



# **GUIDE CONSEIL DU PORTEUR DE PROJET TOURISTIQUE**

Se lancer dans un projet touristique se mûrit : l'exercice d'une activité d'accueil nécessite une forte motivation qui relève d'un choix de vie et doit s'inscrire dans la durée. Un grand professionnalisme est requis, face aux exigences accrues des clientèles et à la nécessité de respecter une réglementation de plus en plus complexe. C'est pourquoi, il importe de s'entourer dès le départ d'un maximum de conseils.

De l'idée à la concrétisation du projet, il peut parfois se passer plusieurs années, en fonction de la complexité du projet (démarches administratives par ex), des moyens disponibles (financiers notamment), de la disponibilité, etc ...

Avant toute démarche, réfléchissez à votre projet :

- Définissez vos idées avec le plus de précision possible
- Vérifiez la cohérence de votre projet de création d'activité touristique et de votre projet personnel.
- Évaluez vos contraintes (familiales, professionnelles)



## LES QUESTIONS A SE POSER AVANT DE SE LANCER

- Pourquoi voulez-vous vous lancer dans une activité touristique ?
- Votre famille est-elle prête à vous suivre ?
- Disposez-vous de suffisamment de temps à consacrer au montage de votre projet ?
- Disposez-vous de suffisamment de temps à consacrer à l'activité envisagée ?
- Vos charges familiales et financières sont-elles compatibles avec votre projet ?
- Les revenus que vous attendez de l'activité envisagée sont-ils réalistes par rapport à ses potentialités ?
- Aimez-vous recevoir du public, des clients ? Avez-vous le goût du contact, le sens de l'accueil ?
- Êtes-vous disponible pour des horaires décalés, une période d'activité à contre-courant de celle de la majorité de la population ?
- Quel est le 1er objectif de votre projet ?
  - \* La sauvegarde et/ou l'entretien d'un patrimoine ? (valoriser un bâtiment dont vous êtes propriétaire)
  - \* Un complément de revenu ?
  - \* Une activité lucrative ?
  - \* Un apport pour atténuer les charges d'un bien immobilier ?
  - \* Un placement ?

- Quelle est votre connaissance de la région ?
- Votre connaissance du milieu du tourisme est-elle suffisante ?
- Connaissez-vous suffisamment les attentes des clients et leurs comportements ?
- Connaissez-vous bien le contexte naturel, économique, humain, touristique de votre territoire ? ses atouts ? ses contraintes ?
- Le produit d'hébergement touristique envisagé vous convient-il vraiment ? prestations à assurer, disponibilité, temps de travail, types de clientèles....
- Souhaitez-vous proposer uniquement un hébergement ou l'accompagner d'activités, d'animations, d'une prestation de restauration ?
- Quelle(s) clientèle(s) ciblez-vous ?
- Comment allez-vous vous différencier de la concurrence ?
- Quel est votre parcours ? En quoi vous sera-t-il utile pour votre projet ? Quelles sont vos compétences et vos atouts ?
- Quelles sont les compétences qui vous font défaut, à acquérir, à valoriser ?  
(ex : outils numériques, pratique des langues étrangères, gestion/comptabilité, marketing....)
- Etes-vous en mesure de communiquer avec vos clients dans une langue étrangère ? (anglais a minima)
- Votre assise financière est-elle suffisante ? Vous permet-elle d'attendre les 1ers retours sur investissement ?



## DÉROULE DU PROJET

Un projet touristique doit faire l'objet de réflexions sur sa viabilité, ses clientèles cibles, son positionnement, l'environnement dans lequel il se situe, son organisation et son financement.

Pour bien réussir la commercialisation du projet, il est important de mettre en place une stratégie marketing, notamment web, afin d'optimiser les actions de communication.

Pour mesurer la faisabilité d'un projet touristique il convient de se poser les bonnes questions qui permettront de prendre les décisions adaptées.

Ce guide a pour objectif de vous accompagner dans la formalisation de votre projet, de vous aider à vous poser les bonnes questions, d'intégrer les données techniques que vous êtes amenés à recueillir, de vous permettre de constituer un outil de présentation de votre projet à vos différents interlocuteurs (administrations, banques, bureau d'étude, comptable, etc.)

# 1) PRÉPARER UN PROJET

Avant d'engager un projet de création ou de modernisation d'un hébergement touristique, le porteur de projet doit s'interroger sur sa faisabilité.

Avoir une opportunité matérielle (ex : héritage d'un bien familial) est un atout mais qui est insuffisant pour garantir à lui seul la pérennité et la viabilité d'une activité.

La définition de son projet doit comprendre :

- Une réflexion sur le concept d'hébergement à créer
- Une évaluation des moyens à disposition
- Une estimation des coûts et de la durée de réalisation des travaux
- Une stratégie commerciale

## 1) **Le contexte touristique**

Quelles est l'offre d'hébergement existante ? étudier l'offre existante sur le territoire proche (ex : département + départements limitrophes)

- Type d'hébergement et capacité d'accueil
- Qualité (niveau de classement) et services proposés
- Type de clientèle et taux d'occupation

Evaluation de l'attractivité touristique du territoire ?

- Le besoin d'hébergements est-il assuré par les équipements existants ?
- Les atouts touristiques locaux (patrimoine naturel et bâti, sites touristiques, évènementiels phares, ..)
- L'offre d'hébergements permet-elle de valoriser les atouts touristiques locaux ?
- A quels besoins non satisfaits répondra le projet touristique ?

**Info + : pour rechercher des données, contacter les observatoires du tourisme régionaux et départementaux, l'INSEE, la CCI**

## 2) **La réflexion préalable : quoi ? pour qui ? comment ?**

### • **Le concept de départ**

C'est à partir des objectifs de départ à court, moyen et long terme que le projet devra être conçu. L'objectif est-il principalement économique (développement de l'entreprise ou création d'une activité professionnelle), patrimonial (valoriser ou préserver un bâti) ou social (recherche d'ouverture vers l'extérieur, activité complémentaire, ...)

- Quel thème ? quel niveau de qualité ? quels services ou équipements ? quels labels/classements ?
- Le projet est-il adapté au territoire où il est implanté ?
- Quelle est la clientèle visée ?

#### • **Les caractéristiques de l'hébergement**

- Quel est le type d'hébergement envisagé ? (classique, innovant, ..)
- Capacité d'accueil, agencement (nombre de chambres ou d'emplacements, surfaces, ..)
- Quels seront les équipements mis à disposition des clients ?

#### • **Le positionnement commercial**

- Quels moyens ? réseaux de promotion/distribution, site web, réservation en ligne, ...
- Vérification de la cohérence du positionnement commercial avec le contexte et les atouts touristiques du territoire
- Quels types de séjours proposés à la clientèle ?
- Quels prix ?

#### • **Le fonctionnement de l'activité (le projet est-il économiquement viable ?)**

- Prévisions de fréquentation par période (taux d'occupation)
- Estimation des recettes et des charges prévisionnelles
- Estimation du coût des travaux
- Viabilité du projet par rapport aux capacités d'investissement
- Choix du statut juridique (duquel découleront le régime fiscal et le régime social)

### **SE FAIRE ACCOMPAGNER DANS LA DÉFINITION D'UN PROJET :**

Cette phase, parfois vue comme une contrainte alors qu'elle peut apporter une vraie plus-value à un projet, mais aussi bien souvent demandée par les financeurs (banques, collectivités), peut être utile pour les projets d'ampleur importante.

L'étude de faisabilité peut porter sur l'ensemble du projet, soit sur un point précis (les aspects juridiques, la stratégie commerciale par exemple...)

Ce type d'étude est réalisée par un bureau d'études spécialisé en ingénierie touristique qui peut si besoin s'adjoindre les compétences d'autres experts (économiste de la construction, juriste, ..) ; le coût moyen/jour varie autour de 800 à 1000€.

La Région Nouvelle Aquitaine peut apporter une aide pour financer les études.

***Voir fiche pratique "financer un projet touristique".***

Après la phase de réflexion et d'étude, vient la phase de préparation des travaux, avec notamment la conception des bâtiments et de leur aménagement, éléments qui sont étroitement liés avec les services et les prestations touristiques. Bien se renseigner sur les règles en vigueur est impératif, car cela peut conditionner la faisabilité même du projet et ses délais de réalisation.

### **1) Le respect de la réglementation**

Plusieurs réglementations s'appliquent, un hébergement touristique étant à la fois un espace de travail et un espace accueillant du public.

#### **Règles d'urbanisme :**

Toute construction neuve et tout aménagement de terrain doit faire l'objet d'une autorisation administrative (permis de construire, permis d'aménager, déclaration préalable de travaux, selon la nature des travaux).

Les procédures applicables ont fait l'objet de plusieurs réformes depuis la loi du 13 décembre 2000 (dite loi SRU), en 2007 et en 2009 puis avec le Grenelle de l'Environnement. Le Code de l'Urbanisme a ainsi connu de nombreuses modifications.

- se renseigner sur les règles qui s'appliquent localement en consultant les documents de planification stratégiques : Schéma de Cohérence Territoriale (SCOT), Plan Local d'urbanisme (PLU), .... Elles permettront de définir les contraintes en matière d'implantation de la construction sur le terrain, l'emprise au sol, les matériaux autorisés...

Demander un Certificat d'urbanisme permettra d'avoir une réponse sur les conditions réglementaires de réalisation du projet,

- La déclaration préalable de travaux : pour les travaux de faible importance et pour lesquels un permis de construire n'est pas nécessaire,
- Le permis de construire : il est accordé après vérification de la conformité du projet avec les règles en vigueur (construction d'un ouvrage),
- Le permis de démolir : imposé dans les secteurs protégés (secteurs sauvegardés, sites, périmètres de protection des monuments historiques...),
- Le permis d'aménager pour les opérations d'aménagement (PRL, campings > 6 emplacements,...).

***Voir fiche pratique "règle d'urbanisme liées au tourisme".***

**Réglementation relative à la sécurité et aux incendies** (arrêté du 24 juillet 2006) pour les établissements qui reçoivent du public (ERP) qui impose des visites de contrôle avec une périodicité de 5 ans.

Les ERP sont classés par type et par nombre de personnes accueillies.

Beaucoup d'établissements touristiques sont classés en 5ème catégorie ; ce sont essentiellement des hôtels de moins de 50 chambres, mais cependant certains d'entre-eux proposant des salles de séminaires ou de la restauration peuvent être classés en 4ème ou 3ème catégorie.

>>> La réglementation ERP s'applique au-delà d'une capacité d'accueil de 15 personnes ; ainsi les chambres d'hôtes ne sont pas considérées comme des ERP, tout comme les meublés de tourisme ne recevant pas plus de 15 personnes.

### ***Voir fiche pratique ERP***

#### ***Réglementation relative à l'accessibilité :***

La loi du 11 février 2005 impose un cadre réglementaire applicable au 1er janvier 2015 pour les établissements susceptibles de recevoir plus de 15 personnes (ERP). Ces établissements doivent assurer une accessibilité de l'établissement quel que soit le type de handicap : moteur, auditif, visuel et mental.

- Cette obligation porte sur les aménagements, les équipements intérieurs et extérieurs : les personnes handicapées doivent pouvoir circuler, se repérer, communiquer, accéder aux équipements et les utiliser (toutes les prestations et les activités doivent être accessibles),
- Des dérogations peuvent être accordées à partir de critères tenant à la structure du bâtiment rendant impossible les aménagements, ou du fait de contraintes liées à la préservation du patrimoine architectural, ou du fait de la disproportion manifeste entre le coût des travaux et le résultat final.

Les établissements recevant du public (ERP) non conformes aux règles d'accessibilité sont tenus de s'inscrire à un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) qui permet d'engager les travaux nécessaires dans un délai limité.

### ***Voir fiche pratique ERP***

#### ***Réglementation relative à la performance énergétique des bâtiments :***

La Réglementation Thermique (RT) est différente selon qu'il s'agit de créer des bâtiments ou de réhabiliter et modifier des bâtiments existants :

- bâtiments neufs : la RT 2012 est mise en œuvre depuis 2012,
- bâtiments existants : la RT des bâtiments existants impose des règles différentes selon l'importance des travaux à mener.

### *Les choix techniques*

Un projet de création ou de rénovation nécessite en premier lieu une réflexion sur le site, les éléments qui composent le ou les bâtiments et sur l'organisation des extérieurs.

Une fois la réflexion menée et les plans de l'établissement établis, les choix techniques doivent être réalisés sur les différents lots de construction : choix des matériaux, des systèmes de ventilation et de chauffage, type d'isolation phonique et thermique, gestion de l'eau...

Pour concevoir et réaliser les travaux, le propriétaire pourra faire appel à :

- Le maître d'œuvre conçoit les travaux et coordonnera leur réalisation : établissement des plans et des documents techniques, gestion des relations avec les entreprises. Le maître d'œuvre a une mission définie dans un contrat passé avec le propriétaire.
- L'architecte. Obligatoirement inscrit à l'Ordre des architectes, il conçoit le bâtiment et peut assurer la maîtrise d'œuvre.

***Info + : pour les particuliers, le recours à un architecte DPLG, inscrit à l'ordre des architectes, est obligatoire au-delà du seuil de 150m<sup>2</sup> de surface au plancher en construction neuve, lors de modifications ou d'extensions ; il est obligatoire pour une personne morale (association, collectivités, entreprises, sociétés civiles, ...) quelle que soit la surface.***

### *Chiffrer le coût des travaux et financer le projet*

Le montage financier n'est pas toujours simple. Une attention particulière doit être portée sur le plan de financement prévisionnel du projet (réalisation des travaux), le prévisionnel de l'activité (chiffres d'affaires et charges) et le plan de trésorerie.

- Détermination de la capacité d'autofinancement,
- Le financement par emprunt bancaire : l'établissement bancaire se déterminera en évaluant 3 critères majeurs : la situation financière du demandeur, la rentabilité économique de l'activité envisagée et l'évolution envisagée, les bilans des trois dernières années (lorsqu'il s'agit du développement d'une activité existante).
- Les aides publiques : EPCI, Conseil Régional, Europe (Voir fiche pratique « financer son projet touristique »)

## >>> **Creuse Tourisme vous accompagne**

Creuse Tourisme, agence du Conseil Départemental en charge de la politique touristique, a notamment pour mission d'accompagner les porteurs de projet dans la mise en œuvre de leur projet touristique, notamment pour les hébergements. L'équipe peut vous apporter des conseils à tous les stades de votre projet.

Quel que soit son stade d'avancement, Creuse Tourisme vous aide à définir les orientations de votre projet et sa faisabilité, vous amène à vous poser les bonnes questions, à faire des choix adaptés au regard de la réglementation, du marché touristique et des attentes des clientèles. Il vous accompagne également dans la recherche de financements mobilisables et tout au long de votre projet jusqu'à sa réalisation et sa commercialisation.

### **Notre intervention :**

- un contact personnalisé pour cadrer le projet
- la mise à disposition des éléments clés du tourisme creusois : statistiques, stratégies touristiques territoriales, acteurs, ...
- un accompagnement à la réalisation d'études de faisabilité (recherche d'un cabinet d'étude, aide à la rédaction du cahier des charges, suivi, etc.) si nécessaire
- la recherche de financements mobilisables
- la mise en relation avec les services compétents pour l'avancement du projet
- un suivi régulier
- Un accompagnement à la promotion et à la commercialisation

En fonction de la nature de votre projet, vous pourrez être amené à rencontrer d'autres organismes qui vous apporteront des conseils dans leurs domaines de compétences (ex : sécurité, urbanisme, énergie, aides financières, statut juridique, ..)

**Voir fiche pratique « contacts utiles »**

MISE À JOUR : JUIN 2020

## CONTACT

CREUSE TOURISME | 9 avenue Fayolle | 23005 GUÉRET CEDEX  
www.tourisme-creuse.com | 05 55 51 93 23 – Contact: Isabelle DUCHER  
Site pro : www.pro.tourisme-creuse.com

