

APS 2 : SA Grand Hôtel du Lac

La société anonyme Grand Hôtel du Lac sise à Chambéry a été créée il y a quinze ans, lors du rachat de l'hôtel et de ses dépendances par Monsieur André OTT, chef de cuisine réputé. A cette occasion, M. OTT s'est associé avec huit autres personnes pour apporter le capital nécessaire.

Le Grand Hôtel du Lac est un établissement de catégorie trois étoiles, indépendant de toute chaîne hôtelière. Sa clientèle est surtout composée de personnes accompagnant des curistes de la ville d'eau ainsi que des touristes intéressés par la montagne.

L'hôtel dispose d'un restaurant de qualité, classé trois fourchettes par le guide Bonnes Tables. Ce restaurant est ouvert à la fois aux résidents (en demi-pension ou pension complète) et à la clientèle extérieure.

Nouvellement diplômé d'un BTS CGO, vous avez été embauché(e) en contrat à durée déterminée et vous commencez à travailler au mois de novembre 2005. Vous êtes capable d'effectuer des tâches courantes mais aussi de seconder votre supérieur.

M. OTT vous confie trois tâches indépendantes à accomplir. La première consiste à remplacer un employé du service comptable parti en congé, la seconde à analyser les résultats de l'activité de l'hôtel et la dernière à conseiller M. OTT à propos d'une éventuelle externalisation d'activité.

Mission 1 : utilisation de progiciels dans la gestion des opérations courantes

M. OTT désirait depuis un bon moment faire évoluer son organisation de la gestion des ventes et achats, notamment par l'utilisation d'un logiciel intégré performant.

L'employé qui se charge habituellement du travail de facturation et comptabilité est en congé pour les trois semaines à venir. M. OTT désire donc que vous le remplaciez et que vous assuriez ainsi deux tâches :

- que vous mettiez en place la facturation des chambres d'hôtel sur logiciel commercial en commençant par le *paramétrer* : M. OTT, ne sachant trop ce qui se fait sur le marché, vous demande de vous renseigner, et de commencer par tester l'utilisation de la suite logicielle que vous connaissez (SAGE Saari).

- et que vous gériez les tâches habituelles de l'employé :

- l'établissement des factures d'hôtel destinées aux clients « sortants » de la journée (le 2 novembre) ;
- la génération pour ces factures des écritures en comptabilité ;
- la comptabilisation des notes de restaurant de la veille. Pour cela, un récapitulatif journalier est nécessaire afin de ne passer qu'une écriture ;
- l'édition des différents journaux.

Ce travail étant fait, M. OTT vous demande de lui indiquer ce que vous a apporté l'utilisation de SAGE Saari pour ces tâches. Il vous incite également à rechercher s'il ne serait pas possible de gérer les notes de restaurant de la même manière que les factures d'hôtel. Il vous demande de lui indiquer par écrit la démarche à adopter et, si vous pensez rencontrer des difficultés, de lui proposer éventuellement de solutions alternatives au logiciel SAGE Saari.

Vous disposez pour cette mission des annexes 1 à 6

Mission 2 : Analyse de l'activité

M. OTT souhaite que vous présentiez dans un court rapport votre analyse concernant deux points de l'activité de l'entreprise. Vous aurez soin de présenter les tableaux et chiffres nécessaires pour justifier vos propos.

1^{er} point : l'activité actuelle

M. OTT connaît de façon globale les résultats de sa société. Ayant actuellement deux grands types d'activité : l'hôtellerie et la restauration, il souhaite mieux cerner les charges et les produits de chacune.

Il vous demande donc de lui faire une analyse de ces deux activités (performance ? où faire porter ses efforts de réduction des coûts ? est-il possible d'adapter les tarifs pratiqués ?...) accompagnée des données chiffrées que vous aurez établies : marge par activité, compte de résultat simplifié par activité, résultat moyen par chambre et par repas pour octobre.

2^{ème} point : Opportunité de développement :

La direction de l'hôtel a reçu une proposition d'un tour opérateur qui désirerait retenir l'établissement comme étape dans le cadre d'un circuit touristique de luxe dans les Alpes.

Le prix payé pour une demi-pension (une nuit avec petit déjeuner + un dîner) serait inférieur aux prix habituellement pratiqués. M. OTT vous demande donc de rechercher si cette proposition constitue une opportunité de développement pour la société, ou s'il faut la refuser. Il vous propose dans une note de faire cette analyse à partir de l'hypothèses de variabilité de certaines charges.

Pour cette mission, vous disposez des annexes 7 à 10

Mission 3 : Choix d'un mode de production

L'hôtel dispose d'une buanderie où sont lavés et repassés les draps, serviettes et autres éléments servant à l'hôtel et au restaurant. Cette activité ne fait pas l'objet de facturation, c'est pourquoi M. OTT ne la fait pas apparaître dans ses coûts à analyser.

Toutefois, le matériel vétuste a besoin d'être remplacé.

La direction a donc fait établir un devis par une entreprise spécialisée mais elle hésite devant le coût de l'investissement à réaliser. D'autant plus qu'elle estime que les salaires et charges sociales relatifs à la buanderie sont élevés et se demande s'il ne serait pas mieux de faire faire ces entretiens à l'extérieur plutôt que de remplacer son équipement.

Ainsi, après avoir lancé un appel d'offre, elle a reçu deux propositions d'entreprises de nettoyage pour collectivités, NTT et NET EXPRESS.

M. OTT hésite donc actuellement entre l'externalisation des activités de buanderie ou leur maintien dans l'entreprise. C'est vous qu'il charge de comparer les deux projets en terme de coût annuel, et de lui présenter un rapport lui indiquant vos propositions face aux choix possibles.

Pour que vous puissiez procéder à la comparaison des trois solutions, il vous communique un certain nombre d'informations relatives au coût et aux volumes traités de l'activité buanderie ainsi que les devis des deux sociétés. Il vous conseille de joindre une présentation graphique à votre rapport.

Il vous demande également, à la suite de ce rapport, de conclure de manière plus générale sur les avantages et inconvénients pour l'entreprise, au delà de la simple analyse de coût faite ici, d'avoir recours à l'externalisation de l'activité buanderie. Des recherches d'informations sur le sujet vous seront peut-être nécessaires.

Vous disposez pour cette mission des annexes 11 et 12

Annexe 1 - Fiche d'identité de l'entreprise

Forme	Société anonyme au capital de 650 000 €
Président Directeur Général	M. André OTT
RCS	823 144 201 Chambéry
Adresse	La Plesse 73100 Aix-les-Bains
Effectif :	
- direction	3 personnes
- salariés	21 personnes
- services administratifs	1 cadre comptable et 2 employés
- autres membres du personnel	19 employés

Annexe 2 - Note sur l'organisation administrative

Bienvenue chez nous !

Voici quelques renseignements qui vous seront utiles pour mettre en place l'utilisation d'un nouveau logiciel.

▪ *La facturation des chambres d'hôtel de la société Grand Hôtel du Lac était jusqu'à présent tenue grâce à un logiciel très simple qui nécessitait la saisie de tous les éléments de chaque facture. Je souhaite acquérir un logiciel plus performant facilitant la facturation et générant automatiquement les écritures. Vous testerez l'utilisation du logiciel que vous connaissez pour l'édition et l'enregistrement des factures hôtel.*

Par contre vous saisirez encore manuellement le reste de la comptabilité et notamment les opérations concernant le restaurant

▪ *Les factures d'hôtel et notes sont payés en espèce, chèques ou cartes bleues. Les règlements par chèques et cartes sont remis le soir même à l'encaissement à la banque.*

▪ **Attention :** *je vous conseille de bien vous informer, avant tout paramétrage, sur les spécificités fiscales de l'activité hôtelière en matière de TVA. Vous trouverez toutes les informations nécessaires dans le Francis Lefèvre. Je vous engage de plus à vous renseigner sur les changements en matière de TVA que réclament les syndicats de la restauration.*

Annexe 3 - Registre des clients sortants

Clients sortants					Journée du : 2 novembre			
Numéro des chambres	Prix de la chambre	Petit déjeuner	Pension complète	Restaurant	Mini bar	Téléphone	Services	Total
3	122,00	14,00		85,40		3,21	9,50	234,11
4			344,00		18,30			362,30
8	69,00	7,00				6,44	8,60	91,04
14	137,00	14,00			11,51			162,51
22			344,00					344,00
24	122,00	14,00		78,60		0,69		215,29
Total TTC €	450,00	49,00	688,00	164,00	29,81	10,34	18,10	1 409,25
TVA								
Total HT								

La dernière facture du 1er novembre portait le numéro 922.

Tous les clients ont réglé par chèque, à l'exception de la chambre 4 qui a été réglée par carte bancaire.

Annexe 4 - Notes de restaurant de la soirée du 1er novembre

GHL GRAND HOTEL DU LAC	
Note du : 01 nov.	
2 menus à 28 €	56,00
1 vin « Mondeuse »	21,40
1 eau minérale	3,80
2 cafés	4,20
Total (dont TVA 14 €)	85,40
Paiement : chambre 3	

GHL GRAND HOTEL DU LAC	
Note du : 01 nov.	
Entrées carte	18,30
Plats carte	41,30
2 eaux minérales	7,60
1 vin « ½ Gamay »	11,40
Total (dont TVA 12,88 €)	78,60
Paiement : chambre 24	


GHL GRAND HOTEL DU LAC	
Note du : 01 nov.	
1 menu à 28 €	56,00
1 vin « ½ Savoie 99 »	9,80
Total (dont TVA 10,78 €)	65,80
Paiement : chèque	


GHL GRAND HOTEL DU LAC	
Note du : 01 nov.	
Plats carte	36,60
Desserts carte	16,80
1 vin « Saint Chignian »	27,40
2 cafés	4,20
1 digestif	6,10
Total (dont TVA 14,93 €)	91,10
Paiement : CB étranger	

GHL GRAND HOTEL DU LAC	
Note du : 01 nov.	
4 menus à 32 €	128,00
2 menus à 15 €	30,00
4 coca	10,00
1 vin « Savoie 97 »	22,80
3 cafés	6,30
Total (dont TVA 32,30 €)	197,10
Paiement : CB	

GHL GRAND HOTEL DU LAC	
Note du : 01 nov.	
Entrées carte	57,20
Plats carte	106,70
3 eaux minérales	11,40
4 demis 1664	13,40
Total (dont TVA 30,92 €)	188,70
Paiement : chèque	

Annexe 5 - Factures d'achats du 2 novembre

 25 rue des noisetiers 73000 CHAMBÉRY	401311, n° 406	DOIT	
		GRAND HÔTEL DU LAC AIX-LES-BAINS le 2 novembre 2005	
Désignation	Quantité	PU	Montant
Livraison fioul domestique	25 000	0,86	21 500,00
TVA 19,6 %			4 214,00
Net à payer			25 714,00 €
Règlement à un mois			

AU MARCHÉ DU JOUR 5 place Escabelette 73000 CHAMBÉRY RCS 458 686 957 Chambéry		FACTURE à		
		Grand Hôtel du Lac Le 2 novembre 2005		
401205, n° 405	HT	TVA	TTC	
Primeurs	121,95	6,71	128,66	
Fruits	38,10	2,10	40,20	
Fromages fermiers	70,30	3,87	74,17	
Brut	230,35	12,68	243,03	
Remise 10 %	- 23,03	- 1,27	- 24,30	
Net	207,32	12,41	218,73	
TVA 5,5 %		11,41		
Net à votre crédit sous quinzaine			218,73	

Annexe 6 - Liste des articles pour les factures d'hôtel et renseignements complémentaires

Articles	Prix (€)	Compte associé	
		Numéro	Nom
Chambres 1 à 6 (doubles)	122,00	706 100	Prestations chambres
Chambres 7 à 9 (simples)	69,00	706 100	Prestations chambres
Chambres 10 à 19 (doubles)	137,00	706 100	Prestations chambres
Chambres 20 à 28 (doubles)	122,00	706 100	Prestations chambres
Suites 29 et 30 (triples + salon)	160,00	706 100	Prestations chambres
Pension complète chambres 1 à 6	172,00	706 200	Pensions complètes
Pension complète chambres 7 à 9	110,00	706 200	Pensions complètes
Pension complète chambres 10 à 19	175,00	706 200	Pensions complètes
Pension complète chambres 20 à 28	172,00	706 200	Pensions complètes
Pension complète suites 29 et 30	186,00	706 200	Pensions complètes
Petit déjeuner	7,00	706 300	Petits-déjeuners - Bar
Restaurant	Selon carte	706 400	Prestations restaurant
Mini-bar	Selon carte	706 300	Petits-déjeuners - Bar
Téléphone	0,23/min	708 500	Frais accessoires facturés
Services	Selon carte	706 500	Services hôtel

Tous les prix mentionnés sont indiqués toutes taxes comprises.

Les prix indiqués pour un montant de « selon carte » devront être saisis manuellement, aucune base de données n'étant prévue pour l'instant.

Les comptes associés permettront le transfert du logiciel de gestion commerciale vers le logiciel de comptabilité.

Annexe 7 - Balance des comptes de gestion d'octobre

Numéros	Comptes	Débit	Crédit	Remarques
601 100	Achats de denrées alimentaires (restaurant)	14 258,90		
601 200	Achats de denrées alimentaires (petit déj)	1 142,40		
601 300	Achats de boissons (restaurant)	4 687,40		
601 400	Achats de boissons (mini-bar+service chambres)	455,90		
602 200	Fournitures consommables (lessive buanderie)	2 286,70		Annexe 8
606 100	Fournitures non stockables (eau, électricité)	6 909,20		Annexe 8
606 300	Fournitures d'entretien	369,50		Annexe 8
606 400	Fournitures administratives	98,40		non réparties
615 000	Entretien et réparation	548,80		Annexe 8
616 000	Primes d'assurances	457,30		Annexe 8
621 000	Personnel extérieur à l'entreprise	914,00		Hôtel
623 000	Publicité, relations publiques	84,30		non réparties
626 000	Frais postaux et de télécommunication	914,60		Annexe 8
631 000	Impôts, taxes sur rémunérations	1 653,26		Annexe 8
635 000	Autres impôts, taxes et versements assimilés	733,50		non réparties
641 000	Rémunérations du personnel	36 738,60		Annexe 8
645 000	Charges de sécurité sociale et de prévoyance	14 695,44		Annexe 8
661 000	Charges d'intérêts	225,00		non réparties
681 100	Dotations aux amortissements des immo	8 704,10		Annexe 8
706 100	Prestations chambres		15 236,00	
706 200	Pensions complètes		21 240,00	Annexe 8
706 300	Petits déjeuners - Bar		2 646,00	
706 400	Prestations restaurant		58 154,00	
706 500	Services hôtel		814,50	
708 500	Frais accessoires facturés		468,50	
	Totaux	95 877,30	98 559,00	
	Solde créditeur (bénéfice)	2 681,70		

Annexe 8 - Renseignements complémentaires sur la répartition des charges et des produits

- Les produits de pensions complètes sont réparties entre hôtel et restaurant en fonction d'un prix moyen et d'une occupation moyenne des chambres soit :

- hôtel : 10 976 €
- restaurant : 10 264 €

On considère que les variations de stocks sont infimes entre le début et la fin du mois et qu'elles n'ont qu'une influence négligeable sur le résultat mensuel.

- Répartition des frais généraux :

Charges	Hôtel	Restaurant
Fournitures consommables	1 678,40	608,30
Fournitures non stockables	4 272,80	2 636,40
Fournitures d'entretien	292,20	77,30
Entretien et réparations	401,30	147,50
Primes d'assurances	365,80	91,50
Frais postaux et frais de télécommunication	823,10	91,50

- Répartition des charges liées au personnel :

Charges	Hôtel	Restaurant	Non réparties
Impôts, taxes sur rémunérations	569,38	878,10	205,78
Rémunérations du personnel	12 652,60	19 513,10	4 572,90
Charges de Sécurité sociale	5 061,04	7 805,24	1 829,16

- Répartition des dotations aux amortissements :

- hôtel : 6 092,90
- restaurant : 2 611,20

- Dans le tableau de calcul des marges par activité, les charges qui ne peuvent pas être réparties figurent dans une colonne spécifique.

- Vous ne tiendrez pas compte de l'impôt sur les bénéfices.

- Au mois de d'octobre, 234 chambres/nuits ont été occupées et 1 260 repas ont été servis (y compris les pensions complètes).

Annexe 9 - Proposition du tour opérateur

*FranceTour
12 avenue de Reuilly
75012 Paris*

de : M. Langewin

objet : proposition de partenariat

Nous sommes à la recherche de nouveaux partenaires pour les circuits que nous proposons dans votre région. Le Grand Hôtel du Lac conviendrait particulièrement à l'un de ces circuits qui passe par Aix-les-Bains chaque semaine, le lundi soir, journée que nous savons être de faible taux de remplissage pour vous, surtout hors saison. Un groupe moyen comporterait 32 personnes qu'il faudrait loger en chambres doubles. Nous vous proposons un forfait de 2 500 € par passage (vous pouvez compter quatre passages par mois).

Je vous remercie de me faire rapidement savoir si vous êtes intéressés par cette offre de partenariat.

Le 15 septembre 2005

Annexe 10 - Note de M. OTT relative à votre analyse de la proposition du tour opérateur

J'aimerais que vous me présentiez vos conclusions quant à la proposition du tour opérateur à partir de la simulation d'un compte de résultat global pour septembre si l'on accepte la proposition totale du tour opérateur et en supposant que seules certaines charges augmenteraient réellement.

Vous m'indiquerez ensuite si d'après vous il serait opportun d'accepter la proposition du tour opérateur tant d'un point de vue de gestion comptable que commerciale.

Annexe 11 - Coût de l'activité buanderie

Veillez trouver les informations nécessaires au calcul du coût de l'activité buanderie selon le volume traité :

- La buanderie traite par an entre 50000 kg et 70000 kg d'articles selon l'activité (nous avons coutume de faire nos calculs pour des volumes variants de 5000 kg en 5000 kg)
- L'activité nécessite la présence d'un membre du personnel, rémunéré à un taux horaire de 11 €, charges sociales et fiscales comprises. Cette personne est capable de traiter 50 Kg par heure.
- La consommation d'énergie, d'eau et de produits de lessive est évaluée à 14 € pour 100 kg.
- Notre matériel devrait être renouvelé en début d'année ; son coût d'acquisition a été négocié à 18 300 € ; la durée d'amortissement serait de 5 ans et traduit une consommation régulière des avantages économiques attendus.
- Pour financer l'acquisition du matériel, un emprunt du même montant serait effectué, remboursable au terme de 5 ans ; il serait possible d'obtenir de la banque un taux d'intérêt de 8 %.

Annexe 12 - Devis reçus

Voici les conditions proposées par deux sociétés en réponse à notre appel d'offre :

- La société de services NTT propose un nettoyage des draps, serviettes de bain, serviettes de service, nappes pour une somme de 45 € HT pour 100 kg traités.
- La société de services NET EXPRESS propose un tarif dégressif en fonction du volume de travail annuel qui lui est confié. Elle applique donc la grille tarifaire suivante :
 - ❑ de 0 à 50 000 kg traités : 0,455 € HT par kg traité
 - ❑ de 50 001 kg à 60 000 kg traités : 0,45 € HT par kg traité
 - ❑ de 60 001 kg à 70 000 kg traités : 0,445 € HT par kg traité

Le devis propose d'envisager une facturation tout au long de l'année en appliquant la tarif le plus avantageux. Cependant, en fin d'année, une régularisation sera effectuée pour tenir compte du volume réel de draps, serviettes de bain, serviettes de service ou nappes confié à NET EXPRESS.