- Le Centre de Formation par l'Apprentissage des Métiers de l'Artisanat
- L'association Mai 33 ou encore le SPIP Gironde dans le cadre de l'accueil sur la RHVS de permissionnaires ou de sortants de prison

Sans avoir signé de convention, l'établissement travaille régulièrement également avec :

- L'AOGPE foyer Montméjan
- L'association le Girofard de Bordeaux
- Le Cos Quancard et le CDEF dans le cadre d'accueil de mineurs non accompagnés (migrants)
- Les CCAS
- Les MDSI
- L'Aide Sociale à l'Enfance
- La fondation des Apprentis d'Auteuil

Cette multiplicité de partenaires fait de la RHVS Study Hôtel un établissement où la mixité sociale règne.

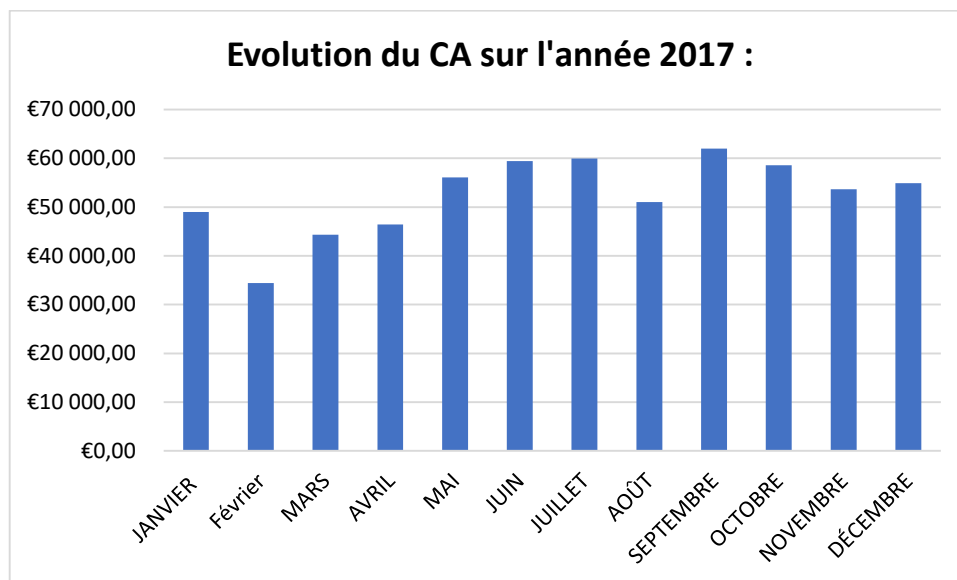
---

**BILAN DE L'ANNEE 2017 :  
LES INDICATEURS DE  
PERFORMANCE DE LA RHVS**

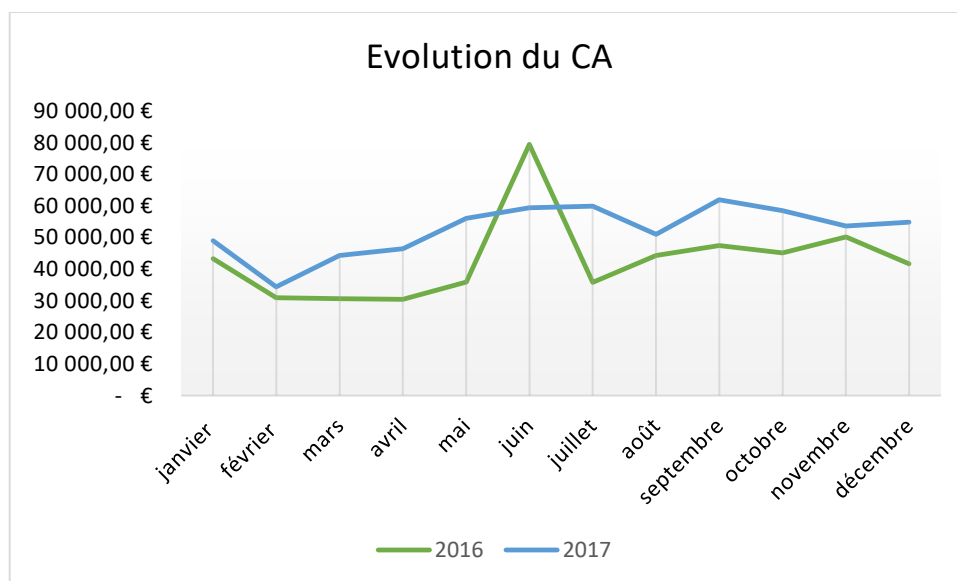
---

# LE CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffres d'affaires 2017 est de 680 559,34€.



Sur l'année 2017, le chiffre d'affaires par mois est assez régulier. Si on compare avec l'année 2016, on peut dire que la RHVS a réussi à trouver son rythme de croisière.

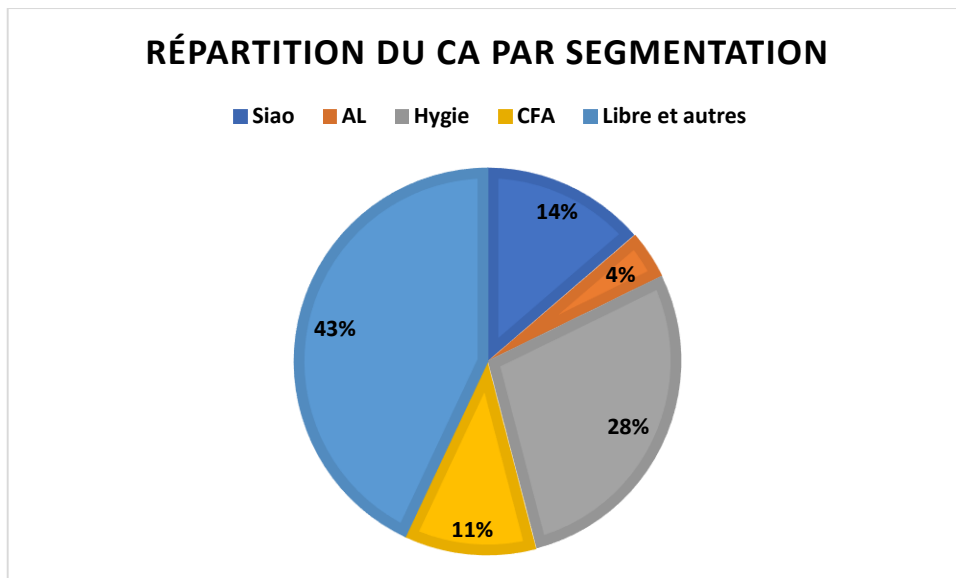


En effet, si l'on analyse le graphique ci-dessus on constate que le CA de 2017 en plus d'être supérieur à celui de 2016 est aussi plus stable.

La crainte pour l'année 2017 était la saison estivale qui l'année précédente en dehors du pic lié à l'Euro 2016 n'avait pas été satisfaisante. Or, comme on peut le voir ici l'été 2017 a été nettement meilleur que 2016.

Le chiffre d'affaires par réservataire :

Il est important de voir la répartition du chiffre d'affaires par réservataire. L'objectif de 2017 étant d'augmenter la part du secteur libre.



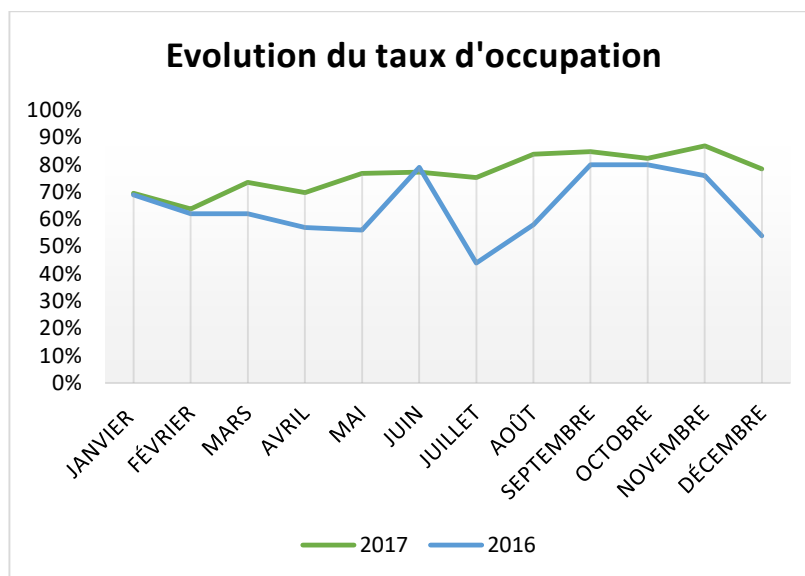
Le secteur libre est très important pour l'hôtel car il représente à lui seul plus de 40% du chiffre d'affaires de 2017. Sans le secteur libre, la RHVS ne serait pas viable financièrement. L'objectif 2018 est de continuer à développer l'aspect commercial de la RHVS en mettant en place un plan marketing et commercial plus poussé que pour 2017.

# LE TAUX D'OCCUPATION

Le taux d'occupation est un indicateur clé du secteur de l'hôtellerie ou de l'hébergement de tourisme. Il exprime la part des studios occupés sur une période donnée.

Tableau du taux d'occupation de la RHVS Study Hôtel sur l'année 2017 :

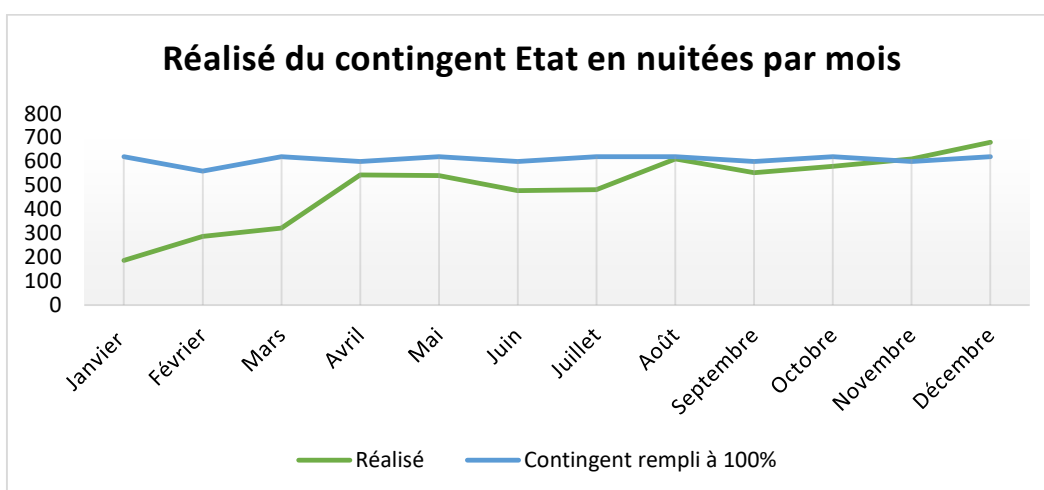
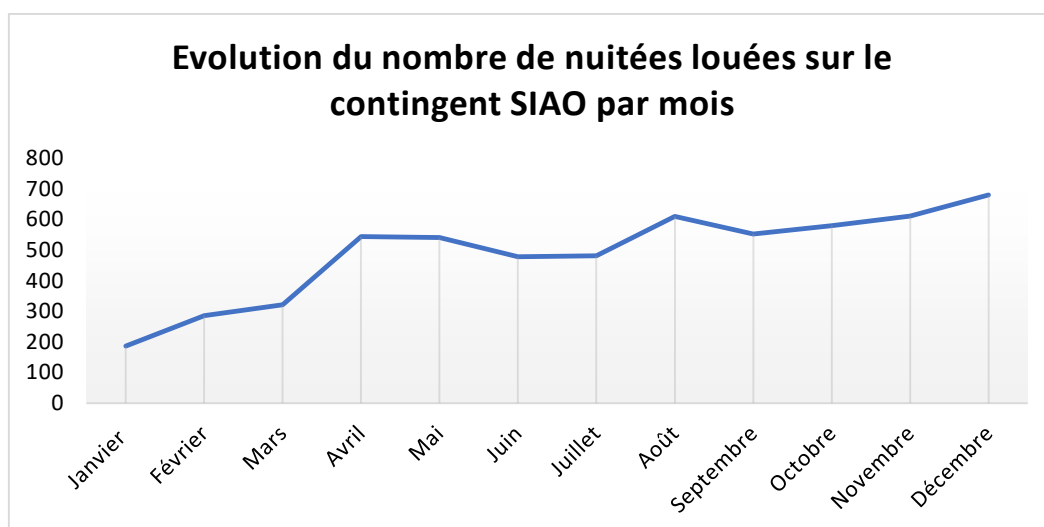
Mois	Taux d'occupation
JANVIER	70%
FÉVRIER	64%
MARS	73%
AVRIL	70%
MAI	77%
JUIN	77%
JUILLET	75%
AOÛT	84%
SEPTEMBRE	85%
OCTOBRE	82%
NOVEMBRE	87%
DÉCEMBRE	78%
<b>Taux annuel</b>	<b>77%</b>



En 2017, le taux d'occupation annuel est de 77%, soit une augmentation de 12% par rapport à 2016. Le taux d'occupation par personne est de 82%, augmentation qui s'explique notamment par la création de studios Twin supplémentaires.

Si nous comparons l'évolution du taux d'occupation 2016 et 2017, on remarque une nette stabilité qui s'est mise en place en 2017. La plus grande différence étant sur la saison estivale. En effet, en 2016, nous constatons une chute du taux d'occupation sur les mois de juillet et d'août, qui ne s'est pas reproduite sur 2017.

## Le contingent Etat :



En 2017, sur les 20 studios composant le contingent Etat, la moyenne des studios occupés est de 16 soit environ 80% du contingent.

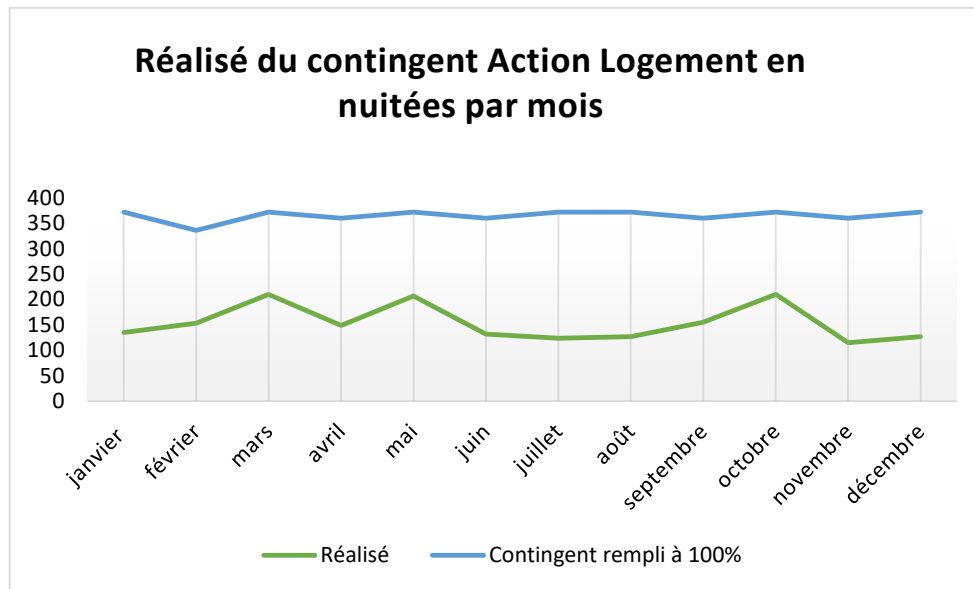
Nous comptabilisons un total de 5 872 nuitées réalisées sur le contingent Etat pour l'année 2017 sur un maximum de 7 300 nuitées, ce qui représente 80,5% du capital de nuitées disponible.

L'année 2017 a été assez particulière, car en avril nous avons été sollicités pour accueillir des sortants de CAO suivis par France Horizons pour une durée indéterminée, ce qui fausse sur l'année 2017 la durée moyenne de séjour des personnes de ce contingent. Outre cette demande particulière de l'Etat, le remplissage des autres studios disponibles a été nettement facilité par le protocole mis en place avec le SIAO et le service accueil social du Diaconat de Bordeaux en 2016.

## **Le contingent Action Logement :**

Pour rappel, le contingent Action Logement se compose depuis 2016 de 12 studios doubles. La moyenne de studios loués sur l'année 2017 est de 5 studios, soit un peu plus de 40% du contingent.

Pour être plus précis, nous allons porter notre attention sur le nombre de nuitées réalisés sur le contingent Action logement.



Si nous analysons le graphique, nous pouvons remarquer que le nombre de nuitées réalisées est nettement en dessous du nombre de nuitées disponible. Sur un idéal de 4 380 nuitées par an, nous ne comptabilisons sur 2017 que 1 844 nuitées soit, 42% du contingent.

### **Le contingent Hygie Formation :**

Hygie Formation dispose de 65 places. Pour atteindre cet objectif tout en optimisant le nombre de studios, depuis juillet 2016, la RHVS a lancé un programme de transformation de certains studios en studios Twin. Sur 2017, le contingent Hygie Formation se compose de 35 studios simples et de 15 Twins.

<b>Mois</b>	<b>Taux d'occupation</b>
Janvier	47
Février	49
Mars	47
Avril	46
Mai	34
Juin	29
Juillet	
Août	21
Septembre	35
Octobre	38
Novembre	40
Décembre	38
<b>Moyenne</b>	<b>39</b>

En ce qui concerne le contingent Hygie Formation sur l'année 2017, la moyenne des studios occupés par semaine d'alternance est de 39 studios.

Le contingent Hygie Formation se compose de 3 groupes (A, B et C) qui mélangent 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> année. Depuis la rentrée 2017, sur les 65 places qui leurs sont allouées par alternance, nous comptons respectivement 56, 64 et 47 apprentis pour les groupes A, B et C.

L'objectif 2018 étant de réussir à remplir le contingent.

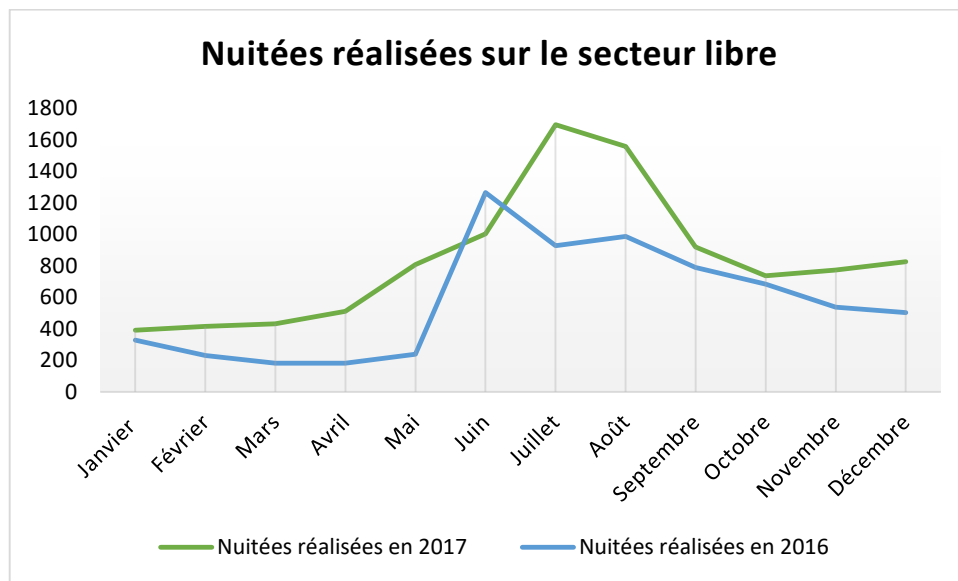


## **Le secteur libre :**

Le contingent libre de la RHVS se compose de 20 studios. Nous avons pris le parti de louer au mois plusieurs de ces studios à des entreprises, associations... Nous louons, par exemple :

- 3 studios à l'année au COS Quancard qui assure l'accueil de mineurs non accompagnés
- 4 studios au CDEF pour le même public

L'objectif de 2017 était d'augmenter le nombre de nuitées réalisées sur ce secteur surtout sur la saison estivale.

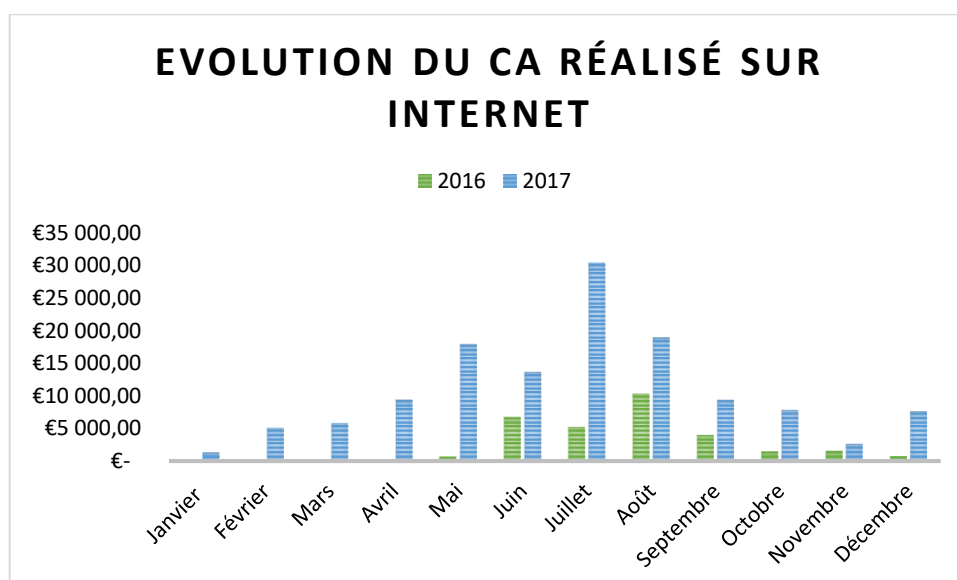
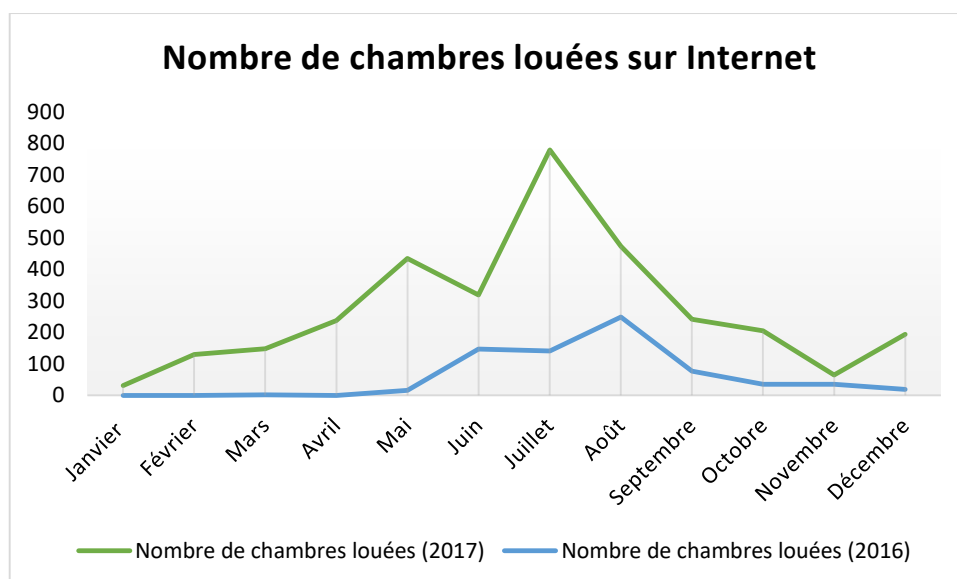


Sur le graphique, nous pouvons constater une augmentation du nombre de nuitées réalisées sur 2017. Sur la période d'été, qui est pour nous très importante, on peut voir une nette augmentation du nombre de nuitées.

L'objectif de 2018 est d'augmenter encore le nombre de nuitées du secteur libre.

Au-delà des studios que nous avons loués à l'année à différents organismes, nos principales réservations se font sur internet, notamment avec les OTA telles que Booking, Expedia, FairBooking, HRS...

Nous allons maintenant analyser les réservations via ce canal très important qu'est pour nous internet.



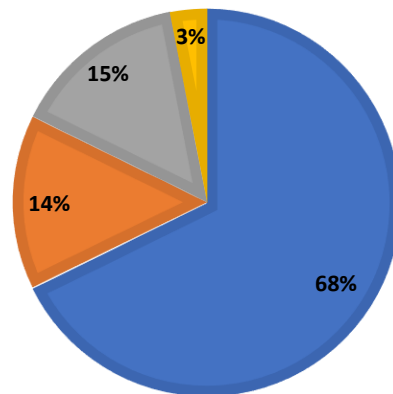
Le nombre de réservations via internet a été multiplié par 4,5 par rapport à 2016. En effet, nous comptabilisons un total de 3 261 réservations via Internet sur 2017 contre 721 sur 2016, ce qui représente un total de 5 387 nuitées contre 768.

Le chiffre d'affaires réalisé sur 2016 a été multiplié par 4. Nous passons de 30 421 € à 129 835 €. Le plus gros des réservations, et donc du chiffre d'affaires, s'est fait sur la période estivale. Tous ces éléments nous montrent à quel point la période estivale est capitale pour la RHVS.

Si nous nous attardons sur les différentes OTA's, nous voyons que Booking représente à lui seul 68% des réservations.

## NOMBRE DE RÉSERVATIONS PAR OTA'S

■ BOOKING.COM (2017) ■ Site Web (2017) ■ EXPEDIA (2017) ■ HRS (2017)



L'objectif 2018 est d'augmenter le nombre de réservations qui passent par notre site internet. En effet, l'inconvénient des sites tels que Booking ou Expedia est la commission à hauteur de 18% par réservation. Pour réussir ce challenge, il faudra mettre en place une stratégie de communication et marketing importante et miser sur la fidélisation de la clientèle.

---

# LE CONTRÔLE DE LA QUALITE

---

La qualité est un élément capital dans le secteur de l'hôtellerie.

## ✚ Comment mesurer la satisfaction des clients ?

La naissance d'Internet et le développement des nouvelles technologies ont permis aux voyageurs de partager leurs expériences de voyage. Les médias sociaux représentent pour les acteurs du secteur une nouvelle contrainte : la gestion de la e-réputation et de ses incidences directes sur le volume des transactions et/ou les coûts de transaction qui leur sont inhérents. Les acteurs de l'hôtellerie se doivent d'être attentifs compte tenu de l'évolution des processus de recherche d'informations et d'achat des clients dans ce secteur.

## ✚ Un Guest Review Award avec Booking

Pour la deuxième année consécutive, la RHVS a gagné un Guest Review Award avec la plateforme Booking qui félicite l'établissement pour sa qualité.



## ✚ Les avis clients

Les avis clients nous aident à déterminer les éléments positifs et les éléments à améliorer, ce qui est capital pour un établissement hôtelier. En effet, une bonne réputation permet de générer de nouveaux clients mais également de fidéliser la clientèle existante. Un client satisfait en parle à ses amis et à sa famille. Dans 70% des cas, les internautes s'appuient sur les commentaires d'anciens clients.

Ce qu'il faut retenir pour la RHVS :

- Ce que les clients ont adoré : la propreté, l'accueil du personnel, le rapport qualité/prix.
- Ce qui pourrait être amélioré : le confort, les équipements.

---

# LA COMMERCIALISATION ET LES DIFFERENTS PROJETS 2017

---

De nombreux projets ont été menés au cours de l'année 2017 dans le but d'améliorer l'offre de service.

En effet, plusieurs éléments à améliorer ont pu être mis en avant en analysant les différents avis et commentaires laissés par les clients, le plus gros problème étant le manque de visibilité. De nombreuses personnes ont signalé leur difficulté à trouver l'établissement.

Nous avons traité ce problème sur deux points : la visibilité physique et la visibilité en termes de communication, qui sont deux éléments liés et extrêmement importants car ils font partie du processus de création de l'identité de l'hôtel. L'identité d'un établissement s'appuie sur son nom, son identité visuelle, ses valeurs, son positionnement, son ambiance, sa décoration.... L'hôtellerie étant un secteur d'activité extrêmement concurrentiel, un nouvel établissement doit faire un travail important pour se démarquer de la concurrence. En effet, pour se faire connaître dans tout secteur d'activité, il est important d'attirer l'attention du client.

Nous avons, pour ce faire, mis en place plusieurs éléments :

- ✚ **Une signalétique importante**
- ✚ **De nouveaux supports de communication offline et online**
- ✚ **Des partenariats**

## I) Une signalétique importante

- ✚ Des fléchages pour se repérer



*Exemple de fléchage présent dans la ville de Lormont*

Nous avons travaillé avec l'entreprise SICOM afin de mettre en place des fléchages dans la ville de Lormont pour indiquer l'hôtel. Nous avons pour cela sélectionné quelques emplacements clés afin de permettre aux clients de se repérer dans la ville.

- ✚ Une enseigne de toit et une signalétique de façade pour capter l'attention :



Pour apporter des solutions à nos problèmes de visibilité et dans le but de créer une identité « Study Hôtel », Domofrance nous a fourni une charte graphique ainsi que des propositions de vitrophanie de façade. La pose d'une enseigne de toit a également été validée afin de nous rendre visible depuis la rocade.

## II) De nouveaux supports de communication offline et online :

La communication est un élément capital pour un établissement hôtelier car elle lui permet de servir différents objectifs :

- + Se faire connaître et développer l'image de son établissement
- + Fidéliser sa clientèle
- + Prospecter de nouveaux clients
- + Générer de l'affect de la part du client et ainsi créer une relation privilégiée avec lui

En 2017, avec l'aide de notre stagiaire en marketing / communication, nous avons mis en place plusieurs éléments dans le but de faire connaître la RHVS et de développer son image : de nouveaux supports de communication, un nouveau site internet, du contenu sur les réseaux sociaux...

Les autres objectifs tels que la fidélisation feront l'objet d'actions spécifiques mises en place dans l'année 2018.

Nous avons tout d'abord créé de nouveaux supports de communication. Il est extrêmement important d'avoir des supports adaptés selon ses objectifs, ses enjeux, son budget... Nous avons sélectionné des supports hors média et média afin d'atteindre une cible plus large.

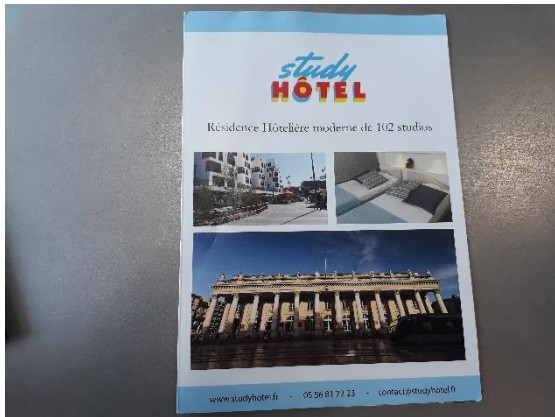
### ➤ Support de communication hors média : de nouveaux supports prints

Nous avons voulu refaire notre plaquette qui présente la structure dans son ensemble, informe, développe la notoriété et améliore l'image de l'établissement. Elle permet de se présenter auprès de ses clients, prospects... Sa forme (couleur, charte graphique, mise en page, etc...) doit être pensée dans une certaine cohérence avec les autres éléments déjà mis en place.

Nous avons en plus décidé de créer un dépliant dont le premier objectif est d'attirer le client et de présenter en quelques lignes les différents services disponibles.



## ✚ Une plaquette à visée informative





✚ Un dépliant à visée attractive :

Ce dépliant est disponible à l'office de Tourisme de Bordeaux. Il reprend les points forts de l'établissement : « prix modérés », « immersion au cœur du Bordelais »... et les présente en quelques lignes. Il ne suffit que de quelques secondes pour le lire.



✚ Des cartes de visites :



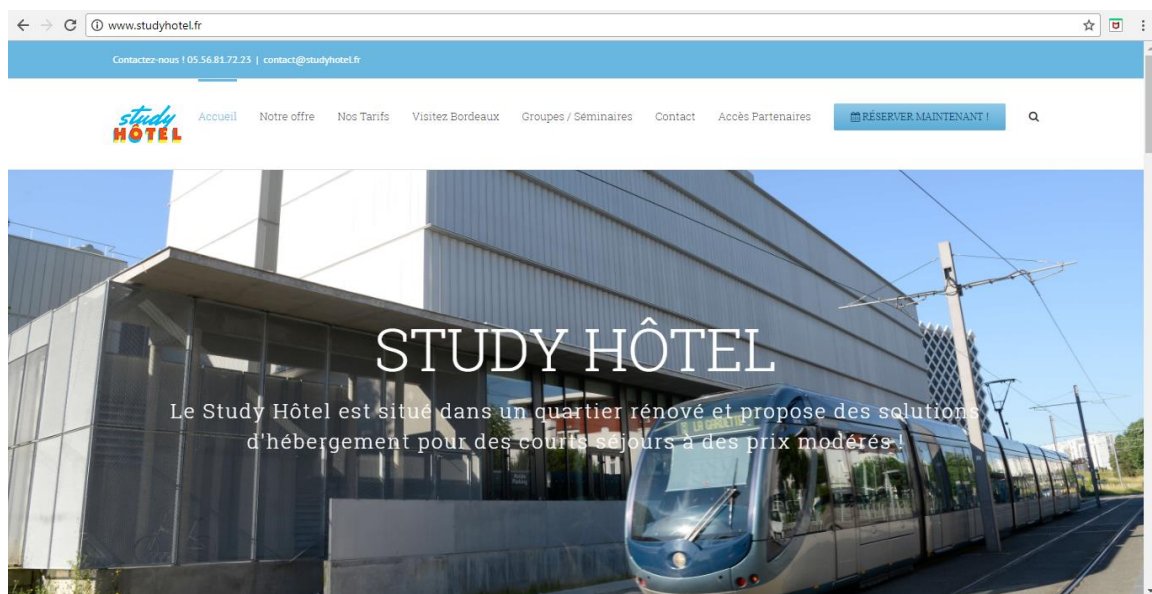
Elles sont mises à disposition sur le comptoir de la réception et font partie des documents disposés dans la chambre avant l'arrivée des clients. Le but étant que le client rappelle directement l'hôtel pour ces prochaines réservations.

➤ Support de communication média : internet, le média incontournable

Bénéficiant d'une très large audience, répondant à tous les besoins de communication qu'il s'agisse d'information, de publicité, de commercialisation ou d'échange avec ses clients, internet est le moyen idéal, et désormais, de référence, pour se faire connaître et promouvoir son offre, ses produits et services.

✚ Un nouveau site internet

Ce nouveau site est facile d'utilisation, responsive, facilement actualisable...



*Page internet du Study Hôtel vu d'un ordinateur*



*Page internet du Study Hôtel vu d'un smartphone*

On y trouve une description détaillée de l'établissement ainsi que des photos et surtout la possibilité de réserver.

#### Les réseaux sociaux : Facebook

Nous avons décidé d'être présents sur les réseaux sociaux dans le but de communiquer plus souvent et de manière moins formelle et ainsi se rapprocher des clients. Le contenu peut être promotionnel ou encore informatif... Il est plus facile pour un établissement présent sur les réseaux sociaux de communiquer sur son actualité, ses événements en cours, à venir, ses conseils de sortie ou de visite, ses valeurs... Les réseaux sociaux permettent de créer un échange entre la marque et le client. En effet, ils permettent de fidéliser les clients, et de transformer un client satisfait en client régulier dès lors qu'on prend le temps d'interagir avec lui. D'autant que ces interactions favorisent notre référencement : plus on parle de l'hôtel, plus on est visible sur les moteurs de recherche.

### **III) De nouveaux partenariats**

La RHVS a réussi à développer divers partenariats sur 2017 dans le but de s'assurer une autre visibilité et d'attirer une clientèle plus large. Ce sont des partenariats qui peuvent se faire sur du one shot, donc un évènement particulier, ou des partenariats plus pérennes.

#### Le Petit futé : un autre genre de visibilité

La RHVS Study Hôtel est présente dans le Petit futé qui est un guide touristique. Nous sommes présents sur leur site internet ainsi que sur la version papier du guide. Ce référencement nous apporte une visibilité complètement différente de ce que l'on a pu mettre en place. Figurer dans le Petit futé est, pour beaucoup, un gage de qualité.

#### Des partenariats sur des évènements : le championnat de France et d'Europe de BMX

Nous faisons partie, l'année dernière, des entreprises partenaires du championnat de France et d'Europe de BMX. Être présent sur des évènements permet à l'hôtel de se faire connaître et lui apporte de la visibilité.

**Pour conclure,** l'année 2017 a été une année chargée en termes de projets.

Avec l'aide de nos partenaires, nous avons pu mettre en place des éléments indispensables au bon fonctionnement de l'activité. Ce sont tous ces éléments qui ont permis à l'hôtel de développer son activité.

L'objectif sur 2018 est de continuer à faire connaître la RHVS, d'améliorer le service et mettre en œuvre des actions qui vont nous permettre de fidéliser notre clientèle et ainsi maintenir, voire augmenter, l'activité.

---

# CONCLUSION

---

Avec un chiffre d'affaires de plus de 600 000€ et un taux d'occupation de plus de 75%, la RHVS a atteint son principal objectif de l'année 2017 qui était l'équilibre de la structure, malgré les nombreux changements qu'elle a connu tout au long de cette année. Nous avons su nous adapter aux besoins de l'activité et apporter les changements nécessaires et ainsi avons pu mettre en place une organisation qui répond aux attentes du secteur.

La RHVS a parfaitement réussi à démontrer que la mixité sociale était possible. L'objectif d'augmenter le secteur libre a été atteint avec succès et sans se faire aux détriments de la vocation sociale du Study Hôtel. En effet, le contingent Etat a été rempli à plus de 80%, et le public accueilli est de plus en plus diversifié.

L'objectif de l'année 2018 est de maintenir le rythme de 2017 et d'atteindre la rentabilité. De plus, de nombreux projets sont en cours. En effet, pour faire face au déficit de l'offre de logements temporaires qui est un véritable problème, nous serons amenés à développer de nouveaux partenariats sur l'année 2018 qui s'annonce d'ores et déjà pleines de surprises.