

# BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

## ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE, COMMERCIALE ET DE GESTION DE L'ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT U2

SESSION 2016

Durée : 3 heures  
Coefficient : 3

### Matériel autorisé :

- Listes de comptes du plan comptable général, du plan comptable hôtelier
- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (circulaire n°99-186 du 16/11/1999).

Tout autre matériel est interdit.

**LES CANDIDATS DEVRONT TRAITER LES TROIS DOSSIERS SUR DES  
COPIES SEPARÉES.**

**LES ANNEXES A ET B SONT EN DEUX EXEMPLAIRES, L'UN DES  
EXEMPLAIRES EST À RENDRE AVEC LA COPIE CONCERNÉE**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet se compose de 20 pages, numérotées de 1/20 à 20/20.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 1/20

**ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE, COMMERCIALE ET DE GESTION**  
**DE L'ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT**

**Durée : 3 heures**

**« VILLA NORMANDIA » Résidence services séniors**

Ce sujet comporte 20 pages numérotées de 1/20 à 20/20 :  
6 pages de textes numérotées de 1/20 à 6/20  
et 14 pages d'annexes numérotées de 7/20 à 20/20.

**LES CANDIDATS DEVRONT TRAITER LES TROIS DOSSIERS SUR DES  
COPIES SEPARÉES.**

**LES ANNEXES A ET B SONT EN DEUX EXEMPLAIRES, L'UN DES  
EXEMPLAIRES EST À RENDRE AVEC LA COPIE CONCERNÉE**

Le sujet comprend 3 dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante.

**Dossiers**

		Barème	Page
DOSSIER 1	Répondre aux attentes des résidents et assurer la rentabilité de la structure	28 points	4
DOSSIER 2	Ouvrir la Villa à la clientèle extérieure	16 points	5
DOSSIER 3	Développer les compétences des collaborateurs	16 points	6

**Annexes**

ANNEXE 1	Le marché des résidences séniors	7
ANNEXE 2	Le groupe Logiséniors	8
ANNEXE 3	Fiche signalétique de la Villa Normandia	9
ANNEXE 4	Un séniors sur deux souhaiterait vivre en résidence	10
ANNEXE 5	Les séniors et la consommation	11
ANNEXE 6	Données prévisionnelles de l'exercice comptable 2016-2017	12 et 13
ANNEXE 7	Objectifs de performance du groupe Logiséniors	13
ANNEXE 8	Données prévisionnelles : création d'un pôle « invités »	14
ANNEXE 9	Programmes de formation	15 et 16
ANNEXE A	Chiffre d'affaires Hébergement prévisionnel 2016/2017 (exemplaire candidat)	17
ANNEXE A	Chiffre d'affaires Hébergement prévisionnel 2016/2017 (à rendre avec la copie)	18
ANNEXE B	Tableau de gestion prévisionnel de l'exercice 2016/2017 (exemplaire candidat)	19
ANNEXE B	Tableau de gestion prévisionnel de l'exercice 2016/2017 (à rendre avec la copie)	20

**Nota : Il est recommandé au candidat de prendre connaissance** de l'ensemble du sujet et des annexes, avant de traiter chacun des dossiers.

Avertissement : si le texte du sujet, des questions ou le contenu des annexes vous semble nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 2/20

## VILLA NORMANDIA – Résidence services séniors

Fleuron de la Basse-Normandie, Deauville est une destination incontournable du tourisme haut de gamme. Cette station balnéaire de renommée internationale a su protéger son charme en conservant son identité architecturale. Symbole de l'élégance et de l'art de vivre, elle attire les visiteurs grâce à ses plages, ses palaces, son hippodrome et ses nombreux lieux de divertissement.

À deux heures de Paris, la ville propose, tout au long de l'année, un casino, une large gamme de prestations hôtelières, de restaurants et de commerces. Deauville, c'est aussi une multitude d'événements : les courses hippiques, les ventes aux enchères, les festivals du cinéma américain et du film asiatique, le festival de musique classique, le Salon du livre et de nombreux loisirs sportifs : thalassothérapie, golf, tennis, équitation, voile, etc.

C'est donc tout naturellement que le groupe Logiséniors a décidé d'y implanter sa nouvelle résidence services séniors : la Villa Normandia.

Le groupe Logiséniors, fondé en 2005, s'est développé autour des métiers liés à l'hébergement, à l'animation et aux soins destinés aux séniors. Il décline une offre complète : du séniors autonome (Résidences Belviva) à la personne dépendante d'un tiers pour les gestes de la vie au quotidien (Résidences Beausoleil) en passant par les résidences de haut standing pour séniors indépendants et actifs (Les Villas : Avignon, Levallois-Perret, Aix-en-Provence, Cholet). L'objectif des créateurs de Logiséniors est d'accompagner les séniors dans leur seconde vie.

Cinquième villa de la collection, la Villa Normandia ouvrira ses portes en septembre 2016 à Deauville. Installée entre la Touques, l'hippodrome, la gare et le Bassin Morny elle bénéficie d'un environnement plaisant et d'une proximité parfaite avec les services ou commerces de la ville. Son intérieur atypique a été pensé et réalisé pour le bien-être sur le thème de la musique. Les multiples lieux de vie offrent des atmosphères différentes, des couleurs chaudes ; des mobiliers choisis avec des objets chinés et le tout dans une telle harmonie que personne ne peut y rester indifférent.

Il y en a pour tous : une spacieuse salle de cinéma ; une salle de sport avec Spa et piscine pour ceux qui désirent se maintenir en forme ; une bibliothèque, un salon de musique et multimédia pour les amoureux de la culture ; un atelier pour les artistes, un salon de coiffure pour les coquettes et pour tous une salle de restauration où trône un piano.

Les appartements proposés à la location vont du studio de 30 m<sup>2</sup> aux T4 de 70 m<sup>2</sup>, tous équipés, avec terrasse, kitchenette, douche privative à l'italienne, cave et parking souterrain sécurisé. Des animations variées sont organisées tous les jours ainsi que des sorties en minibus. La restauration est réalisée sur place de façon traditionnelle et servie à l'assiette sur table nappée midi et soir. Non médicalisée, la résidence est cependant surveillée 24 h/24 avec une garantie des premiers soins.

Monsieur Monet, directeur de la structure, a déjà constitué son équipe. Vous venez de le rejoindre en qualité d'assistant.

Désireux d'affiner son offre et de réussir le lancement de la Villa, il sollicite votre aide sur les trois dossiers suivants :

Dossier 1 - Répondre aux attentes des résidents et assurer la rentabilité de la structure

Dossier 2 - Ouvrir la Villa à la clientèle extérieure

Dossier 3 - Développer les compétences des collaborateurs.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 3/20

## DOSSIER 1 : Répondre aux attentes des résidents et assurer la rentabilité de la structure

L'ouverture de la Villa Normandia est un challenge pour le groupe Logisénior encore peu implanté dans la région Nord-Ouest. Il s'agit donc de proposer un produit innovant et surtout différent de ceux des concurrents. Plusieurs études ont mis en évidence l'importance de la « Silver Economie » et précisé les attentes des seniors désireux d'intégrer une résidence services. Monsieur Monet souhaite en tirer parti.

**1.1** Relevez les éléments de l'offre de la Villa Normandia qui sont en adéquation avec les attentes des seniors actifs.

Monsieur Monet souhaite présenter un compte de résultat prévisionnel qui permette d'analyser les indicateurs de gestion que l'on retrouve dans ce type de structure résidentielle. Vous disposez des tarifs dans la présentation de la Villa Normandia (annexe 3) et des données prévisionnelles retenues pour l'exercice 2016-2017 (annexe 6).

**1.2** Complétez l'annexe A « Chiffre d'affaires hébergement prévisionnel » pour l'exercice comptable 2016-2017.

Monsieur Monet décide finalement d'utiliser des chiffres d'affaires prévisionnels arrondis au millier d'euro le plus proche et vous les fournit en annexe B.

**1.3** Complétez le tableau de gestion prévisionnelle pour l'exercice comptable 2016-2017 en annexe B. Justifiez vos calculs sur l'annexe.

La direction générale du groupe Logisénior a fixé des objectifs de performance dès l'année d'ouverture (annexe 7).

**1.4** Commentez les prévisions précédentes en une quinzaine de lignes.

En vue d'atteindre un taux d'occupation de 95 % fin 2018, Monsieur Monet a souhaité proposer à ses futurs résidents un « séjour découverte ». Cette formule d'une durée d'une semaine à plusieurs mois permet de tester l'hébergement et les nombreux services de la Villa avant de prendre la décision d'intégrer la structure. Cette offre sera proposée à compter de septembre 2016. Il vous est demandé de participer à sa commercialisation.

**1.5** Concevez un argumentaire de vente du « séjour découverte » à destination des couples (65/75 ans), actifs à fortes attentes culturelles. (deux arguments sont attendus).

La parution d'un encart publicitaire présentant le « séjour découverte » vient d'être approuvée par le groupe. Le magazine gratuit « Le 21<sup>ème</sup> arrondissement », distribué au sein des hôtels de Deauville et ses environs, a été retenu.

**1.6** Enumérez les quatre éléments structurant un message publicitaire écrit. Illustrez chacun d'eux dans le cadre de l'encart publicitaire relatif au « séjour découverte ».

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 4/20

## DOSSIER 2 : Ouvrir la Villa à la clientèle extérieure

Monsieur Monet a pu constater, lors de son étude de la concurrence, que les résidents s'engagent plus aisément dans un contrat de location si leur famille peut être logée temporairement sur place à des tarifs préférentiels. Ce service supplémentaire est fréquemment déficitaire mais indispensable pour attirer et garder la clientèle.

Il envisage donc dès maintenant la création d'un pôle hébergement dédié aux invités des résidents permanents. Il projette la construction de 5 studios et 5 appartements de type T2 exploitables dès l'exercice 2017-2018.

Vous prenez connaissance des données prévisionnelles relatives à la création d'un pôle « invités » (annexe 8).

- 2.1** Calculez le montant des charges fixes prévisionnelles directement affectables à cette nouvelle activité pour l'exercice comptable 2017-2018.
- 2.2** Calculez le montant des charges variables prévisionnelles directement affectables à la location d'un appartement pour l'exercice comptable 2017-2018.
- 2.3** Calculez le nombre de nuitées « studio » et appartements T2 prévues pour les invités lors de l'exercice comptable 2017-2018. Vous arrondirez chaque résultat à l'unité.
- 2.4** Calculez le chiffre d'affaires hors taxes à réaliser sur cette nouvelle activité pour respecter les objectifs fixés en annexe 8.
- 2.5** Déterminez les tarifs de location d'un studio et d'un appartement T2 pour les « invités ». Commentez.

La direction estime aussi que la résidence doit afficher sa différence en s'ouvrant sur l'extérieur afin de devenir un lieu d'échange culturel et gastronomique. C'est par la mise en place d'animations ponctuelles (payantes) ouvertes à la clientèle extérieure que cette ambition se concrétisera en assurant à la Villa une meilleure visibilité et un chiffre d'affaires complémentaire. La première animation, programmée en automne, proposera un atelier œnologie (accord mets et vins) accompagné de bouchées salées et sucrées.

- 2.6** Proposez deux institutionnels locaux qu'il serait pertinent d'inviter lors de ce premier évènement. Justifiez votre réponse.
- 2.7** Recensez les retombées attendues de cette action.

L'étude de la clientèle visée par la Villa Normandia a fait apparaître un niveau élevé d'exigences associé aux particularités psychologiques inhérentes à l'entrée en résidence services séniors.

Monsieur Monet est conscient du rôle de son personnel d'accueil dans la satisfaction des résidents ; rôle d'autant plus important que ces derniers peuvent à tout moment choisir un autre mode d'hébergement. « Il ne s'agit pas simplement de les faire venir mais surtout de les retenir » comme le précise régulièrement Monsieur Monet à ses collaborateurs.

C'est pourquoi il envisage d'organiser dès que possible une séance de formation dispensée par des professionnels. Cette formation s'adressera aux quatre hôtes d'accueil et se déroulera sur leur temps de travail.

**3.1** Citez quatre compétences-clé à développer en matière d'accueil des futurs résidents.

Deux prestataires ont retenu l'attention de Monsieur Monet (annexe 9) :

- la société Seniosphère qui propose une session de formation d'une journée sur site,
- la société ACET qui propose une formation, dispensée à Paris, répartie sur deux journées.

**3.2** Comparez les deux offres de formation et sélectionnez l'offre la mieux adaptée aux attentes de Monsieur Monet. Justifiez votre choix.

Afin de s'assurer de l'adhésion de ses collaboratrices, Monsieur Monet vient de les informer de l'imminence de cette formation. À sa grande surprise, Madame Desmet se montre particulièrement réticente et lui a fait savoir qu'elle n'y participera pas, estimant ne pas en avoir besoin au regard de son expérience.

**3.3** Qualifiez juridiquement le comportement de Madame Desmet.

**3.4** Présentez les sanctions disciplinaires dont dispose Monsieur Monet face à ce refus. Déterminez la plus appropriée.

### **Cogedim Club (6 résidences)**

Développées par le groupe Altarea Cogedim, les Résidences Club s'adressent à une clientèle de séniors autonomes. La marque possède déjà plusieurs résidences dans les cœurs de ville (Arcachon, Bénodet, Sèvres, Villejuif...). Son directeur général Alexis Moreau prévoit d'en ouvrir d'autres très prochainement tant en région parisienne qu'en province.

### **Domitys (44 résidences)**

Depuis 1999, le groupe Aegide présidé par Jean-Marie Fournet développe des résidences-séniors.

Son concept Domitys est implanté partout en France : Bayeux, Cabourg, Courseulles-sur-mer, Le Havre... 100 % des résidences Domitys sont agréées « Services à la personne ». Le gestionnaire a également développé en partenariat avec AFNOR un référentiel « Engagement de service », qui permet de reconnaître la qualité de service dans ses structures.

### **La Girandière (16 résidences)**

Les résidences La Girandière sont dirigées par Pascal Cadeau, fondateur de la marque en 1994. À ce jour, cette marque implantée nationalement exploite 16 résidences. 10 nouveaux projets sont en cours de construction. Afin de garantir à ses résidents la meilleure qualité de service, La Girandière fut le premier réseau français, en 2011, à obtenir la certification AFNOR (NF311) sur les services à la personne dans ses résidences.

### **Les Jardins d'Arcadie (43 résidences)**

La marque Les Jardins d'Arcadie a été lancée dans les années 1980 par un promoteur. À ce jour, 22 résidences de cette époque subsistent. Le Groupe Acapace a acquis cette marque en 2008, l'a redynamisée (21 résidences en gestion au Havre, Saint-Brieuc...), et a amélioré le concept et la structuration juridique. Le groupe, dirigé par François Georges, place le « bien vieillir » au cœur de son projet. C'est notamment le premier exploitant de résidences-séniors bénéficiant d'une double certification Iso 9001 pour l'hébergement et Qualisap pour les services à la personne.

### **Les Senioriales (48 résidences)**

Avec à sa tête Bruno Derville, les 48 résidences ouvertes à ce jour des Senioriales (Pierre & Vacances) proposent des villages-séniors pour les personnes âgées autonomes et des résidences-services, Les Senioriales en Ville, pour les seniors fragilisés. Cette seconde offre lancée en 2010 est constituée d'appartements aménagés avec services dans des agglomérations moyennes ou importantes (ex : Marseille, Bordeaux, Montpellier, Tours, Honfleur, Pont-Aven...).

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 7/20

## ANNEXE 2 – Le groupe Logiséni

- Dirigeants : Madeleine Rousseau et Alain David
- CATTTC 2015 : 55,5 millions d'euros
- Résultat net consolidé 2015 : 2,8 millions d'euros
- Nombre de résidences : 18
- Nombre de lits : 700 lits gérés
- 3 produits : les Villas (5), les résidences Beausoleil (7), les résidences Belviva (6).
- Position sur le marché : 50<sup>ème</sup> place parmi 10 000 établissements d'après le palmarès 2015 du guide de la dépendance.

### La charte de Logiséni

L'objectif premier est la satisfaction des locataires. Logiséni est axé sur un développement en adéquation avec les attentes des personnes âgées. Afin d'offrir une plus grande satisfaction, il a une stratégie s'appuyant sur plusieurs points clés :

- La localisation des résidences en centre-ville et à proximité des centres-villes : toujours proche des commerces.
- Une ambiance, grâce à l'architecture et une décoration de standing qui allient modernité et tradition.
- Appartements adaptés et modernes : une gamme d'appartements adaptés aux locataires avec un confort certain.
- Des services ouverts aux proches et aux familles : logement, restaurant...
- Des animations : culturelles, sportives, pédagogiques, etc...
- Une équipe : des professionnels hautement qualifiés pour encadrer les locataires.
- Position sur le marché : suiveur, derrière les grands groupes tels qu'ORPEA.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 8/20

## ANNEXE 3 – Fiche signalétique de la Villa Normandia

**Location (avec parking) :** 123 logements au total.

- 42 studios.
- 64 appartements T2.
- 15 appartements T3.
- 2 appartements T4.

**Services et équipements :**

- Piscine, spa et salle de fitness ;
- Espace beauté (coiffure, esthétique, bien-être) : gestion externalisée ;
- Salle de cinéma ;
- Activités culturelles : bibliothèque, tables de jeux, conférence, expositions ;
- Services à la personne : ménage, petit bricolage, assistance vie quotidienne ;
- Cuisine raffinée servie dans les deux restaurants de la villa ;
- Présence 24 h/24 et 7 jours/7.

**Forfaits Résidents :** Tarifs mensuels TTC donnés en euros.

Type d'appartement	Studio	Logement T2	Logement T3	Logement T4
Appartement personne seule	1 648	2 230	2 780	3 250
Supplément (1) appartement « couple »	420	420	420	420
Supplément pension complète par personne	550	550	550	550
Supplément demi-pension par personne	360	360	360	360

(1) Le supplément appartement « couple » se justifie par les services annexes proposés gratuitement avec la location d'un appartement (piscine, spa, fitness, salle de cinéma...).

**Séjour découverte - Pension complète exclusivement :** Tarifs TTC journaliers donnés en euros

Prestation	Séjour découverte formule "pension"	
	Tarifs pour une personne	Tarifs pour un couple
Studio	80	115
T2	95	130
T3	115	150

La formule découverte s'adresse aux séniors qui souhaitent tester l'hébergement et les services de la Villa Normandia. La durée du séjour est d'une semaine à plusieurs mois.

**Restauration :** Tarifs TTC donnés en euros

Prestation	Restauration
Petit déjeuner	3
Déjeuner	12
Dîner	7

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN	RHE2EJ	Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement		Page : 9/20

En 2060, un tiers de la population aura plus de 60 ans. Et qui dit plus de séniors en France dit aussi plus de résidences pour les accueillir.

En 2014, la France comptait 15,9 millions de seniors, dont 5,9 millions âgés de plus de 75 ans. En 2060, ils seront 24 millions, dont 12 millions de septuagénaires. Comment ne pas parler d'une véritable Silver Economy, face à une telle évolution démographique ? La création d'une nouvelle filière économique au service des personnes âgées nécessite de repenser les solutions d'habitat proposées aux seniors et aux personnes âgées.

### **Des raisons de déménager**

Pourquoi les seniors déménagent-ils ? Au-delà de la santé, les raisons sont multiples, qu'il s'agisse de se rapprocher du centre-ville, des commerces et services ou du soleil. Mais les deux premières raisons restent encore et toujours de vaincre la solitude et de trouver un logement adapté à son âge : 81 % des séniors choisissent une résidence en fonction de sa proximité avec celles et ceux qui leur sont chers, et 77 % pour adapter leur habitat. Trois choix principaux s'offrent à eux, chacun avec leur propre niveau de service, et bien souvent en fonction de leur âge : le logement médicalisé dans un Ehpad\* ou une maison de retraite, en général en chambre individuelle, avec des espaces de vie commune ; en résidences services séniors et Ehpa\*\*, dans des logements adaptés (majoritairement des appartements) et avec des services tant intégrés qu'à la carte. Enfin, les villages séniors, en plein essor, proposent à des séniors en moyenne âgés de 65 ans à leur arrivée un logement adapté, surtout des maisons de plain-pied, des espaces de vie commune, des animations et des services à la carte.

### **Le boom des résidences séniors**

En France, si l'on comptait, en 2012, 7 000 Ehpad et maisons de retraite, 2 750 Ehpa, en revanche, il n'existait que 380 résidences et villages séniors. En 2020, il devrait y en avoir trois fois plus. Au-delà de l'accueil et de la convivialité, il faut compter sur un loyer mensuel moyen de 2 000 euros pour les premiers, 1 350 euros pour les seconds et seulement 750 euros pour ces derniers. Résultat : le marché des résidences séniors, nouvelle forme d'habitat conçu pour des personnes autonomes, ne cesse de se développer et déjà un sénior sur deux serait éventuellement prêt à y vivre. Cela témoigne de l'importance de proposer des solutions adaptées à des attentes diverses d'une population entre 60 ans et, parfois, plus de 100 ans...

\* Établissement d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes

\*\* Établissement d'hébergement pour les personnes âgées valides et autonomes

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 10/20

*Source : France Info Seniors par Frédérique Marié - 7/12/2014*

Cogedim Club, l'un des spécialistes des résidences pour les séniors actifs décrypte, avec TNS Sofres, les résultats d'une nouvelle enquête. Il s'agit d'un questionnaire sur les attentes des séniors de 55 ans et plus, en matière de consommation.

**1/3 des séniors estiment que les offres de logements et de transports ne sont pas adaptées à leurs besoins !** Logements, transports, habillement, cosmétiques, nouvelles technologies... Le baromètre 55+ Cogedim Club® révèle que les personnes âgées de 55 ans et plus ont des attentes spécifiques en matière de consommation. Cogedim Club® publie les résultats de son Baromètre 55+ véritable observatoire des modes de vie des Français âgés de 55 ans et plus, réalisé par TNS Sofres [...].

**Aujourd'hui les besoins en termes d'habitat des séniors évoluent clairement. Plus de 70 % des séniors vivant en maison individuelle s'orientent vers un logement collectif.** Une offre souvent plus adaptée, plus facile d'entretien et moderne, plus proche de la famille ou encore mieux sécurisée. Plus qu'une tendance, cette réalité a poussé Cogedim Club à proposer un concept de résidences services séniors qui, non seulement, inclut des services haut de gamme, mais dont la principale caractéristique est l'implantation systématique en cœur de ville. **La tendance en faveur de ce nouveau type d'habitat pour des séniors est bien d'actualité !** Tout est pensé pour offrir un confort à la hauteur des attentes des séniors de plus en plus exigeants, le tout dans la plus grande simplicité, à savoir :

- **Un accueil et une conciergerie**, accessible et joignable 7j/7 - Lieu central d'information et de réservation des services. « *Dans nos résidences, le rôle humain du(de la) directeur(trice) et de son équipe est prépondérant. Leur présence 7j/7 au quotidien parmi les résidents est rassurante et déterminante pour que les occupants se sentent bien dans ce nouvel habitat. L'accueil est le centre de la convivialité, de l'ambiance générale de la résidence. Le(la) directeur(trice) répond aux attentes, écoute, informe, échange, rassure et facilite les rencontres entre les nouveaux arrivants et propose même des activités...* » souligne Alexis Moreau, Directeur Général de Cogedim Résidences Services ;
- **Une assistance personnalisée** pour le ménage, la livraison de courses, l'aide informatique ou encore les démarches administratives ;
- **La téléphonie et la connexion internet** installées dans tous les appartements et les parties communes (Wifi) ;
- **Un dispositif complémentaire de sécurité assurée par la télé assistance** disponible dans chaque appartement, via un accord avec Mondial Assistance ;
- **Des animations culturelles et des activités de bien-être** organisées pour favoriser les moments de convivialité entre les résidents ;
- **Un appartement d'hôte mis à disposition**, sur réservation, pour l'hébergement de courte durée de membres de la famille ou de visiteurs ;
- **Une restauration de qualité** dont la carte soigneusement sélectionnée par Cogedim Club® et son prestataire R2C (Groupe Casino), est adaptée aux envies des résidents.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 11/20

## ANNEXE 6 – Données prévisionnelles de l'exercice comptable 2016-2017

L'exercice comptable (365 jours) débute le 01/09 et se termine le 31/08 de chaque année. Monsieur Monet décide de s'appuyer sur les statistiques internes au groupe Logisenior pour ses prévisions.

### 1) Prévision des ventes hébergement « Forfait résident » de l'exercice comptable 2016-2017

Les appartements seront loués selon la répartition suivante :

	Personne seule	Couple
Studio	90 %	10 %
T2	80 %	20 %
T3	65 %	35 %
T4	50 %	50 %

La première année d'exploitation, le taux d'occupation est estimé à 75 % (estimation prudente).

### 2) Prévision des charges de l'exercice comptable 2016-2017

- Les produits d'accueil sont faibles dans une structure résidentielle mais restent présents, ils représentent 1 % du CAHT hébergement.

- Le ratio matières en restauration est fixé à 35 % du CAHT restauration.

- Grille des salaires :

Poste	Salaire Brut annuel (en euros)
Directeur	80 970
Directeur adjoint	61 200
Animateur	31 530
Hôtesse accueil	27 570
Cuisinier	27 570
Auxiliaire de vie	27 570
Responsable de maintenance	27 570

- Effectif salarié :

- 1 directeur ;
- 1 directeur adjoint en charge de l'hébergement ;
- 2 animateurs ;
- 4 hôtesses d'accueil ;
- 4 cuisiniers ;
- 6 auxiliaires de vie ;
- 2 chargés de maintenance.

- Les charges sociales représentent 44 % des salaires bruts.

.../...

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 12/20

## ANNEXE 6 – Données prévisionnelles de l'exercice comptable 2016-2017 (suite)

- Les commissions bancaires sur moyens de paiement sont estimées à 0,1 % du CAHT total.
- L'entretien des locaux représente 2,5 % du CAHT total.
- Le blanchissage est estimé à 6,4 % du CAHT total.
- La consommation annuelle d'énergie est évaluée à 29 800 €.
- La prime d'assurance est de 25 200 €.
- Les autres frais de fonctionnement et de gestion sont de 250 000 €.
- La dotation aux amortissements des différentes immobilisations est estimée à 552 000 €.
- Un emprunt bancaire a été contracté pour financer une partie de l'investissement. Les intérêts de l'année 2016 sont de 95 000 €.

## ANNEXE 7 – Objectifs de performance du groupe Logiséniór

<b>Intitulé</b>	<b>Ratio</b>
Coût matières	28 à 35 %
Coût des produits d'accueil	1 à 3 %
Coût du personnel	34 à 38 %
Frais généraux	15 à 20 %
RBE	25 à 30 %
RCAI	5 à 10 %

## ANNEXE 8 – Données prévisionnelles : création d'un pôle « invités »

Le pôle « invités » sera doté de 5 studios et 5 appartements T2 et son exploitation débutera le 1/09/2017. Les éléments liés à cette première année d'exploitation sont les suivants :

- Le montant total de l'investissement sera de 500 000 € HT et sera amorti linéairement sur 20 ans.
- Une partie sera financée par emprunt, les intérêts de la première année sont évalués à 12 000 €.
- L'entretien des appartements sera réalisé par une entreprise extérieure qui facturera 8 € HT par location et 200 € HT par mois pour les parties communes du pôle « invités » (couloirs, WC...).
- Le blanchissage sera également externalisé moyennant 7 € HT par appartement loué.
- Le personnel sera renforcé par une hôtesse d'accueil à mi-temps dont le salaire brut annuel devrait s'élever à 14 000 €.
- Les charges sociales représenteront 44 % du salaire brut.
- Les produits d'accueil s'élèveront à 2 € HT par appartement loué.
- Les coûts de fonctionnement et de gestion s'évalueront à 6 000 € HT.
- Le pôle hébergement dédié aux invités est un service offert aux résidents, il n'a pas pour objectif d'apporter une rentabilité supplémentaire à la Villa Normandia. La direction prévoit une perte de 20 000 € qui serait absorbée par les autres activités.
- Le taux d'occupation prévisionnel est estimé à 30 %.
- Les appartements seront loués à tarif unique pour 1 ou 2 personnes en studio et pour 1 ou 2 personnes en T2 avec enfants (2 maximum en canapé convertible sans supplément).
- Le prix de location du T2 sera de 35 % supérieur à celui d'un studio.
- Les tarifs TTC seront arrondis à l'euro supérieur.
- Les tarifs TTC pratiqués par les établissements comparables se situent entre 50 et 60 € la nuit pour un studio et 70 et 80 € pour un T2.

**PROGRAMME N° 1 : Société Senionsphère Paris**

Pour que vos produits et services soient adaptés aux besoins des séniors, il est nécessaire de bien connaître ces séniors, leurs besoins, attentes, difficultés.

Pour bien vendre ces produits et services, il faut que le processus de vente soit adapté, que ce soit en face à face, par téléphone, par internet ou les réseaux sociaux.

Nous vous proposons des formations adaptées à vos besoins, sur mesure ou sur catalogue.

Elles sont destinées :

- Au personnel de santé qui s'adresse aux séniors âgés, qu'ils soient en Ehpad, à l'hôpital ou chez eux ;
- Aux responsables RH confrontés à la diversité des équipes ;
- Aux personnes ayant une relation clients avec des baby-boomers ou des séniors : conseillers commerciaux, conseillers financiers, audioprothésistes, pharmaciens, chefs de rayon ou directeurs de magasins, conseillers de plateformes téléphoniques...

Afin de permettre à vos commerciaux, souvent jeunes, de mieux comprendre leurs clients âgés, nous utilisons la Seniosimulation®, outils de simulation du vieillissement, qui leur permettent de mesurer toutes les barrières à l'achat qu'ils créent dans leur relation client. La Seniosimulation est une véritable expérience de vie et une mise en situation, en leur permettant de « se mettre dans la peau de leurs clients ».

**Former vos équipes relation clients :**

Vendre à une personne de 60 ans, avertie et renseignée, peut s'avérer un véritable challenge pour un conseiller commercial qui ne connaît pas les codes de ce type de client.

**Outil pédagogique :** SAMO®, costume de simulation du vieillissement qui permet à une personne jeune de « se mettre dans la peau » d'une personne âgée.

Les techniques pédagogiques sont originales, très participatives et actives. Après une rapide introduction théorique, les participants, à tour de rôle, mettent le simulateur et prennent le rôle de la personne âgée dans les différents moments de la journée (lever, toilette, habillement, repas, activités de la maison de retraite...).

**Durée :** une journée sur votre site.

**Tarif :** 980 € par personne / prise en charge du déplacement du formateur 70 € à la charge du client.

**Formation :**

La Seniosimulation® est une expérience de vie. Il s'agit d'expérimenter la vie telle que la voit la personne qui vieillit. Se mettre dans le costume est nécessaire mais non suffisant.

**Nous vous apportons :**

- Un décryptage des difficultés et de leurs conséquences
- Une mise en situation de vie réelle, en concevant des scénarios qui utilisent vos produits, votre magasin, votre voiture, votre agence. .../...

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 15/20

**PROGRAMME N° 2 : Société ACET Santé et Dépendance**

**Profil de l'animateur :** Psychologue, consultant.

**Public :** Tout personnel.

**Objectifs :**

- Assimiler les procédures d'accueil favorisant l'intégration du résident ;
- Établir les premiers contacts avec les résidents et leur famille ; connaître le profil de chacun (vie, famille, conditions d'arrivée, niveau de dépendance, etc.) ;
- Analyser les premières réactions et les premières impressions : soulagement, résignation, rejet ;
- Adopter les premières démarches pour favoriser la bonne intégration des personnes.

**Méthode et supports pédagogiques :**

- Présentation audiovisuelle ;
- Exercices.

**Documentation remise :**

Cahier « Dynamique des relations » et complément « L'accueil ».

**Durée :** 2 jours.

**Lieu :** Paris 11<sup>ème</sup>.

**Tarif :**

- 550 € par jour et par participant.
- L'hébergement et la restauration des participants sont proposés à un prix de 119 € par personne. Le transport Deauville/Paris aller-retour est estimé à 45 € par participant.

**Programme :**

- Les enjeux du premier accueil
- Les règles d'un bon d'accueil :
  - Comprendre les motivations de l'entrée en institution
  - Analyser les attitudes/Analyser les signes émis
- Les actions à mener :
  - Informer
  - Accompagner
  - Analyser la procédure actuelle d'accueil
  - S'interroger sur les mesures à prendre pour améliorer l'accueil
  - Créer les premières conditions d'une intégration réussie
  - Synthèse et échanges avec les participants / Réflexion sur les points possibles d'amélioration de l'accueil.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	RHE2EJ	Page : 16/20

**ANNEXE A - Chiffre d'affaires Hébergement prévisionnel 2016/2017**  
Exemplaire à conserver par le candidat

**CHIFFRE D'AFFAIRES HÉBERGEMENT PRÉVISIONNEL 2016-2017**

**Hébergement « Résident » : Répartition des appartements**

	Nombre	Répartition		Nombre d'appartements « personne seule »	Nombre d'appartements « couple »
		% personne seule	% couple		
<b>STUDIO</b>	42	90 %	10 %		
<b>T2</b>	64	80 %	20 %		
<b>T3</b>	15	65 %	35 %		
<b>T4</b>	2	50 %	50 %		
<b>Total</b>	123				

**NB : arrondir le nombre d'appartements loués à l'entier le plus proche**

**Hébergement « Résident » : CA TTC mensuel**

	Personnes seules			Couples		
	Nombre d'appartements	Tarif du forfait appartement	CA TTC appartement « personne seule »	Nombre d'appartements	Tarif du forfait appartement	CA TTC appartement « couple »
<b>STUDIO</b>						
<b>T2</b>						
<b>T3</b>						
<b>T4</b>						
<b>Total</b>						

**CA TTC Hébergement annuel - année 2016/2017 (en euros)**

<b>CA TTC Hébergement « Résident »</b>	
<b>CA TTC Hébergement « Découverte »</b>	<b>9 280</b>
<b>CA TTC Hébergement Total</b>	

**ANNEXE A - Chiffre d'affaires Hébergement prévisionnel 2016/2017**  
**Exemplaire à rendre avec la copie**

**CHIFFRE D'AFFAIRES HÉBERGEMENT PRÉVISIONNEL 2016-2017**

**Hébergement « Résident » : Répartition des appartements**

	Nombre	Répartition		Nombre d'appartements « personne seule »	Nombre d'appartements « couple »
		% personne seule	% couple		
<b>STUDIO</b>	42	90 %	10 %		
<b>T2</b>	64	80 %	20 %		
<b>T3</b>	15	65 %	35 %		
<b>T4</b>	2	50 %	50 %		
<b>Total</b>	123				

**NB : arrondir le nombre d'appartements loués à l'entier le plus proche**

**Hébergement « Résident » : CA TTC mensuel**

	Personnes seules			Couples		
	Nombre d'appartements	Tarif du forfait appartement	CA TTC appartement « personne seule »	Nombre d'appartements	Tarif du forfait appartement	CA TTC appartement « couple »
<b>STUDIO</b>						
<b>T2</b>						
<b>T3</b>						
<b>T4</b>						
<b>Total</b>						

**CA TTC Hébergement annuel - année 2016/2017 (en euros)**

<b>CA TTC Hébergement « Résident »</b>	
<b>CA TTC Hébergement « Découverte »</b>	<b>9 280</b>
<b>CA TTC Hébergement Total</b>	

**ANNEXE B – Tableau prévisionnel de gestion de l'exercice 2016-2017**  
**Exemplaire à conserver par le candidat**

	<b>VILLA NORMANDIA</b>		<b>Hébergement</b>		<b>Restauration</b>	
	<b>€</b>	<b>% du CA HT</b>	<b>€</b>	<b>% du CA HT</b>	<b>€</b>	<b>% du CA HT</b>
<b>Chiffre d'affaires hors taxes</b>	2 631 000	100,00	2 216 000	100,00	415 000	100,00
<b>Coût matières</b>					145 250	35,00
<b>Marge brute</b>					269 750	65,00
<b>Coût du personnel</b>						
<b>Marge sur coût principal</b>						
<b>Frais généraux</b>						
<b>R.B.E.</b>						
<b>Coût d'occupation</b>						
<b>R.C.A.I.</b>						

**Justification des calculs :**

**Coûts matières hébergement :**

**Coût du personnel :**

**Frais généraux :**

**Coût d'occupation :**

**ANNEXE B - Tableau prévisionnel de gestion de l'exercice 2016-2017**  
**Exemplaire à rendre avec la copie**

	<b>VILLA NORMANDIA</b>		<b>Hébergement</b>		<b>Restauration</b>	
	<b>€</b>	<b>% du CA HT</b>	<b>€</b>	<b>% du CA HT</b>	<b>€</b>	<b>% du CA HT</b>
<b>Chiffre d'affaires hors taxes</b>	2 631 000	100,00	2 216 000	100,00	415 000	100,00
<b>Coût matières</b>					145 250	35,00
<b>Marge brute</b>					269 750	65,00
<b>Coût du personnel</b>						
<b>Marge sur coût principal</b>						
<b>Frais généraux</b>						
<b>R.B.E.</b>						
<b>Coût d'occupation</b>						
<b>R.C.A.I.</b>						

**Justification des calculs :**

**Coûts matières hébergement :**

**Coût du personnel :**

**Frais généraux :**

**Coût d'occupation :**