

Brevet de Technicien Supérieur
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION
Toutes options (A, B et C)

E3 – Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration

**U31 - Pilotage de la production de services
en hôtellerie restauration**

Durée : 3 heures

Coefficient : 5

Documents et matériels autorisés :

- L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
- L'usage de calculatrice sans mémoire (type collègue) est autorisé.
- Liste des comptes du plan comptable hôtelier ou du plan comptable général.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.

Avertissement : si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu du dossier documentaire vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2022
U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 22MHRU31	Page 1/14

La chaîne hôtelière « Éco Premium »

La famille Delcours, associée au fonds d'investissement (1) Novaxia, a racheté en 2019 le groupe hôtelier « Éco Premium » pour 20 millions d'euros (murs et fonds de commerce). Cette chaîne hôtelière 2 et 3 étoiles basée dans le Grand Sud-Ouest compte 10 établissements.

L'objectif pour la famille Delcours est de monter en gamme afin de doper la fréquentation en transposant certains codes du luxe à l'hôtellerie 2 et 3 étoiles. La volonté est d'offrir aux clients une expérience singulière, loin des critères d'une hôtellerie de chaîne standardisée.

Quelque 8 millions d'euros ont été investis dans la rénovation des établissements (climatisation, insonorisation, toiture, électricité, façade...) et la mise en place de nouveaux services pour répondre au mieux aux attentes des clientèles professionnelles et loisirs.

L'« Éco Premium » de Limoges dont le directeur associé est monsieur Dujardin assisté de 29 collaborateurs salariés symbolise cet esprit de renouveau avec des prestations plus qualitatives mises en place fin 2020 : un petit déjeuner buffet copieux agrémenté de produits régionaux, jus frais pressé et thé Damman, des fruits frais à disposition, un accueil physique 24 heures sur 24...

Le prix des chambres (1 à 3 personnes) se situe entre 80 € et 125 € (prix affichés hors petit-déjeuner dont le tarif est de 12 € HT). Ces tarifs sont plus élevés en raison de la récente rénovation.

Par ailleurs, l'établissement dispose de 2 salles de réunion et d'un restaurant pour lequel le groupe teste une restauration simple et inspirée de la gastronomie du sud-ouest. Deux formules sont proposées au prix de 22 € et 32 € HT ainsi qu'un choix de plats à la carte.

L'hôtel-restaurant est ouvert 365 jours par an et le restaurant fonctionne sur 2 services par jour. Toutefois, monsieur Dujardin estime que l'activité de l'établissement n'est pas à la hauteur des investissements engagés il y a 2 ans.

Il souhaite saisir l'opportunité d'établir un partenariat avec un établissement sanitaire privé « La Polyclinique de Limoges » qui désire de son côté expérimenter une offre d'hébergement non médicalisée en signant, pour cela, une convention avec un hôtel commercial à proximité.

Un tel partenariat constituerait en outre un avantage pour le patient mais également pour l'Assurance Maladie puisque les coûts de transport et d'hébergement s'en trouveraient amoindris.

Afin d'évaluer la pertinence de ce projet et de constituer un dossier offrant des garanties aux différents acteurs (hôtel, clinique, collectivités, personnel, État, usagers) quant à la viabilité économique de l'hôtel, monsieur Dujardin fait appel à vos compétences en gestion et à votre culture professionnelle.

(1) Société financière dont l'objectif consiste à investir dans des sociétés sélectionnées pour leurs opportunités d'évolution.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2022
U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 22MHRU31	Page 2/14

Vous trouverez ci-après les questions auxquelles il vous est demandé de répondre et, en annexe, des ressources documentaires.

- 1) Justifier par un calcul les éléments de gestion 2021 suivants :
 - le coût matières du restaurant ;
 - les frais généraux ;
 - le taux de captage restaurant ;
 - le REVPAR.

- 2) Analyser la performance d'exploitation de l'« Éco Premium » de Limoges en réalisant un commentaire structuré.

- 3) Retrouver par le calcul la valeur des ressources stables et celles des grandeurs fonctionnelles suivantes : fonds de roulement, besoin en fonds de roulement et trésorerie nette de l'année 2021.

- 4) Réaliser un diagnostic financier synthétique.

- 5) Concevoir une matrice SWOT (1) afin de disposer d'éléments pour aider Monsieur Dujardin dans sa réflexion sur la pertinence d'un partenariat avec la Polyclinique de Limoges.

- 6) Réaliser une conclusion argumentée sur la pertinence du projet de partenariat de l'« Éco Premium » avec la Polyclinique.

Dossier documentaire :

Annexe 1	L'« Éco Premium » de Limoges en quelques mots
Annexe 2	Comptes annuels de l'« Éco Premium » de Limoges 2021
Annexe 3	Tableau de bord de l'« Éco Premium » de Limoges 2021
Annexe 4	Grandeurs fonctionnelles de l'« Éco Premium » de Limoges 2021
Annexe 5	Quelques repères statistiques sur les entreprises du secteur
Annexe 6	Localisation des deux principales offres de soins à Limoges
Annexe 7	Le modèle Hospitel ou hôtel hospitalier
Annexe 8	Revue de presse
Annexe 9	L'hôtel « Home du Buisson » (Limoges - Isle)
Annexe 10	Le CHU de Tours a lancé son service d'hôtel hospitalier
Annexe 11	Convention entre la Polyclinique et l'« Éco Premium » de Limoges
Annexe 12	Performances commerciales prévisionnelles de l'« Éco Premium » de Limoges

(1) SWOT : Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (forces, faiblesses, opportunités, menaces)

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2022
U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 22MHRU31	Page 3/14

Annexe 1 - L' « Éco Premium » de Limoges en quelques mots

L' « Éco Premium » de Limoges est parfait aussi bien pour les voyageurs d'affaires que les clients venus pour une escapade d'un week-end.

Notre situation géographique : aux portes de Limoges (tout près de L'A20) et à 5 minutes du centre ville.

UN COMPLEXE HÔTEL - RESTAURANT MODERNE

Un hôtel 3 étoiles doté de 100 chambres de 17 m² réparties sur 3 niveaux (RDC et 2 étages).

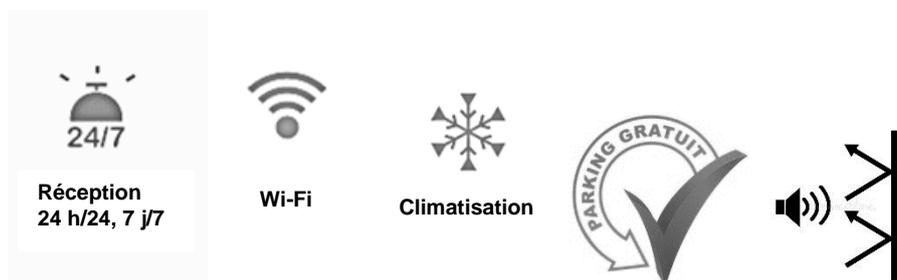
Les chambres sont toutes équipées d'une ligne téléphonique directe avec système de réveil automatique, d'une salle de bain avec douche italienne, d'un téléphone, d'une TV avec Canal + et 9 chaînes du satellite.

Le restaurant « Le Limousin » d'une capacité de 80 personnes.

Vous y mangerez une cuisine traditionnelle maison pour satisfaire vos papilles et faire honneur aux magnifiques produits régionaux et aux produits de saison.

Horaires d'ouverture : 12h00-14h00 / 19h30-22h00 du lundi au samedi inclus.

La salle de petit déjeuner est climatisée et ouverte de 6h30 à 9h00 la semaine et de 7h30 à 9h30 les week-ends et jours fériés.



Fréquentation de l'hôtel « Éco Premium » Limoges

Périodes	Période haute : juin-juillet-août-septembre		Période moyenne et basse	
	TO	Segments clientèle	TO	Segments clientèle
Semaine	90 %	Affaires : 80 % Loisirs : 20 %	53 %	Affaires : 40 % Loisirs : 60 %
Week-end	60 %	Loisirs : 95 % Ouvriers : 5 %	52 %	Loisirs : 95 % Ouvriers : 5 %

Remarque : les ouvriers travaillent pour une période définie sur des chantiers à proximité et séjournent à l'hôtel.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2022
U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 22MHRU31	Page 4/14

Annexe 2 (1/2) - Comptes annuels de l' « Éco Premium » de Limoges 2021

Compte de résultat 2021 (en €)

Charges	Montant	Produits	Montant
<u>CHARGES D'EXPLOITATION</u>		<u>PRODUITS D'EXPLOITATION</u>	
Achats de matières premières	355 000	Production vendue	3 081 452
Variation de stocks de matières premières	13 566	Production consommée (1)	12 350
Achats de produits d'accueil	61 143		
Variation de stocks de produits d'accueil	3 568		
Autres achats et charges externes	803 884		
Impôts, taxes et versements assimilés	138 665		
Salaires et traitements	761 000		
Charges sociales	234 400		
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	313 500		
Autres charges	9 580		
Total charges d'exploitation	2 694 306	Total produits d'exploitation	3 093 802
<u>CHARGES FINANCIÈRES</u>		<u>PRODUITS FINANCIERS</u>	
Intérêts et charges assimilées	76 874	Autres intérêts et produits assimilés	0
Total charges financières	76 874	Total produits financiers	0
<u>CHARGES EXCEPTIONNELLES</u>		<u>PRODUITS EXCEPTIONNELS</u>	
Sur opérations de gestion	4 400	Sur opérations de gestion	9 300
Sur opérations en capital	0	Sur opérations en capital	0
Total charges exceptionnelles	4 400	Total produits exceptionnels	9 300
Participation des salariés au résultat	0		
Impôts sur les bénéfices	96 700		
TOTAL DES CHARGES	2 872 280	TOTAL DES PRODUITS	3 103 102
Solde créditeur = Bénéfice	230 822	Solde débiteur = Perte	
TOTAL GÉNÉRAL	3 103 102	TOTAL GÉNÉRAL	3 103 102

(1) Repas : prestations offertes et aux avantages en nature fournis au personnel, évalués au coût matières.

Répartition du chiffre d'affaires (CA HT en €)	2021	Le CA 2020 était de 3 057 662 € et se répartissait selon la structure des ventes en % en annexe 3
CA nourriture et boissons (N et B)	1 047 694	
CA chambres	1 848 871	
CA location de salle, coffre...	184 887	
Informations sur les charges (en €)		Les autres charges financières sont des intérêts
Locations	154 073	
Redevances de crédit-bail	24 800	
Personnel intérimaire (charge externe)	18 300	
Commissions sur moyens de paiement (charges financières)	15 407	
Informations sur l'activité		
Nombre de chambres louées	21 500	
Nombre de couverts servis	35 040	
Nombre de petits-déjeuners servis	12 183	
Nombre de clients présents à l'hôtel	36 549	
Nombre de clients de l'hôtel ayant fréquenté le restaurant	19 047	

Annexe 2 (2/2) - Comptes annuels de l' « Éco Premium » de Limoges 2021

Bilan comptable au 31/12/2021 (en €)

Actif	Brut	Amortissements et dépréciations	Net	Passif	Net
<u>ACTIF IMMOBILISÉ</u>				<u>CAPITAUX PROPRES</u>	
Immobilisations incorporelles				Capital	500 000
Frais d'établissement				Réserves	570 382
Concessions, brevets, licences, marques	9 959	5 386	4 573	Report à nouveau	
Fonds commercial	994 468		994 468	Résultat de l'exercice	230 822
Autres				Subventions d'investissements	
Immobilisations corporelles				Total capitaux propres	1 301 204
Terrains				<u>PROVISIONS POUR RISQUES ET</u>	
Constructions	1 300 066	369 266	930 800	<u>CHARGES</u>	
ITMOI	446 327	283 203	163 124		
Autres	89 144	84 587	4 557		
Immobilisations financières				<u>DETTES</u>	
Titres, participations				Emprunts et dettes rattachées (2)	818 774
Prêts				Avances et acomptes reçus	2 519
Autres	8 150		8 150	Dettes fournisseurs	124 510
Total actif immobilisé	2 848 114	742 442	2 105 672	Dettes fiscales et sociales	62 962
				Dettes sur immobilisations	
<u>ACTIF CIRCULANT</u>				Autres dettes	
Stocks	35 722		35 722	Total dettes	1 008 765
Avances et acomptes versés	21 738		21 738		
Créances					
Clients	89 807		89 807		
Autres créances (1)	10 429		10 429		
Valeurs mobilières de placement					
Disponibilités	46 601		46 601		
Charges constatées d'avance					
Total actif circulant	204 297		204 297		
TOTAL ACTIF	3 052 411	742 442	2 309 969	TOTAL PASSIF	2 309 969

(1) TVA déductible, acomptes d'impôts

(2) dont concours bancaires : 0

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2022
U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 22MHRU31	Page 6/14

Annexe 3 - Tableau de bord de l' « Éco Premium » de Limoges 2021

Tableau de gestion 2021 (en €)

Éléments	Établissement		Hôtel		Restaurant		Autres secteurs	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Chiffre d'affaires	3 081 452	100,0 %	1 848 871	100,0 %	1 047 694	100,0 %	184 887	100,0 %
Coût matières	420 927	13,7 %	64 711	3,5 %	356 216	34,0 %	0	0,0 %
Marge brute	2 660 525	86,3 %	1 784 160	96,5 %	691 478	66,0 %	184 887	100,0 %
Charges de personnel	1 013 700	32,9 %	X					
Coût principal	1 434 627	46,6 %						
Marge sur coût principal	1 646 825	53,4 %						
Frais généraux	770 363	25,0 %						
Résultat brut d'exploitation (RBE)	876 462	28,4 %						

Indicateurs d'activité	2020 Éco Premium Limoges	2021	
		Éco Premium Limoges	Comparaison 3 * France hors Paris (1)
Structure des ventes (en %)			
Hébergement	58,00 %	60,0 %	57,40 %
Nourriture et boissons	37,00 %	34,0 %	35,60 %
Autres secteurs	5,00 %	6,0 %	6,90 %
Hébergement			
Taux d'occupation	57,50 %	58,9 %	61,90 %
Prix moyen	84,50 €	85,99	83,70 €
REVPAR	48,59 €	50,65	51,80 €
Indice de fréquentation	1,65	1,70	1,55
Restaurant			
Addition moyenne par couvert	33,67 €	25,72 €	21,90 €
Taux de fréquentation	57,53 %	60,0 %	NC (2)
Taux de captage restaurant	61,21 %	52,11 %	NC
Ratios d'exploitation			
Coût Nourriture et boissons (en % du CAHT N&B)	33,00 %	34,00 %	31,70 %
Frais de personnel (en % du CAHT total)	32,16 %	32,90 %	33,10 %
Frais généraux (en % du CAHT total)	24,00 %	25,00 %	24,30 %
Résultat brut d'exploitation (RBE)			
Par rapport au CA HT total (en %)	29,54 %	28,44 %	31,70 %
Par chambre louée	43,04 €	40,77 €	47,50 €
Par chambre disponible	24,75 €	24,01 €	29,30 €
TREVPAR	NC	106,20 €	NC

(1) Source : KPMG Hôtellerie, Loisirs, Tourisme, L'industrie hôtelière française

(2) NC : non communiqué

Bilan fonctionnel 2021 (en €)

Emplois	Montant	Ressources	Montant
Emplois stables	2 848 114	Ressources stables	2 862 420
Actif circulant d'exploitation et hors exploitation	157 696	Dettes circulantes d'exploitation et hors exploitation	189 991
Trésorerie actif	46 601	Trésorerie passif	0
TOTAL EMPLOIS	3 052 411	TOTAL RESSOURCES	3 052 411

Les principaux indicateurs fonctionnels

Indicateurs	Montant 2021	Montant 2020
Fonds de Roulement (FR)	14 306	23 560
Besoin en Fonds de Roulement (BFR)	- 32 295	- 35 004
BFR en nombre de jours de CA HT	- 3,8 jours	NC
Trésorerie Nette (TN)	46 601	42 556

Les délais de rotation 2021

- Délai de rotation des stocks de matières premières et autres approvisionnements = 30 jours de consommations HT.
- Délai de rotation des créances clients = 10 jours de CA TTC.
- Délai de rotation des dettes fournisseurs de biens et services = 32 jours d'achats TTC.

Annexe 5 - Quelques repères statistiques sur les entreprises du secteur

Délais de rotation en jours

Éléments	CA inférieur à 286 000 €	CA entre 286 000 € et 457 000 €	Au-delà de 457 000 €
Stocks de matières premières et autres approvisionnements (en jours de consommations HT)	27	25	23
Créances clients (en jours de CA TTC)	4	4	8
Dettes fournisseurs de biens et services (en jours d'achats TTC)	49	56	60
BFR (en jours de CA HT)	- 29	- 32	- 37

Autres informations financières concernant les hôtels-restaurants (en €)

Indicateurs	CA inférieur à 286 000 €	CA entre 286 000 € et 457 000 €	De 457 000 € à 1 105 000 €	Au-delà de 1 105 000 €
Fonds de roulement (Limoges et sa périphérie)	NC			44 000
Trésorerie nette	15 000	13 000	43 000	80 000

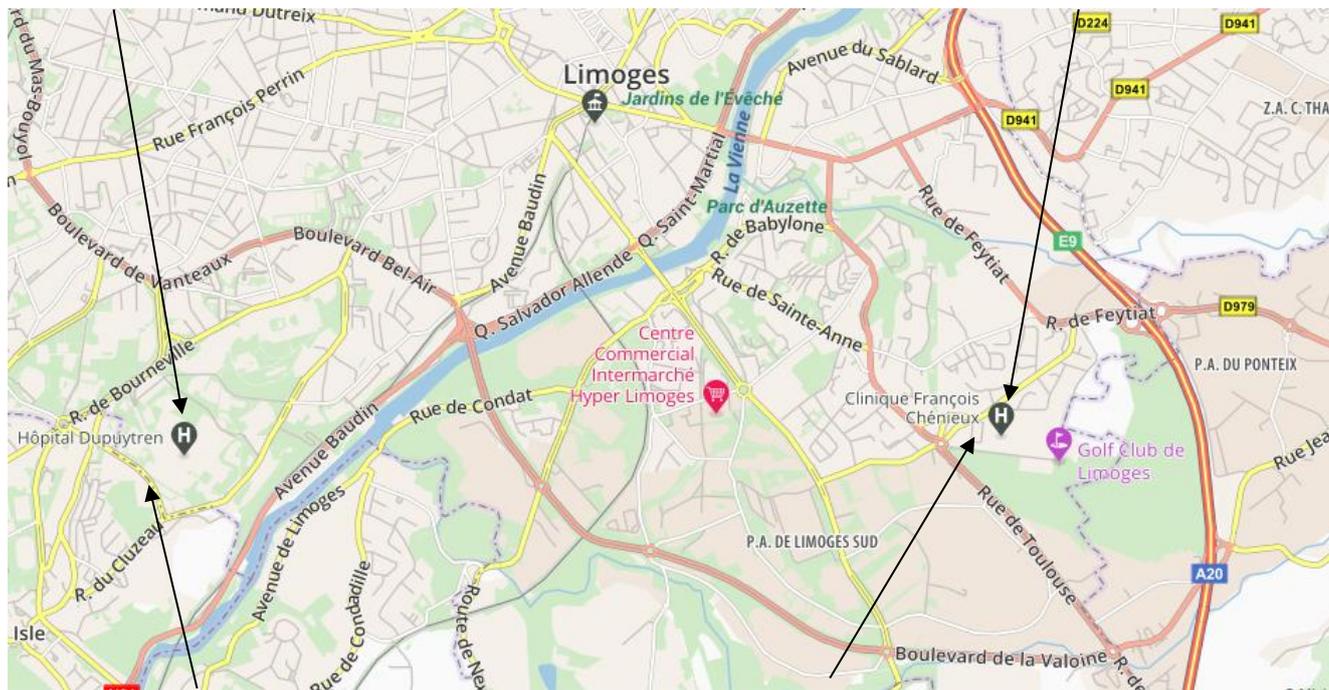
Source : Union nationale des centres de gestion agréés

Annexe 6 - Localisation des deux principales offres de soins à Limoges

(symbole  sur la carte)

CHU de Limoges (700 lits)

Polyclinique de Limoges (450 lits)



L'hôtel « Le Home du Buisson »

L'hôtel-restaurant « Éco Premium »

Annexe 7 (1/2) - Le modèle Hospital ou hôtel hospitalier

Une nouvelle voie pour l'hôtellerie - Pauline Gonse & Mark Watkins

Désormais encouragés par le Ministère de la Santé, des hôtels adaptés à la clientèle des hôpitaux voisins et leur(s) accompagnant(s) voient le jour. Le modèle économique est encore discutable pour les *pur players*, mais le principe s'ouvre à présent à des hôtels classiques.

L'hôtel hospitalier, ou *Hospital*, a pour objectif de proposer une ou plusieurs nuitées dans un hôtel (parfois résidence de tourisme) situé à proximité ou au sein même de l'hôpital, que ce soit pour des patients en soin à l'hôpital et/ou leur(s) accompagnant(s), ou dans certains cas pour des touristes, comme clientèle de complément (durant les week-ends où il n'y a pas de soins/examens médicaux, hormis aux urgences).

Ces établissements s'adressent aux patients qui n'ont pas spécifiquement besoin d'une nuit médicalisée mais qui habitent loin ou qui auraient besoin, par exemple, d'une visite de contrôle le lendemain. Cette clientèle lointaine justifie son déplacement particulièrement lorsque l'établissement hospitalier abrite de grands spécialistes ou des services de chirurgie ou de traitements rares.

Les premiers pays à avoir adopté les hôtels médicalisés sont les États-Unis et les pays d'Europe du Nord, très en avance sur la chirurgie ambulatoire. En France, la chirurgie ambulatoire est moins répandue (environ 40 % contre 70 % des interventions en Suède).

MODÈLE ÉCONOMIQUE pour un *Hospital* pur

La question devra être rapidement posée de la rentabilisation d'un *Hospital* pur, qui n'est pas un hôtel classique. Quand il s'agit d'une unité qui se consacre quasi uniquement à des patients et non, comme pour un hôtel, également à des touristes, le retour sur investissement risque d'être compliqué à obtenir même si ce type de clientèle comporte des avantages, notamment en termes de frais de commercialisation. Le prix de vente à la nuitée est faible et la taille de ces établissements ne dépasse pas 20 chambres. Le seuil de rentabilité, en raison des coûts fixes, est fatalement supérieur ou égal au chiffre d'affaires, ce qui ne permet pas de trouver de rentabilité pour un investisseur privé. L'investissement ne peut être pris que sur le budget de la collectivité.

Source : <https://www.coachomnium.com>

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2022
U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 22MHRU31	Page 10/14

Annexe 7 (2/2) - Le modèle Hospitel ou hôtel hospitalier

Le projet « hôtel-patients », que des bénéfiques ?

L'hôtel hospitalier, nommé couramment Hospitel, s'adresse tout particulièrement à ceux pour lesquels il est difficile d'envisager dans la journée une sortie en ambulatoire (sans nuit à l'hôpital) du fait de l'éloignement géographique, ceux qui sont fatigués en raison de leur traitement et qui doivent venir plusieurs fois par semaine à l'hôpital, ceux qui ont besoin de repos après une intervention chirurgicale et la fin des soins. Le patient échappe à la fatigue liée à la route et aux va-et-vient nocturnes d'un service très médicalisé.

En fait, le patient qui loge à l'hôtel-patients en post-hospitalisation est dans un état de santé similaire à un patient qui rentrerait chez lui.

Le coût pour la collectivité s'en trouve réduit puisque l'on passe de lits médicalisés, qui peuvent atteindre jusqu'à 1 500 € par nuit, à des lits facturés environ 70 € par nuit. En outre, les patients trouvent avec cette solution davantage de confort car ils ne sont pas réveillés durant la nuit par les va-et-vient d'un service très médicalisé.

Il apparaît alors, après une enquête « un jour donné » menée dans plusieurs établissements de santé publics et privés de la région Ile-de-France, que 30 % des patients hospitalisés de façon classique pourraient bénéficier d'une prise en charge dans un hôtel-patients.

Source : <https://www.france-assos-sante.org>

Annexe 8 - Revue de presse

Un déficit abyssal

Le Covid-19 a plongé la sécurité sociale dans un déficit abyssal dont personne n'entrevoit la sortie. Après le record historique enregistré en 2020 (-39,8 milliards d'euros), les prévisions tablent sur des pertes supérieures à 20 milliards par an, au moins jusqu'en 2024.

Source : <https://www.lefigaro.fr>

Le gouvernement continue de supprimer des lits d'hospitalisation

Point récurrent soulevé par les organisations syndicales à Saint-Junien (à 30 kms de Limoges), la situation de l'hôpital était au cœur des revendications. Didier Lekiefs, représentant CGT de l'hôpital de Saint-Junien regrettait « le manque de personnel et la fermeture de soixante lits pour faute de personnel embauché ». Ce dernier en a profité pour annoncer un appel à une grève locale illimitée sur Saint-Junien à partir du 10 mai en attendant d'avoir des réponses fermes des décideurs.

Source : Thibaut Dailler, <https://www.lepopulaire.fr>

Santé : comment le Limousin lutte contre le désert médical

Par Anna Rousseau - Publié le 22 novembre 2019

Le Limousin a été gobé par la Nouvelle-Aquitaine, mais il n'a pu s'y dissoudre : malgré leur apparente bonne volonté, ses habitants sont plus montagnards que surfeurs. Et surtout, ils ont toujours dix ans d'avance sur leur entourage. Littéralement : ils sont de dix ans plus âgés que les Aquitains, les Pictocharentais ou les autres Français. Selon l'Insee, un tiers des Limousins auront plus de 65 ans en 2040, alors que pour le reste du pays ce ratio sera atteint en 2050.

Source : <https://www.lesechos.fr>

À votre sortie d'hôpital, vous aurez à régler le montant du ticket modérateur, c'est-à-dire la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie (20 % soins), ainsi que le forfait journalier (participation aux frais hôteliers de 20 € par jour : hébergement et repas).

Toutefois, si vous avez une mutuelle ou une complémentaire santé, ces frais seront remboursés sauf en cas de suppléments (chambre particulière par exemple) pas toujours prévus par la mutuelle. Si vous n'avez pas de mutuelle ou de complémentaire santé et que vos ressources sont insuffisantes pour régler les frais d'hospitalisation qui restent à votre charge la Complémentaire santé solidaire (ex CMU-C et ACS) ou l'Assurance Maladie (au titre de l'action sanitaire et sociale) peut prendre en charge ces frais.

Si vous êtes hospitalisé(e) en raison d'une affection de longue durée (cancer, maladie cardiaque, insuffisance rénale...), 100 % des soins seront pris en charge par l'assurance maladie.

Source : <https://www.ameli.fr>

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2022
U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 22MHRU31	Page 11/14

Annexe 9 - L'hôtel « Home du Buisson » (Limoges - Isle)



41 établissements français ont été retenus par le ministère de la Santé pour participer à l'expérience hôtel patient, d'après un arrêté du 6 juillet 2017. Parmi eux, le CHU de Limoges. Il s'appuiera sur un lieu déjà existant, le « Home du Buisson ». Le but est de développer les traitements en ambulatoire (c'est-à-dire sans nuit d'hospitalisation) pour les personnes qui résident à plus de 50 kms

Situé à proximité immédiate de l'hôpital Dupuytren (150 m face à l'entrée), l'établissement dispose de 50 chambres meublées tout confort, simples ou doubles, comprenant : une télévision, un accès wifi, un bureau, des rangements, une salle de bains privative avec wc et la climatisation. Un parking privé est également à votre disposition.

À proximité de tous commerces, restaurants, piscine, équipements sportifs, l'hôtel Home du Buisson est le lieu idéal pour tous vos séjours, qu'ils soient professionnels ou touristiques.

Destiné aux proches de malades hospitalisés et aux patients (et accompagnants au besoin) ne nécessitant pas de soins ou de surveillance médicale, le Home du Buisson accueille également toute personne de passage à Limoges.

Le tarif petit-déjeuner inclus pour une chambre simple est de 48 € et de 66 € pour 2 personnes.

Pour les patients, 27 € sont financés à part égale par l'assurance maladie et le CHU. 18 € restent à charge avec possibilité d'un remboursement par la mutuelle.

Extrait du règlement intérieur du Home du Buisson : L'accueil du patient suppose son accord et celui du médecin (pathologie compatible).

Source : <https://www.lepopulaire.fr>
<http://chulimoges.reference-syndicale.fr>
<https://www.mutualitelimousine.fr>

Annexe 10 - Le CHU de Tours a lancé son service d'hôtel hospitalier

Dormir dans le lit d'un hôtel 3 étoiles plutôt que d'être réveillé à 5 heures du matin pour une prise de tension ? Le CHU de Tours propose désormais à certains de ses patients de passer une nuit dans un hôtel à proximité de l'hôpital plutôt que directement dans une de ses chambres.

Disponible pour des patient(e)s qui vont se faire opérer ou - moins souvent - qui sortent d'une opération, ce service est surtout pensé pour des personnes qui n'habitent pas dans l'agglomération tourangelle.

Tous les frais sont pris en charge par le CHU, y compris le coût d'un taxi entre l'hôpital et le l'hôtel, sans que le patient ou la patiente n'ait à déboursier d'argent, y compris en cas de régime alimentaire spécifique.

Deux hôtels Ibis Styles ont passé un accord avec l'hôpital. Depuis le 1er juillet et la mise en service du dispositif, une dizaine de personnes en ont déjà bénéficié. La proposition ne leur est faite que si leur état médical le permet (pas de surveillance médicale nécessaire), et elles doivent signer un accord écrit.

À noter que le CHU finance seul ce dispositif, sans soutien extérieur. C'est donc clairement pour lui un calcul pour faire des économies.

Source : <https://www.info-tours.fr>

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2022
U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 22MHRU31	Page 12/14

Annexe 11 (1/2) - Convention entre La Polyclinique et l'« Éco Premium » de Limoges

Le contrat d'allotement (1) prévoit :

- 4 chambres du lundi soir au jeudi soir,
- 2 chambres le vendredi soir,
- 1 chambre le samedi soir,
- 3 chambres le dimanche soir.

L'allotement sera révisé chaque année en fonction du taux d'occupation. L'hôtel sera surtout utilisé pour les séjours courts (une ou deux nuits).

Tableau des tarifs de l'hôtel dans la convention (facturés à la Polyclinique)

Tarif « patient » Désignation	Semaine (en € TTC)	Week-end et jours fériés (en € TTC)
Chambre avec petit-déjeuner	82,50	82,50
Repas complet	22,00	22,00
Chambre non occupée	71,50	71,50

Lors de son séjour, le patient est en pension complète. La facturation des prestations du patient est d'abord faite à la polyclinique qui refacture le patient à hauteur de 73 € par jour (2). Certaines mutuelles pourront couvrir le ticket modérateur (reste à charge) du patient partiellement (forfait hospitalier) ou totalement.

Les clients patients sont dans la quasi-totalité des cas accompagnés d'une personne (conjoint, parent, enfant) qui loge dans la même chambre et règle l'ensemble de leurs prestations à l'hôtel. Le prix négocié des repas est le même pour les accompagnants mais le tarif hébergement et petit-déjeuner est majoré respectivement de 5 € HT et 10 € HT.

Tout extra non inclus dans la formule est aux frais des patients ou des accompagnants.

Dans le cadre du contrat d'allotement, toute chambre non occupée sera facturée à la polyclinique.

Extrait des tarifs du livret d'accueil de la polyclinique de Limoges

Chambre particulière (y compris le jour de sortie) : 53,00 €

Forfait journalier (y compris le jour de sortie) : 20,00 €

Formules accompagnants (à réserver à la boutique avant 14h) :

Forfait lit & petit déjeuner accompagnant : 25,00 €

Dîner en chambre (entrée, plat garni, fromage, dessert) : 9,00 €

Formule self pour les repas du midi (prix moyen) : 12,00 €

Source : <http://polyclinique-limoges.com>

- (1) Le contrat d'allotement prévoit un certain nombre de chambres de l'« Éco Prémium » mises à la disposition de la Polyclinique.
- (2) Ce tarif correspond au prix d'une chambre particulière et au forfait hospitalier dans un établissement de santé.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2022
U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 22MHRU31	Page 13/14

Annexe 11 (2/2) - Convention entre La Polyclinique et l' « Éco Premium » de Limoges

Le restaurant a prévu des aménagements spécifiques pour les patients (le cas échéant) :

- les repas sont normalement servis au restaurant de l'hôtel, mais la possibilité existe d'avoir des repas secs servis directement dans la chambre (biscottes, yaourts, fruits etc.),
- des ajustements quant aux ingrédients sont possibles en cuisine (absence de sel par exemple),
- les patients doivent signer un registre pour le suivi des repas.

L'aménagement des chambres et l'entretien sont identiques pour toutes les chambres. Les mesures générales d'hygiène de l'hôtel s'appliquent.

Pour les soins éventuellement reçus par le patient durant son séjour à l'hôtel :

- un réfrigérateur est disponible à l'accueil pour les médicaments des patients ou pour les compléments alimentaires,
- en cas d'urgence médicale, la procédure habituelle s'applique, à savoir l'appel du 15.

Annexe 12 - Performances commerciales prévisionnelles de l' « Éco Premium » de Limoges

Monsieur Dujardin prévoit un chiffre d'affaires supplémentaire de 196 960 euros :

Éléments		Montants
CA chambres		91 520 €
CA nourriture et boissons	Petits déjeuners	11 440 €
	Repas	94 000 €

Le taux d'occupation de l'établissement s'élèverait à 62 %, le TREVPAR « client patient et accompagnant » s'élèverait à 170 €.