

Rapport d'activité 2018



PÔLE HEBERGEMENT R.H.V.S. Study Hôtel



Diaconat de Bordeaux
32 rue du Commandant Arnould
33000 Bordeaux
Tél. : 05 56 44 76 17
contact@diaconatbordeaux.fr
www.diaconatbordeaux.fr



1 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,
- de jeunes salariés,
- des étudiants, des stagiaires ou des apprentis.

L'année 2018 a été extrêmement active pour la RHVS. En effet, nous avons connu de nombreux mouvements de personnel et avons dû accueillir un nouveau dispositif du Diaconat.

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 79%, la RHVS Study Hôtel est parvenue à se faire une place tant sur l'aspect vocation sociale que sur l'aspect touristique.

Ce rapport d'activité présente en 1ère partie la RHVS Study Hôtel et dans une seconde partie son bilan 2018, les indicateurs clés de la performance ainsi que les objectifs pour l'année 2019.

2 Identification du service ou de l'établissement

Identification de l'entité juridique

Raison sociale: Diaconat de Bordeaux

N° SIRET: 362 550 184 00016

Statut juridique : Association loi 1901 reconnue d'utilité publique

Identification de l'établissement

Nom: R.H.V.S. Study Hôtel

N° SIRET : 362 550 184 00024

Adresse : 19 rue Louis Beydts - 33310 LORMONT

Tel : 05 56 81 72 23

e-mail : contact@studyhotel.fr

Nombre de places : 102 studios

Durée de séjour : d'une nuit à 6 mois

Public : Personnes en difficulté orientées par le SIAO, salariés adressés par Action Logement, apprentis issus de différents CFA, puis un secteur libre.

Identification des représentants d'établissement

Représentant de l'entité juridique : M. RIX Philippe - Fonction : Directeur Général

Tel : 05 56 44 76 17

e-mail : philippe.rix@diaconatbordeaux.fr

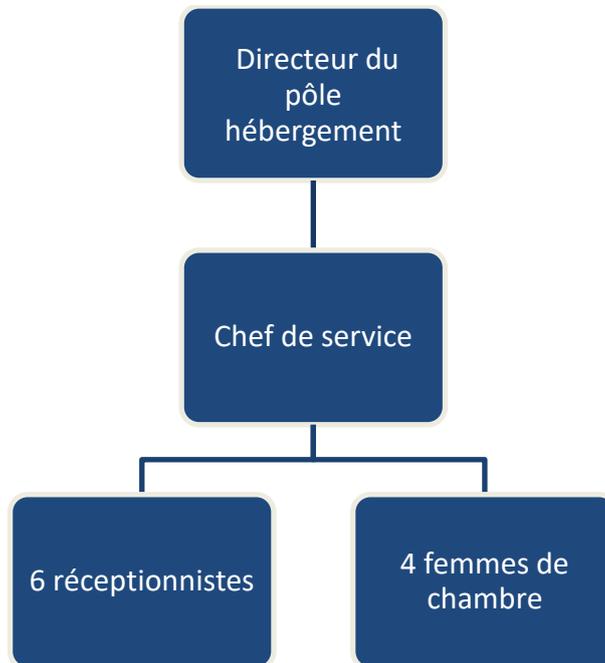
Représentant de l'établissement : Mme CLAIN Elodie - Fonction : Chef de service

Tel : 05 56 81 72 23

e-mail : elodie.clain@diaconatbordeaux.fr

3 Les ressources humaines

L'équipe de la RHVS se compose de 10.11 ETP répartis selon l'organigramme suivant :



La réception se fait en trois shifts :

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

De plus, depuis fin 2017, 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 apporté dans le but de créer une homogénéité dans l'équipe de réceptionnistes et de mieux répondre aux enjeux de l'activité. Suite à ces modifications, un réceptionniste a choisi de quitter la structure pour travailler sur un autre service du Diaconat. Ce nouveau roulement a rendu le recrutement complexe, nous avons connu de nombreux changements de personnels et constaté que l'équipe était en difficulté. Nous avons donc pris le parti de prendre un remplaçant uniquement sur la nuit et ainsi de revenir petit à petit sur le fonctionnement précédent.

4 La vie institutionnelle

1. La Démarche qualité

- **La mise en place de la démarche H.A.C.C.P.**

Dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité des services proposés dans l'établissement, la mise en place d'un protocole H.A.C.C.P. a été décidée pour le service petit-déjeuner ; cela a été facilité par la présence d'un réceptionniste ayant validé en 2016 une formation H.A.C.C.P. au GRETA.

Conjointement, nous avons travaillé différents points :

- 1) Identification des dangers à tous les stades de la chaîne alimentaire et détermination des points critiques
- 2) Définition des limites critiques
- 3) Etablissement d'un système de surveillance et d'actions correctives

De plus, dans la pratique, un certain nombres d'actions ont vu le jour :

- Mise en place de fiches de relevé de température des chambres froides
- Création d'une base documentaire, librement consultable par tous, à la réception
- Sensibilisation du personnel, lors de chaque réunion, à son rôle primordial dans la démarche H.A.C.C.P.
- Création de protocoles de nettoyage et d'utilisation du matériel

A l'avenir, l'accent sera mis sur la formation et la sensibilisation du personnel, clef de voute de la réussite de cette démarche, pour enfin aboutir à la mise en place d'un snack.

- **L'aménagement de l'espace extérieur**



- **L'amélioration de la qualité du petit-déjeuner**

Dans un souci de qualité et d'hygiène nous avons décidé de changer les machines à café et à jus de fruit du petit-déjeuner.

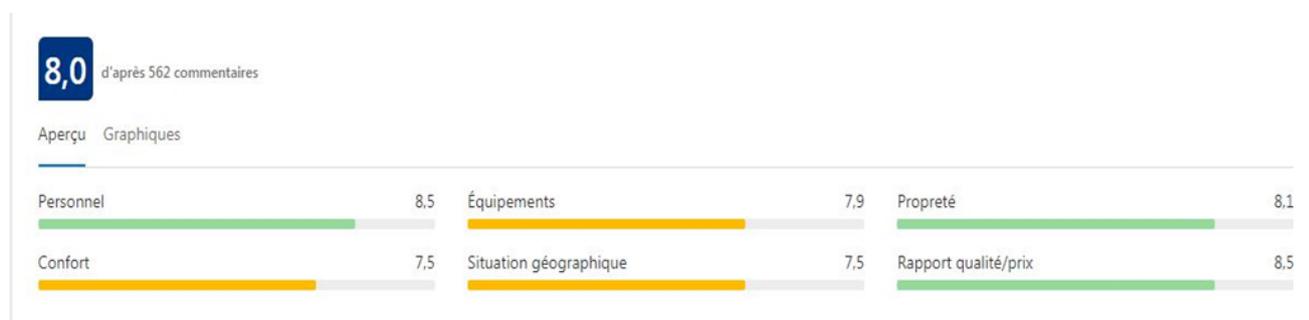


- **Le contrôle de la qualité : un guest review award avec Booking**

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



Ci-dessous le détail de la note :



Les actions de coopération institutionnelle – mutualisations interservices

Fin juillet 2018, le Diaconat de Bordeaux a été sollicité afin d'accueillir 22 jeunes migrants issus du squat de la Ruche. Le 2 août, les 22 jeunes sont arrivés sur la RHVS pour une durée initiale de 3 mois. Ces jeunes ont été répartis sur 11 studios. Il avait été décidé dans un premier temps que les petits déjeuners ainsi que les repas du midi et du soir devaient être fournis par la RHVS. Pour cela nous avons fait appel au traiteur avec lequel nous avons l'habitude de travailler. Dans un second temps, il a été décidé de ne proposer que les petits déjeuners et les repas du soir et finalement seulement les petits déjeuners.

L'accueil de ces jeunes a été extrêmement difficile pour le personnel de l'hôtel. En effet, l'équipe sociale dévolue à ce dispositif - composée d'une coordinatrice à mi-temps, d'une intervenante à temps plein et d'une intervenante sociale à mi-temps - ne couvrait que les horaires de bureau de 9h à 17h. Le reste du temps et les week-ends, le personnel de l'hôtel devait gérer les urgences. N'étant pas travailleurs sociaux de formation cela a cristallisé de nombreuses tensions du fait de cette nouvelle charge de travail qui n'était pas prévue.

Nous avons dû faire face à de nombreux incidents : des jeunes, extérieurs au dispositif, ont essayé de s'introduire à plusieurs reprises dans l'établissement. D'autres ont pu dérober des cartes d'accès appartenant au personnel et se sont introduits dans des chambres qui n'étaient pas les leurs pour y dormir... L'équipe s'est trouvée démunie face à ces situations.

Fin novembre, le financement du dispositif au sein de la RHVS n'étant plus assuré, les jeunes ont été installés progressivement au CAU Trégey, à l'exception de 4 bénéficiant d'une ordonnance de placement. En effet, le Conseil départemental n'ayant aucune solution d'accueil à leur proposer, il a été décidé de les maintenir sur la RHVS.

Nous avons aussi pris la décision d'accueillir à nouveau les jeunes installés sur Trégey au fur et à mesure que ces derniers obtiendraient leur OPP.

Fin de l'année 2018, commençait à se dessiner la création d'un service MNA Diaconat dont certaines places implantées à la RHVS.

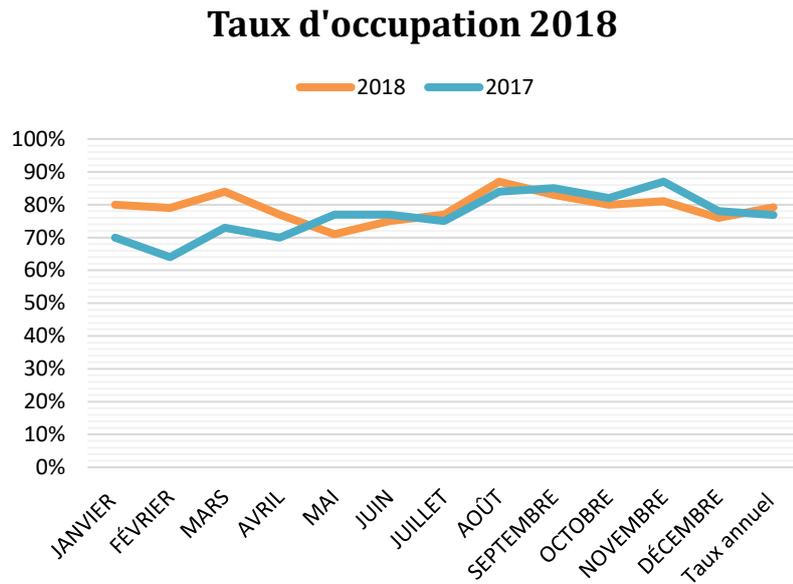
Tous ces éléments ont fait de l'année 2018 une année extrêmement mouvementée pour la RHVS Study hôtel.

5 L'activité

Le taux d'occupation

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

Mois	2018
JANVIER	80%
FÉVRIER	79%
MARS	84%
AVRIL	77%
MAI	71%
JUIN	75%
JUILLET	77%
AOÛT	87%
SEPTEMBRE	83%
OCTOBRE	80%
NOVEMBRE	81%
DÉCEMBRE	76%
Taux annuel	79%

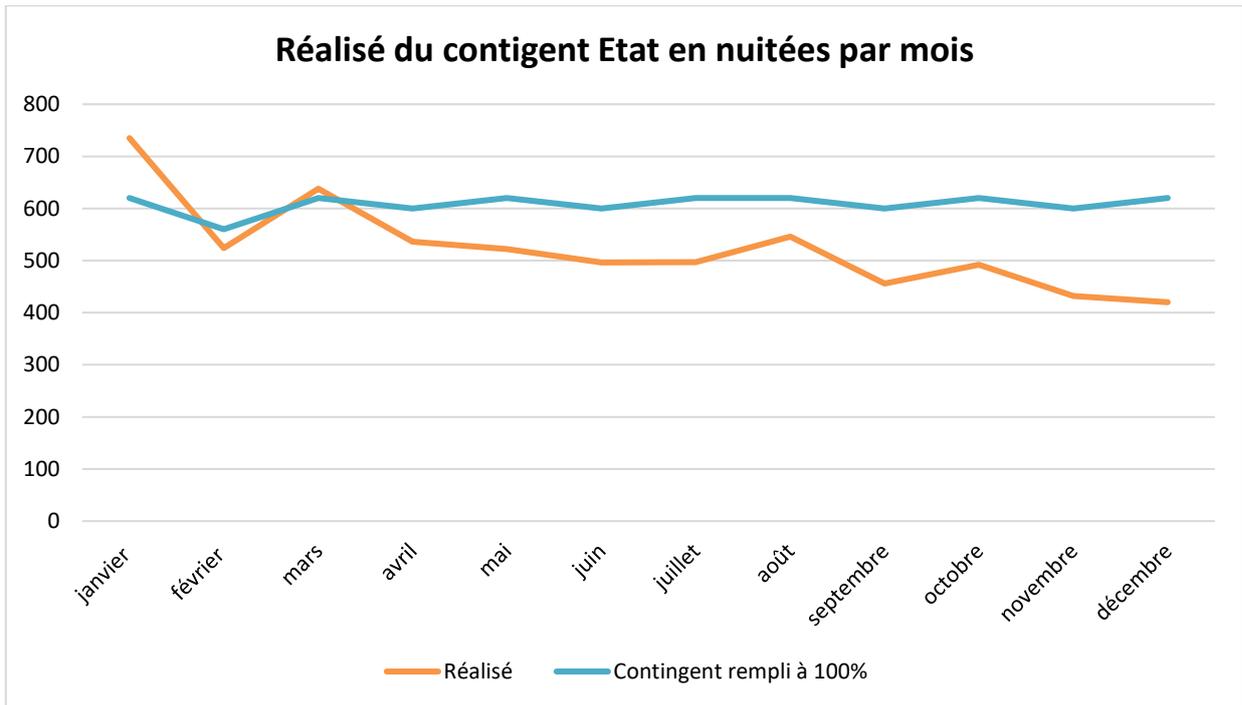


En 2018, le taux d'occupation annuel est de 79%, soit une légère augmentation de 2% par rapport à 2017.

Si l'on compare 2017 et 2018 on note une nette stabilité. Nous sommes parvenus à maintenir un bon taux d'occupation sur la période estivale qui est une période importante pour la RHVS.

Analyse des différents contingents

- **Le contingent Etat**



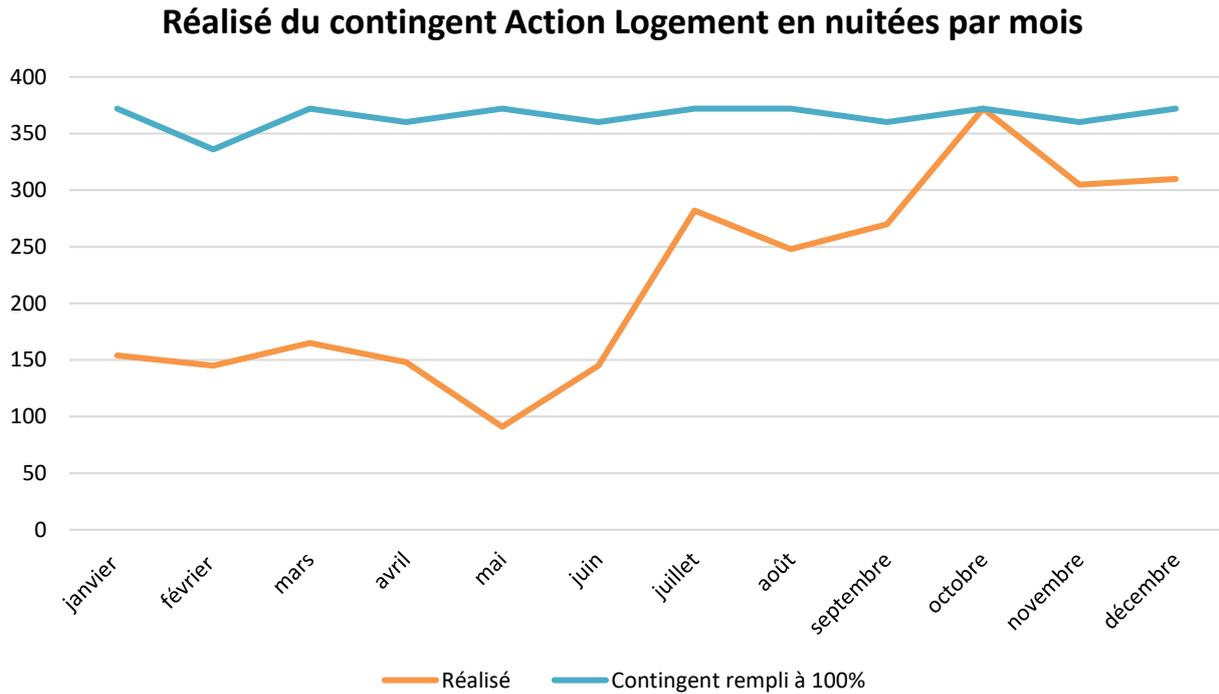
Nous comptabilisons un total de 6 294 nuitées réalisées sur le contingent Etat pour l'année 2018 sur un maximum de 7 300 nuitées, ce qui représente 85% du capital de nuitées disponible.

Pour rappel en avril 2017 nous avons été sollicités pour accueillir des sortants de CAO suivis par France Horizons pour une durée indéterminée, ce qui fausse sur l'année 2018 la durée moyenne de séjour des personnes de ce contingent. En effet le séjour moyen est de 327 jours.

Hors public France Horizons, la moyenne de séjour est de 245 jours, soit un peu plus de 6 mois ce qui est, selon les conventions, la durée maximale.

Le plus court séjour étant de 27 jours et le plus long de 649 jours.

- **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 disponibles. Sur un idéal de 4380 nuitées par an, nous ne comptabilisons que 2635 nuitées soit 60% du contingent.

Pour Action Logement, le séjour moyen est de 99 jours soit un peu plus de 3 mois. Nous pouvons constater une augmentation en octobre qui correspond à l'arrivée sur la RHVS de stagiaires de JA Delmas avec qui nous essayons de mettre en place un partenariat.

• **Le contingent Hygie et CFA**

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 2018, le contingent Hygie Formation se compose approximativement de 25 Twins et de 15 simples.

Mois	Taux d'occupation par chambre	Mois	Taux d'occupation par chambre
Janvier	41	Juillet	
Février	39	Août	19
Mars	41	Septembre	35
Avril	40	Octobre	43
Mai	38	Novembre	39
Juin	35	Décembre	40
Moyenne 38			

En ce qui concerne le contingent Hygie Formation en 2018, le nombre de studios occupés par semaine d'alternance s'élève à 39 en moyenne. Le contingent Hygie Formation se compose de 3 groupes (A, B et C) qui mélangent 1^{ère} et 2^{nde} année. Depuis la rentrée 2018, sur les 65 places qui leur sont allouées par alternance, nous comptons respectivement 46, 54 et 57 apprentis pour les groupes A, B et C.

En plus des 65 places Hygie, le programme de transformation des studios Twin va nous permettre de passer de 65 apprentis à 85 apprentis en général.

En plus des apprentis de Hygie Formation, nous accueillons ceux d'autres CFA :

- CFA Ducretet
- CFA LEEM
- CFA des Métiers et de l'Artisanat

Actuellement nous avons un total de 39 apprentis répartis sur les différentes semaines.

• **Le secteur libre :**

Le contingent libre de la RHVS se compose de 20 studios. Nous avons pris le parti, en cours d'année, de louer ces studios, au mois, à des entreprises ou des associations... Nous louons donc :

- 4 studios à l'année au Cos Quancard qui assure l'accueil de mineurs non accompagnés
- 5 studios au CDEF pour le même public
- 1 studio au CADA du Diaconat de Bordeaux
- 4 studios à l'association Mai 33
- 6 studios au service MNA du Diaconat de Bordeaux

Ce qui nous permet d'avoir un chiffre d'affaires fixe sur ces 20 studios.

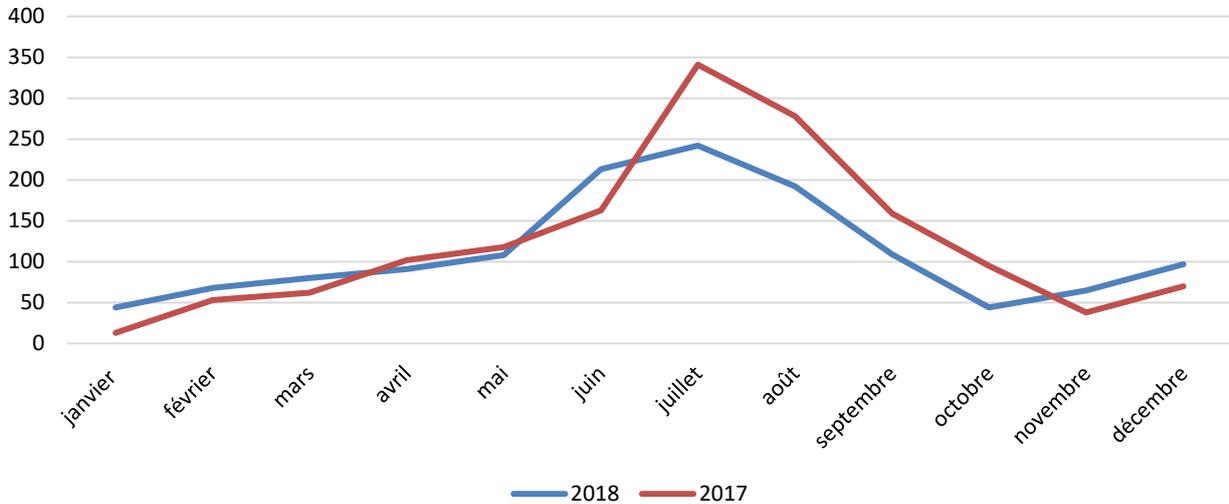
L'objectif de 2019 est d'augmenter encore le nombre de nuitées du secteur libre. Nous avons encore beaucoup de marge sur les week-ends et sur la période estivale.

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...

Réservations internet

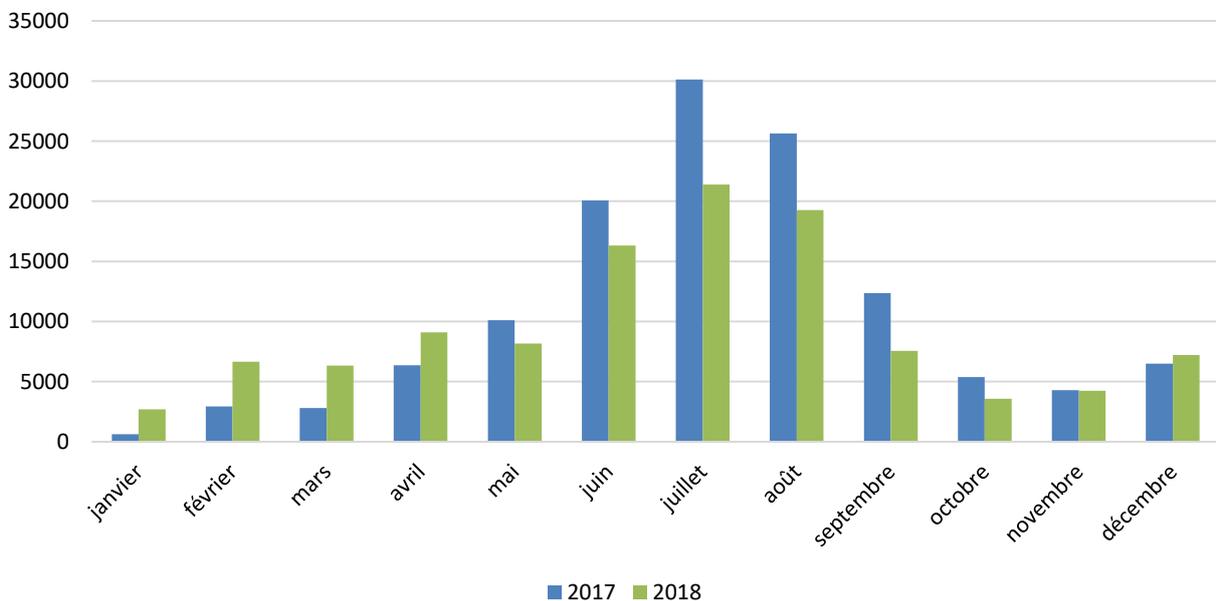
Nous allons maintenant analyser les réservations via ce canal très important qu'est pour nous internet.

Nombres de réservations sur Internet



La période estivale a été beaucoup moins bonne en 2018 qu'en 2017. Essentiellement car, à compter de fin juillet, 11 studios ont été bloqués pour l'accueil des jeunes de la Ruche. Ce qui a entraîné l'indisponibilité de chambres sur certaines périodes de l'été.

Evolution du CA réalisé sur Internet



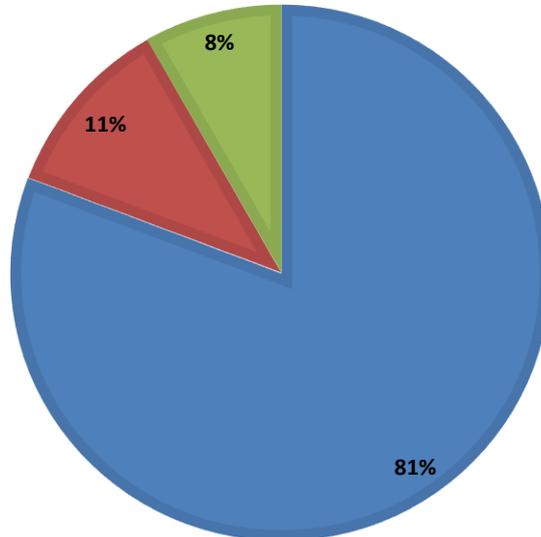
Le nombre de réservations via internet a diminué de 12% par rapport à 2018.

Le chiffre d'affaires est passé de 127 214 € à 112 502 €. Le plus grand nombre de réservations, et donc la majorité 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 81% des réservations.

Répartition des réservations par OTA's

■ BOOKING.COM (2018) ■ Site Web (2018) ■ EXPEDIA (2018)



L'objectif 2019 est d'augmenter le nombre de réservations directes sur 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.

6 Conclusion

Avec un taux d'occupation de 79% soit une hausse de 4% et du CA, la RHVS a atteint ses principaux objectifs.

Cette année nous avons décidé de favoriser l'amélioration du service hôtelier, avec la construction et l'aménagement de la terrasse, la mise à disposition d'une nouvelle machine à café qui a permis d'élargir la gamme de boissons chaudes...

Malgré ce résultat positif, on constate que la période 2018 a été éprouvante aussi bien physiquement que moralement pour l'équipe. Principalement en raison des mouvements du personnel mais aussi de la mise en place du dispositif d'accueil des jeunes de la Ruche ainsi que des objectifs de l'année qui parfois ont pu générer des tensions.

L'objectif pour 2019 est, avant tout, de maintenir le rythme et de parvenir à augmenter le CA et ainsi de dégager des bénéfices.

De plus, la mise en place du service MNA qui doit compter initialement 12 places au sein de la RHVS représente un enjeu majeur car il ne faut pas que ce nouveau service empiète sur le côté hôtelier de la structure. En effet, nous avons cette année de nombreux événements dont Vinexpo, la Foire Internationale, la demi-finale du Top 14, le champion national de pétanque...