

GUIDE PRATIQUE 2008

# Créer, reprendre, gérer et développer un établissement hôtelier en Loire-Atlantique



“Un guide unique et indispensable pour connaître les dispositifs d’accompagnement et d’aides et mieux connaître la filière”

Réalisé par le Comité Départemental du Tourisme  
de Loire-Atlantique  
en partenariat avec la Chambre de Commerce et d’Industrie  
de Nantes et St-Nazaire



Le Comité Départemental du Tourisme est l'outil du Conseil Général en matière de développement et de promotion du tourisme en Loire Atlantique. C'est à ce titre qu'il a souhaité mettre à la disposition des créateurs et repreneurs d'établissement hôtelier dans notre département, un guide recensant les différents dispositifs existants pour les aider dans la conduite de leurs projets.

Nous l'avons élaboré en collaboration avec les Chambres de Commerce et d'Industrie de Nantes et de Saint-Nazaire. Il se veut pratique et répond aux questions : Qui peut m'aider ? Comment ? A quelles conditions ?

Nous espérons qu'il vous sera utile et souhaitons que votre projet vienne enrichir l'offre touristique de notre département.

Le Président  
Xavier AMOSSÉ

#### Avertissement

Cette brochure ne constitue pas un document contractuel et exhaustif. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation, le Comité Départemental du Tourisme de Loire-Atlantique ne saurait être tenu pour responsable des erreurs, omissions ou modifications qui seraient intervenues après la date de parution du guide (décembre 2007).

Coordination : Isabelle Renoul  
Rédaction : Caroline Audran, Isabelle Joly, Cécile Préfol, Fabienne Rochedreux, Jean-Yves Valembois  
Elaboration et Relectures : Sandrine Bernard, Amélie Roussel

Création maquette : Asbury

Fabrication : Goubault Imprimeur certifié Imprim'vert  
Imprimé sur papier recyclé 150 g et 90 g avec encres végétales  
Crédit Photos : CDT 44 / B. Bonnet, F. Michelot, J.M. Mouchet – Auberge de la Forêt,  
Le Gâvre – Diaouest – Fédération Internationale des Logis de France - L'Abreuvoir, Héric –  
Le Saint-Christophe, La Baule



Comité Départemental du Tourisme  
de Loire-Atlantique  
11 rue du Château de l'Eraudière  
CS 40698 – 44306 NANTES CEDEX 3  
Tél. 02.51.72.95.40 - Fax 02.40.20.44.54  
info@loire-atlantique-tourisme.com  
www.loire-atlantique-tourisme.com



Chambre de Commerce  
et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Maison de la Création Transmission d'Entreprises  
8 rue Bisson – 44100 NANTES  
Tél. 02.72.56.80.01



# Sommaire

## Créer ou reprendre un établissement hôtelier

### I | Connaître la filière

d'activité "hôtellerie" P 3

- 1 Définitions et rappels P 4
- 2 Cadre réglementaire de l'activité P 7
- 3 Acquérir les compétences P 12
- 4 Trouver l'information P 14

### II | Quels sont les dispositifs

à ma disposition ? P 15

- 1 M'informer sur l'ensemble des formalités et démarches ? P 16
- 2 Organiser la démarche de projet ? P 17
- 3 Trouver l'information sur les établissements à reprendre ? P 18
- 4 Obtenir les données sur le marché ? P 19
- 5 Faire les diagnostics préalables ? P 20
- 6 Être accompagné ? P 22
- 7 Travailler sur l'approche financière prévisionnelle ? P 23
- 8 Obtenir des aides financières à l'investissement ? P 24
- 9 Être suivi après ? P 30

## Gérer et développer un établissement hôtelier

### I | Se faire connaître

communiquer P 33

- 1 Choisir son réseau P 34
- 2 Définir sa stratégie de communication P 35
- 3 Elaborer ses outils de communication P 37

### II | Développer

sa clientèle P 39

- 1 Définir son plan d'actions commerciales P 40
- 2 Cibler sa clientèle, thématiser son offre P 41
- 3 Promouvoir son offre sur le marché régional, national et international P 42
- 4 Promouvoir son offre sur le marché groupes adultes P 43
- 5 Diffuser sa documentation, travailler en réseau P 44
- 6 Commercialiser son offre P 45

### III | Gérer

les ressources humaines P 48

### IV | Développer

la qualité P 51

### V | Obtenir des aides

pour développer son établissement P 55

# Créer ou reprendre un établissement hôtelier





# | I | Connaître la filière

d'activité "hôtellerie"

## Le classement « Tourisme »

Un arrêté du 14 février 1986 fixe les normes et la procédure de classement des hôtels et résidences de tourisme. L'échelle de classement compte 6 catégories en partant du sans étoile jusqu'à 4 étoiles luxe. Ce classement n'est pas obligatoire mais permet de bénéficier de l'appellation « hôtel de tourisme » et ainsi de figurer dans les listes diffusées par les Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative et le Comité Départemental du Tourisme. Il doit être demandé par le propriétaire de l'établissement auprès de la préfecture du département du lieu d'implantation.

Le nombre d'étoiles est fonction du nombre et de la surface des chambres et du confort général. Pour connaître les normes précises de classement, consulter la brochure *Législation et réglementation, hôtels restaurants et résidences de tourisme*, Journal Officiel n° 1088 – [www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr)

Toutes modifications de capacité d'un établissement ou tous travaux doivent être signalés auprès de la Préfecture.

**Information :** Préfecture de Loire-Atlantique



Bureau des Activités Economiques et Touristiques  
Madame GUINHUT – Tél. 02.40.41.23.49  
[brigitte.guinhut@loire-atlantique.pref.gouv.fr](mailto:brigitte.guinhut@loire-atlantique.pref.gouv.fr)

### ➤ Hôtel de tourisme

L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé tourisme par le Préfet après avis de la Commission Départementale de l'Action Touristique (CDAT) et répondant à des normes définies par la loi. Il offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage ou à une clientèle qui effectue un séjour à la journée, à la semaine ou au mois mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration.

### ➤ Résidence de tourisme

La résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé tourisme par le Préfet après avis de la Commission Départementale de l'Action Touristique et répondant à des normes définies par la loi, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ensemble homogène de chambres ou d'appartements meublés, disposés en unités collectives ou pavillonnaires, offerts à la location pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs et dispose d'une capacité de 100 lits minimum. Elle est gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale.

**Nota-Bene :**

Le terme de résidence hôtelière ne renvoie pas à une définition légale précise, il s'agit d'une appellation commerciale sans normes définies par la loi tout comme « résidence services » ou « appart' hôtel », « hôtel résidence » etc.

Dans la plupart des cas, il s'agit en fait d'une résidence de tourisme non classée ou d'un hôtel fonctionnant principalement en location en courts ou moyens séjours.





## Déclaration d'ouverture

Avant l'ouverture de l'établissement, il faut obtenir l'autorisation de la préfecture du département.

Une enquête sur place est effectuée dans le mois qui suit afin de délivrer un visa de conformité des installations. Un arrêté préfectoral rend l'ouverture de l'établissement officielle. Lorsqu'il s'agit d'une reprise d'établissement hôtelier, la déclaration auprès de la préfecture n'est pas nécessaire.

**Tout projet de construction de plus de trente chambres en province et cinquante en Ile-de-France est soumis à l'autorisation de la CDEC, Commission Départementale d'Équipement Commercial (loi 96-603 sur le développement et la promotion du commerce et de l'artisanat adoptée le 5 juillet 1996, autrement appelée loi Raffarin).**

**Information :** Préfecture de Loire-Atlantique



Bureau des Activités Economiques et Touristiques  
Madame GUINHUT – Tél. 02.40.41.23.49  
brigitte.guinhut@loire-atlantique.pref.gouv.fr

### ► L'exploitant

L'exploitant ne doit pas avoir été condamné pour crime de droit commun ou pour délit de proxénétisme. Il doit jouir de tous ses droits civiques.

Aucun diplôme n'est exigé. Mais ce métier requiert des aptitudes diverses : disponibilité, amabilité, santé robuste, maîtrise des langues étrangères. Et par-dessus tout, le goût du contact avec le client. Un bon gestionnaire d'hôtel aujourd'hui doit être un homme de marketing mais aussi un manager, animateur d'équipe, sachant recruter, fidéliser et motiver son personnel.

## Droit du travail

C'est la convention collective HCR (Hôtels, Cafés, Restaurants) du 30 avril 1997 modifiée par différents avenants qui s'applique aujourd'hui. Se procurer la brochure du Journal Officiel 32 92. [www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr)

**Information :**

Direction Départementale du Travail de l'Emploi  
et de la Formation Professionnelle  
Madame FREYGEFOND - Tél. 02.40.12.35.77  
nicole.freygefond@travail.gouv.fr

**A noter :**

L'entretien professionnel biennuel est obligatoire pour tous les salariés de l'entreprise (accord interprofessionnel de décembre 2003).

L'élection d'un délégué du personnel est obligatoire à partir du 11<sup>ème</sup> salarié.

Un règlement intérieur doit être établi au-delà de 20 salariés.

## La sécurité

### ► Des clients

Obligation de respecter les normes dites E.R.P. Etablissements Recevant du Public (capacité, aménagement, matériaux, issues, éclairages, installations électriques, ascenseurs, alarme et lutte contre les incendies...).

**Le repreneur doit exiger le procès verbal de visite de la Commission de Sécurité qui devra dater de moins de 5 ans ; il vérifiera si l'ensemble des préconisations a été exécuté ou si des manquements graves demeurent.**

**En raison des contraintes importantes générées par les règlements de Sécurité-Incendie, il paraît indispensable de faire un point précis sur ces questions avant toute conclusion de transaction lors de l'achat d'un hôtel quelque soit sa capacité. Voir p 20 "Faire les diagnostics préalables à une prise".**

Dans le cas de projets importants ou de préconisations lourdes, il est recommandé de consulter un bureau de contrôle (APAVE, SOCOTEC, VERITAS...) qui peut intervenir à quatre niveaux :

- contrôles et vérifications,
- diagnostic et préconisations,
- appui-conseil,
- suivi de la mise en œuvre.

**Information :** Service Départemental d'Incendie et de Secours  
Direction Départementale  
BP 4309 - 44243 LA CHAPELLE SUR ERDRE - Tél. 02.28.09.81.00

### ► Du personnel

L'entreprise a l'obligation de procéder à l'évaluation de ses risques et de la transcrire dans un document appelé « document Unique » décret n°2001-1016 du 05 novembre 2001. Cette réglementation est applicable depuis le 8 novembre 2002. En cas de non respect, l'entreprise est passible d'amendes. Le Document Unique constitue le point de départ des actions de prévention à mettre en œuvre dans l'entreprise par l'employeur et doit évoluer et être remis à jour chaque année.

Par ailleurs, la loi n°91-1414 du 31 décembre 1991 (article L 230-2 du code du travail) définit les principes généraux de prévention à mettre en œuvre.

**Information :** CRAM des Pays de la Loire  
2 place de Bretagne - 44932 NANTES CEDEX 9  
Tél. 02.51.72.84.08 ou 02.51.72.84.09  
ou 02.51.72.84.07  
[www.cram-pl.fr/les risques professionnels/informations](http://www.cram-pl.fr/les_risques_professionnels/informations)



## L'hygiène

Le règlement sanitaire départemental type doit être connu et appliqué à la lettre : se procurer (auprès du Ministère de la Santé, du Journal Officiel ou des organismes professionnels) les circulaires du 9 août 1978 et du 26 avril 1982.

Pour les hôtels-restaurants, il est obligatoire de mettre en place les procédures basées sur les principes de l'H.A.C.C.P (Hazard Analysis Critical Control Point), système d'analyse des dangers et de maîtrise des points critiques. Il s'agit d'une méthode permettant une certaine vigilance en identifiant les étapes où il existe un danger de contamination. Le recours aux guides de bonnes pratiques d'hygiène validés est recommandé.

Ces méthodes sont expliquées dans le « Guide des Bonnes Pratiques Restaurateurs » paru fin 1998 en vente à la :

- Direction des Journaux Officiels – 26 rue Desaix

75015 PARIS – Fax : 01.45.79.17.84

[www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr)

- Direction Départementale des Services Vétérinaires

2 rue Thésalie – Lieu-dit La Berangerais – BP 4209 - 44242 LA CHAPELLE SUR ERDRE

Tél. 02.40.72.93.50 – Fax 02.40.72.93.51

Chez trois éditeurs commerciaux :

- SOSIH – 22 rue d'Anjou

75383 PARIS Cedex – Tél. 08.01.44.94.19.94

- EDPOTEC – 4 rue de Gramont

75006 PARIS – Tél. 01.42.96.60.75

- SOPROCOH – 2-4 rue Barye

75017 PARIS – Tél. 01.47.66.70.00

Nota Bene : La Chambre des Métiers réalise des diagnostics hygiène, voir p 20

### ► Légionellose

Notamment pour les établissements saisonniers restant fermés deux à quatre mois.

**Information :** DDASS

Maison de l'administration nouvelle

6 rue Viviani - BP 96 219 - 44262 NANTES CEDEX 02

Tél. 02.40.12.80.00

ou consulter : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

## Les prix

Les prix sont librement déterminés sous la responsabilité de l'exploitant. L'affichage des prix est très réglementé avec des dimensions précises (extérieur, réception, chambre, etc...). Le texte de base est l'arrêté du 8 juin 1967. Le petit déjeuner ne peut être imposé dans la vente d'une nuitée.

NB : Dans certaines communes, la taxe de séjour peut être instaurée. Se renseigner en mairie.

**Information :** Direction de la Concurrence, de la Consommation  
et de la Répression des Fraudes  
10 boulevard Gaston Doumergue – 44000 NANTES  
Tél. 02.40.08.80.40

## Les licences

Toute vente de boissons alcoolisées ou non est soumise à la réglementation, pour un bar, un restaurant, un hôtel :

- 1ère catégorie : obtention illimitée
- 2ème catégorie : quotas de limitation pour création
- 3ème catégorie : quotas de limitation pour création (**transfert soumis à autorisation**)
- 4ème catégorie : création interdite (**transfert soumis à autorisation**).

Depuis le 1er avril 2007 un permis d'exploitation est désormais nécessaire pour les détenteurs d'une licence 2,3,4. Les licences restaurants ne seront concernées qu'à partir du 1er avril 2009. Ce permis est accordé pour 10 ans suite à une formation, celle-ci est organisée par les syndicats professionnels (voir coordonnées à la rubrique Trouver l'information p 14)

### Information :

- Mairie de la localité

- Formalités administratives :



Préfecture de Loire-Atlantique  
Bureau des Activités  
Economiques et Touristiques  
Madame GUINHUT – Tél. 02.40.41.23.49  
brigitte.guinhut@loire-atlantique.pref.gouv.fr

- Déclaration de profession :

Recette Principale des Douanes  
84 boulevard Saint-Aignan – 44000 NANTES  
Tél. 02.40.58.55.09 – www.douane.gouv.fr

## La redevance télévision

La redevance audiovisuelle s'applique par téléviseur ; son montant est évalué en fonction du nombre de postes et du lieu d'installation des appareils.

### Information :

Service de la Redevance de l'Audiovisuel  
Centre Régional de la Redevance  
Le Colombier – Immeuble le Turgot  
35046 RENNES CEDEX 9  
Tél. 02.99.85.72.85

## Les redevances d'auteur

La diffusion de musique vivante (artistes, groupes musiciens) et/ou de musique enregistrée (radio, CD, juke box) et/ou d'images (télévision, magnétoscope, lecteur DVD) dans les lieux ouverts au public et les chambres d'hôtel, sur vos attentes téléphoniques ou site Internet, nécessite l'autorisation préalable de la SACEM et le paiement des redevances d'auteur (salaire différé des créateurs musicaux).

**Information :** SACEM (Société des Auteurs Compositeurs Editeurs de Musique)  
29 quai de Versailles – 44000 NANTES  
Tél. 02.40.35.04.50

## Accueil des personnes handicapées

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 prévoit de nombreuses dispositions pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Se référer notamment au décret n° 2006.555 du 17 mai 2006 et à l'arrêté du 1er août 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public.

Ces différents textes peuvent être consultés sur [www.accesmetrie.fr](http://www.accesmetrie.fr) dans la rubrique Documentation/veille réglementaire.

### ► Label « Tourisme & Handicap »

Le label national Tourisme & Handicap est une marque de qualité de l'accueil pour des clients en situation de handicap, validant une démarche volontaire du gestionnaire hôtelier d'adaptation à l'accueil d'un ou plusieurs types de handicaps. Il permet de donner une information fiable sur l'accessibilité des lieux de vacances ou de loisirs, visualisée par un pictogramme correspondant aux 4 types de handicaps (moteur, visuel, auditif, mental) et de promouvoir une offre touristique accessible à tous.

**Information :** Comité Départemental du Tourisme  
11 rue du Château de l'Eraudière  
CS 40698 - 44306 NANTES Cedex  
Patricia PAUVERT – Tél. 02.51.72.95.35  
[promotion@loire-atlantique-tourisme.com](mailto:promotion@loire-atlantique-tourisme.com)



## MODULES POUR ENTREPRENDRE

### OBJECTIFS

TOUS TYPES  
D'ENTREPRISES

- Acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place du projet.
- Clarifier les différents volets de la direction de la future entreprise (droit, assurance, gestion, financement).

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Maison de la Création Transmission d'Entreprises  
8 rue Bisson – 44100 NANTES  
Contact : Agnès DEVINEAU-BISSON  
Tél. 02.72.56.80.02  
a.devineaubisson@nantes.cci.fr

### COÛT

- Pour 15 séances : 200 €  
Séance à la carte : 15 € (5 séances minimum).  
Calendrier sur demande

## 5 JOURS POUR ENTREPRENDRE

### OBJECTIFS

TOUS TYPES  
D'ENTREPRISES

- Acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place du projet.
- S'initier à la gestion.
- S'informer sur les différents aspects juridiques, fiscaux et sociaux.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire.  
Maison de la Création Transmission d'Entreprises  
8 rue Bisson – 44100 NANTES  
Contact : Agnès DEVINEAU-BISSON  
Tél. 02.72.56.80.02  
a.devineaubisson@nantes.cci.fr

### COÛT

- 150 €  
Calendrier sur demande

## REPRENDRE ET DIRIGER UNE ENTREPRISE EN HOTELLERIE RESTAURATION

### OBJECTIFS

- Etablir un projet professionnel cohérent visant à la reprise ou la création d'un établissement hôtel-restaurant.
- Acquérir une culture économique hôtellerie. L'animation est assurée par des professionnels et des praticiens de l'hôtellerie et de la restauration et par l'ensemble des partenaires du monde hôtelier (administrations, banquiers, assureurs, architectes, conseillers juridiques...).

### DUREE

- 954 heures dont 210 en entreprise. Une session par an d'octobre à avril.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie Angers  
Formation  
Centre Pierre Cointreau  
132 avenue de Lattre de Tassigny – BP 1030  
49015 ANGERS CEDEX 01  
Contacts : Jean-Luc GAUTRON et Patricia COUTANCEAU  
Tél. 02.41.20.53.90  
Fax 02.41.20.54.66  
p.coutanceau@angers.cci.fr  
www.angers.cci.fr

## CREATION D'ENTREPRISE ET ETUDE DE MARCHÉ

### OBJECTIFS

- Aider les porteurs de projet à accroître leur chance de succès au moment de la création d'entreprise et dans les premières années de leur fonctionnement.
- Faire l'apprentissage des outils de pilotage de l'entreprise et de gestion de son développement.  
(Validation par 2 unités d'enseignement du Cnam)

### DUREE

- 80 h. (en journée ou en formation le soir)

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Cnam des Pays de la Loire  
25, bd Guy Mollet – BP 31115  
443111 – NANTES  
Tél. : 02.40.16.10.95  
scolaritenantes@cnam-paysdelaloire.fr

## Les syndicats professionnels

Pour mieux connaître vos droits et obligations, bénéficier d'une information professionnelle régulière, vous pouvez prendre contact avec les syndicats professionnels :



CONFÉDÉRATION DES PROFESSIONNELS INDÉPENDANTS DE L'HÔTELLERIE  
4 boulevard Stalingrad – 44000 NANTES  
Tél. 02.40.29.25.64 – [cpih-44@wanadoo.fr](mailto:cpih-44@wanadoo.fr)



UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE  
58 boulevard Gustave Roch – 44261 NANTES Cedex 2  
Tél. 02.40.48.49.05 – [umih44@wanadoo.fr](mailto:umih44@wanadoo.fr)

## La presse spécialisée

Il existe de nombreuses revues spécialisées telles que :

HOTEL ET TECHNIQUES  
Edisem  
72 rue de Hauteville - 75010 PARIS  
Tél. 01.64.75.37.90  
[d.amau@lepaysbriard.com](mailto:d.amau@lepaysbriard.com)

HOTEL RESTAU HEBDO  
MKG Group  
5 rue de Dantzig - 75015 PARIS  
Tél. 01.56.56.87.87  
[www.hotelrestauhebdo.com](http://www.hotelrestauhebdo.com)

L'HÔTELLERIE RESTAURATION  
5 rue Antoine Bonduelle - 75737 PARIS CEDEX 15  
Tél. 01.45.48.64.64  
[lhotellerie@lhotellerie.fr](mailto:lhotellerie@lhotellerie.fr) - [www.lhotellerie.fr](http://www.lhotellerie.fr)

L'INDUSTRIE HOTELIERE  
9 rue Labie - 75838 PARIS CEDEX 17  
Tél. 01.45.74.21.62  
[industriehoteliere@lechef.com](mailto:industriehoteliere@lechef.com)



## | **II** | Quels sont les dispositifs à ma disposition ?

## LES MATINEES D'INFORMATION

### OBJECTIFS

GRATUIT TOUS  
TYPES D'ENTREPRISES

- S'informer sur la méthodologie de création ou reprise d'entreprises.
- Réunion d'information collective.
- Informations sur les aspects commerciaux, gestion, financement, fiscalité...
- Tous les mardis sur inscription

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Maison de la Création Transmission d'Entreprises  
Contacts : Laurence THOMAS-JOLY, Jocelyne ROUSSEAU  
Tél. 02.72.56.80.01  
j.rousseau@nantes.cci.fr

## LES ATELIERS DE LA CREATION ET DE LA REPRISSE D'ENTREPRISES

### OBJECTIFS

GRATUIT TOUS  
TYPES D'ENTREPRISES

- Réunir sur un même lieu et un même jour l'ensemble des interlocuteurs.
- Permettre aux créateurs ou repreneurs d'avoir des entretiens avec des professionnels.
- Permettre aux créateurs ou repreneurs de participer à une conférence.

### DURÉE

- 1/2 journée de 14 h à 18 h  
2 fois par an sur inscription

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Maison de la Création Transmission d'Entreprises  
Contact : Agnès DEVINEAU-BISSON  
Tél. 02.72.56.80.02  
a.devineaubisson@nantes.cci.fr

## CONSEIL INDIVIDUALISE

### OBJECTIFS

GRATUIT SUR  
RENDEZ-VOUS

- Etablir un diagnostic et organiser la démarche de projet et son suivi le plus adapté.
- Définir un plan d'actions.
- Un entretien sur rendez-vous avec un conseil création transmission d'entreprise.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Maison de la Création Transmission d'Entreprises  
Contact : Agnès DEVINEAU-BISSON  
Tél. 02.72.56.80.02  
a.devineaubisson@nantes.cci.fr
- Département Commerce et Tourisme  
Contact : Fabienne ROCHEDREUX  
Tél 02.40.17.21.20  
f.rochedreux@saint-nazaire.cci.fr

## CONSEIL INDIVIDUALISE TOURISME

### OBJECTIFS

GRATUIT SUR  
RENDEZ-VOUS

- Avoir le regard d'un technicien du tourisme sur son projet (concept, positionnement marketing, opportunité...).
- Connaître l'offre, les tendances actuelles du marché touristique en Loire-Atlantique.
- Un entretien sur rendez-vous.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Comité Départemental du Tourisme  
11 rue du Château de l'Éraudière - CS 40698  
44306 NANTES CEDEX 3  
Contact : Isabelle RENOUL  
Tél. 02.51.72.95.34  
i.renoul@loire-atlantique-tourisme.com

## TRANSCOMMERCE

### OBJECTIFS

#### TOUS COMMERCES

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Consulter les annonces d'offres de ventes sur le site Internet [www.transcommerce.com](http://www.transcommerce.com)
- Bénéficier d'un abonnement gratuit pendant trois mois au journal d'annonces.
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Contact : Géraldine LE BOT  
Tél. 02.40.44.61.86  
[g.lebot@nantes.cci.fr](mailto:g.lebot@nantes.cci.fr)

## LES SYNDICATS PROFESSIONNELS



- CPIH de Loire-Atlantique  
4 boulevard Stalingrad – 44000 NANTES  
Tél. 02.40.29.25.64  
[cpih-44@wanadoo.fr](mailto:cpih-44@wanadoo.fr)



- UMIH de Loire-Atlantique  
58 boulevard Gustave Roch – 44261 NANTES Cedex 2  
Tél. 02.40.48.49.05  
[umih44@wanadoo.fr](mailto:umih44@wanadoo.fr)

## LA CHAMBRE DES NOTAIRES

- La Chambre des Notaires  
119 rue de Coulmiers – BP 74223 – 44000 NANTES  
Tél. 02.40.74.37.16  
[www.chambre-loire-atlantique.notaires.fr](http://www.chambre-loire-atlantique.notaires.fr)  
[chambre.loire-atlantique@notaires.fr](mailto:chambre.loire-atlantique@notaires.fr)

## LA PRESSE SPECIALISEE ET LES CABINETS IMMOBILIERS

La presse spécialisée constitue également une source d'information sur les établissements à reprendre (Voir p 14). Certains cabinets immobiliers sont spécialisés dans la vente CHR (Cafés, Hôtels, Restaurants). Consulter les pages jaunes.

## OBSERVATOIRE TOURISME

### OBJECTIFS

**GRATUIT  
EXCLUSIVEMENT TOURISME  
SUR RENDEZ-VOUS**

- Cerner les tendances du marché touristique.
- Analyser les évolutions de fréquentation.
- Connaître les typologies de clientèle.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Comité Départemental du Tourisme de Loire-Atlantique  
Contact : Sabine LE GONIDEC  
Tél. 02.51.72.95.30  
[s.legonidec@loire-atlantique-tourisme.com](mailto:s.legonidec@loire-atlantique-tourisme.com)

## OBSERVATOIRE COMMERCE ET TOURISME



**PRESTATION SUR  
DEVIS PERSONNALISÉ**

- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Observatoire Commerce et Tourisme  
Contact : Mickaël POIRIER  
Tél. 02.40.44.63.64  
[m.poirier@nantes.cci.fr](mailto:m.poirier@nantes.cci.fr)



## DIAGNOSTICS PREALABLES A UNE REPRISE

### OBJECTIFS

- Permettre aux repreneurs d'avoir une vision concrète et précise des investissements à réaliser pour une reprise dans des conditions optimales.
- Eviter notamment les déconvenues liées à une méconnaissance des réglementations hygiène et sécurité engendrant des travaux non prévus initialement.
- Prévoir les aménagements répondant aux attentes de la clientèle.

Dans le cadre d'une reprise, le Conseil Général aide ces diagnostics qui sont un préalable à l'obtention de l'aide à l'acquisition du fonds de commerce (voir p 26).

### DIAGNOSTIC HYGIENE



- La Chambre des Métiers propose de réaliser un état des lieux permettant de vérifier si les équipements sont bien en conformité au regard de la réglementation en matière d'hygiène.

Coût : selon devis en fonction de la demande.  
Contact : Olivier POIZAC – Tél. 02.51.13.83.00  
opoizac@cm-nantes.fr

### DIAGNOSTIC SECURITE

- Des organismes spécialisés comme l'Apave, la Socotec ou Bureau Véritas et d'autres encore, peuvent réaliser ce type de diagnostics.

### DIAGNOSTIC MARKETING



- La Chambre de Commerce et d'Industrie propose de :
  - Réaliser une appréciation de l'activité commerciale sur un établissement.
  - Identifier le potentiel et les cibles afin d'accroître les résultats commerciaux de l'établissement.
  - Réaliser un bilan sur les actions de commercialisation menées.(Voir 2ème partie « Gérer et développer » p 40)

Coût : 550 € HT soit 657.8 € TTC  
Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes  
Saint-Nazaire  
Contact : Annie SANTERRE LE GAL - Tél. 02.40.44.63.64  
a.ivals@nantes.cci.fr

## AIDE AU CONSEIL MAITRISE D'OUVRAGE PRIVEE

### OBJECTIFS

**EXCLUSIVEMENT  
TOURISME**

- Aider les acteurs économiques à financer un recours extérieur avant de prendre une décision importante en matière de création ou de devenir d'une entreprise touristique.

Cette mesure a pour but de réaliser des diagnostics et expertises destinés à vérifier le positionnement marketing et la faisabilité économique, juridique et financière d'un projet.

### MONTANT DE L'AIDE

- 50 % du montant des dépenses plafonné à 12 000 € HT pour une étude de faisabilité économique, juridique et financière.  
80 % du montant des dépenses plafonné à 5 000 € HT pour un diagnostic ou une expertise rapide.  
Recours à un bureau d'étude après consultation de trois bureaux d'étude minimum.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Conseil Régional des Pays de la Loire  
Direction de l'Action Economique  
Contacts :  
Brendan LE RESTE – Tél. 02.28.20.56.51  
brendan.le.reste@paysdelaloire.fr  
Célia FAVREAU – Tél. 02.28.20.56.13  
celia.favreau@paysdelaloire.fr

# Deloitte.

Impasse Augustin Fresnel  
BP 39 - 44801 St Herblain Cedex

Un conseil d'expert pour tous vos  
projets d'hôtels, de résidences de  
tourisme ou d'équipements de  
loisirs (spa, golf, etc.)

- Leader sur le marché ; 33 missions réalisées en Loire-Atlantique depuis 2004
- Etudes de marché et de faisabilité ● Valorisations de patrimoines
- Analyses d'opportunités (extension, repositionnement) ● Dossiers CDEC
- Dossiers pré CAP Tourisme ● Audit légal (Deloitte) ou expertise comptable (In Extenso)

### Vos interlocuteurs :

Olivier Petit (06 09 61 35 01)  
opetit@deloitte.fr

Samuel Couteau (02 51 80 17 12)  
s.couteau@deloitte.fr

## DISPOSITIF TRANSATLANTIQUE

### OBJECTIFS

**TOUS TYPES  
D'ENTREPRISES**

- Accompagnement des repreneurs.
- Evaluation de l'entreprise.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Contact Nantes : Brigitte TALLET-CUZOL  
Tél. 02.40.44.61.86 – b.talletcuzol@nantes.cci.fr  
Contact Saint-Nazaire : Philippe VIGNAULT  
Tél. 02.40.17.21.19 – p.vignault@saint-nazaire.cci.fr

### COÛT

150 € HT – 3 jours en entreprise

## MAISON DE LA CREATION ET DE LA TRANSMISSION

### OBJECTIFS

**GRATUIT  
TOUS TYPES D'ENTREPRISE  
SUR RENDEZ-VOUS**

- Mettre le porteur de projet en contact direct avec des professionnels pour obtenir des conseils utiles au montage et à la validation de son projet.
- Obtenir gratuitement des conseils auprès des spécialistes (avocats, experts-comptables, notaires, banquiers...).

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire.  
Maison de la Création Transmission d'Entreprises  
Contacts : Laurence THOMAS-JOLY, Jocelyne ROUSSEAU  
Tél. 02.72.56.80.01  
j.rousseau@nantes.cci.fr

## GESCAP : OUTIL PREVISIONNEL

### OBJECTIFS

TOUS TYPES  
D'ENTREPRISES

- Réaliser une approche financière de l'activité.
- Analyser les résultats avec un conseiller.
- Dégager les problématiques éventuelles et aborder les solutions.
- Faire valider l'approche par un expert-comptable.

### DUREE

- Suite à un premier rendez-vous, 4 séances s'étalant sur 6 mois maximum

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire.  
Maison de la Création Transmission d'Entreprises  
Contact : Agnès DEVINEAU-BISSON  
Tél. 02.72.56.80.02  
a.devineaubisson@nantes.cci.fr

### COÛT

- 150 € HT  
Pris en charge dans le cadre des chèques-conseils DDTEFP (Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle).

## SIMULATION ET VALIDATION D'UN PROJET

### OBJECTIFS

- Simuler son projet pour atteindre ses objectifs en intégrant les critères de développement durable
- Utilisation du logiciel de simulation Cnam "Survie, création de valeur et risques"
- Exploitation de supports d'apprentissage mis en ligne

### DUREE

- 10 h. (renouvelable) d'accompagnement en groupe pour aider à la validation du projet.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Cnam des Pays de la Loire  
25, bd Guy Mollet – BP 31115 - 443111 – NANTES  
Contact : Emmanuelle MARY  
CNAM-INTEC  
Tél. : 02.40.16.10.13  
Mail : e.mary@cnam-paysdelaloire.fr

### COÛT

- 200 € HT

## AIDE A L'IMMOBILIER D'ENTREPRISE

### OBJECTIFS

- Soutenir la création d'entreprises en intervenant à la fois sur l'investissement immobilier et sur la création d'emplois.

### MONTANT DE LA SUBVENTION

15 % du montant HT de l'investissement immobilier plafonné à 1 000 000 € hors foncier.  
Soit une subvention maximum de 150 000 € répartie de la façon suivante :

- s'il s'agit d'une aide indirecte (crédit-bail) :
  - 80 % sur l'aide à la pierre
  - 20 % sur l'aide à la création d'emplois à destination de publics prioritaires
- s'il s'agit d'une aide directe :
  - 70 % sur l'aide à la pierre
  - 30 % sur l'aide à la création d'emplois à destination de publics prioritaires

+ Bonus Tourisme et Handicap (voir p 41)  
Charte Confiance (voir p 50)  
Logement saisonnier

Nota-Bene : Les entreprises appartenant à des chaînes intégrées, situées sur l'agglomération nantaise et les SCI ne sont pas éligibles.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Conseil Général de Loire-Atlantique  
Service Tourisme et Relations Internationales  
Contact : Bénédicte DANIAUD  
Tél. 02.40.99.14.61  
benedicte.daniaud@cg44.fr

**Nota-Bene : pour des projets de création de type structurant, le Conseil Régional des Pays de la Loire peut intervenir exceptionnellement en complémentarité avec le Conseil Général.**

Contact : Brendan LE RESTE,  
Responsable du Pôle Economie Touristique.  
Tél. 02.28.20.56.51  
brendan.le.reste@paysdelaloire.fr

## PLATE FORME D'INITIATIVES LOCALES

### OBJECTIFS

CRÉATION TOUS TYPES  
D'ENTREPRISES

- Apporter aux créateurs un véritable accompagnement de proximité (accompagnement suivi après création – parrainage)
  - Renforcer les fonds propres par des prêts d'honneur sans garantie ni intérêt pour consolider le plan de financement auprès du partenaire bancaire.
- ⇒ Prêt à taux zéro et sans garantie en fonction du coût global du projet

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Conseil Général de Loire-Atlantique  
Direction de l'Aménagement  
et du Développement  
Service Activités Economiques et Emploi.  
Pôle petite entreprise et emploi  
Contact : Isabelle CAMUT  
Tél. 02.40.99.17.71  
isabelle.camut@cg44.fr



# | 8 | Obtenir des aides financières à l'investissement (reprise)

Quels sont les dispositifs  
à ma disposition ?

## AIDE A L'ACQUISITION DU FONDS DE COMMERCE

### OBJECTIFS

**EXCLUSIVEMENT  
TOURISME**

### MONTANT DE L'AIDE

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Maintenir l'offre hôtelière sur le département en facilitant la reprise d'entreprise.

Préalablement, des diagnostics seront effectués par des organismes spécialisés :

- Hygiène
- Sécurité
- Marketing
- Aménagement intérieur

- 15 % de la valeur d'achat du fonds de commerce sur la base d'une évaluation effectuée par un organisme extérieur, plafonné à 60 000 €.
- + 50 % des honoraires dans la limite d'un plafond de 1 000 € pour chaque diagnostic préalable : sécurité, évaluation fond de commerce, hygiène et marketing.

- Conseil Général de Loire-Atlantique  
Contact : Bénédicte DANIAUD  
Service Tourisme et Relations Internationales  
Tél. 02.40.99.14.61  
[benedicte.daniaud@cg44.fr](mailto:benedicte.daniaud@cg44.fr)



## DISPOSITIF OSEO / REGION PAYS DE LA LOIRE CONTRAT DE DEVELOPPEMENT TRANSMISSION

### OBJECTIFS

TOUS TYPES  
D'ENTREPRISES

- Permettre d'atténuer le remboursement de la dette pendant les deux premières années qui suivent la reprise.  
Il s'agit d'un prêt sans garantie qui complète le financement bancaire.

### COMBIEN ?

- Entre 40 000 € et 240 000 €
  - ⇨ Un crédit sur une durée de 5 à 7 ans.
  - ⇨ Jusqu'à 2 ans de différé d'amortissement pour une durée de 7 ans.
  - ⇨ Amortissement du capital linéaire après la période de différé.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- OSEO  
Direction Régionale des Pays de la Loire  
63 quai Magellan – BP 42304  
44023 NANTES CEDEX 1  
Tél. 02.51.72.94.00  
[www.oseo.fr](http://www.oseo.fr)

### PLUS D'INFORMATIONS



- Conseil Régional des Pays de la Loire  
Tél. 02.28.20.56.09



# 8 | Obtenir des aides financières à l'investissement (reprise)

Quels sont les dispositifs  
à ma disposition ?

## DISPOSITIF FONDS REGIONAL DE GARANTIE PAYS DE LA LOIRE

### OBJECTIFS

TOUS TYPES  
D'ENTREPRISES

- Favoriser les projets de reprise.  
Le fonds régional de garantie en association avec les fonds nationaux OSEO permet d'apporter une garantie renforcée au concours bancaire.

### COMBIEN ?

- Montant maximum des concours garantis :  
500 000 € par entreprise

Coût de 0,84 % l'an de l'encours du crédit.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- OSEO  
Direction Régionale des Pays de la Loire  
63 quai Magellan – BP 42304  
44023 NANTES CEDEX 1  
Tél. 02.51.72.94.00  
[www.oseo.fr](http://www.oseo.fr)

ou



- Conseil Régional des Pays de la Loire  
Direction de l'Action Economique  
Hôtel de la Région  
Tél : 02.28.20.56.09  
[www.paysdelaloire.fr](http://www.paysdelaloire.fr)



## CAP TOURISME

### Contrat d'Appui à la Performance Tourisme - Hôtellerie

#### OBJECTIFS

- Accompagner la rénovation, la modernisation, l'extension des établissements sous réserve de l'engagement systématique des bénéficiaires dans une démarche intégrée au Plan Qualité Tourisme (sous 12 mois maximum après la fin des travaux).

#### PUBLIC CONCERNE

- Les entreprises de moins de 50 salariés, issues d'une transmission ou ayant un an d'exploitation, organisées sous forme sociétaire (SCI exclue) dans un délai de deux ans après la signature du CAP, dont le capital est détenu par des personnes physiques (sauf cas spécifiques).

#### DEROULEMENT

- Chaque dossier devra s'inscrire dans une démarche globale comprenant :
  - la réalisation d'un diagnostic,
  - la définition d'un plan de développement précisant les orientations stratégiques à long terme,
  - un plan d'actions déclinant sur deux ans les actions à mettre en œuvre.Pour ces trois premières phases, le recours à un cabinet d'études est conseillé (mais non obligatoire) et soutenu financièrement par la Région.  
Diagnostic court : 80 % d'un montant plafonné à 5 000 € HT.  
Diagnostic long : 50 % d'un montant plafonné à 12 000 € HT.  
En fonction des conclusions du projet, le Conseil Régional peut intervenir sur le financement de certaines actions (taux d'intervention et plafonds d'aides variables selon les opérations, la localisation et la taille de l'établissement).  
Des subventions bonificatives de 5 % sont accordées si le bénéficiaire s'engage dans la démarche Tourisme et Handicap (cf p 9 et 41) ou la charte Confiance (cf p 50).

#### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Conseil Régional des Pays de la Loire  
Direction de l'Action Economique  
Contacts :  
Brendan LE RESTE - Tél. 02.28.20.56.51  
brendan.le.reste@paysdelaloire.fr  
Célia FAVREAU - Tél. 02.28.20.56.13  
celia.favreau@paysdelaloire.fr

## SUIVI POST-CREATION

### OBJECTIFS

**GRATUIT  
SUR DEMANDE**

- Faire le point régulièrement avec un conseiller.
- Suivre les tableaux de bord commerciaux, financiers.
- Dispositif financé par le fond social Européen.

### DUREE

- Jusqu'à 3 ans.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



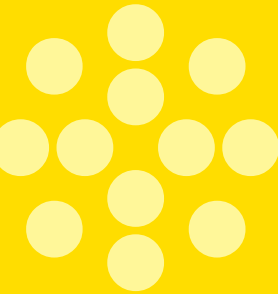
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Maison de la Création et Transmission d'entreprises  
Contact : Agnès DEVINEAU-BISSON  
Tél. 02.72.56.80.02  
a.devineaubisson@nantes.cci.fr





# Gérer et développer un établissement hôtelier





I

Se faire connaître

communiquer

## RESEAUX

## ► Chaîne volontaire

Regroupement d'hôteliers, indépendants les uns des autres sur le plan de la gestion courante, ayant pour principe de fonctionnement une coopération de moyens et parfois une uniformisation des produits (Logis de France est la première chaîne volontaire avec plus de 3 000 établissements, on peut également citer Brit'Hôtel, Citôtel, Interhôtel... 24 enseignes sont recensées par Coach Omnium).

## ► Chaîne intégrée

Groupement d'hôtels ayant des intérêts communs en matière de gestion et d'exploitation, exploités soit sous forme de franchise, soit par un gérant salarié du groupe, l'établissement étant alors une filiale. L'adhésion à une chaîne intégrée impose le strict respect des normes du groupe.

## ► Franchise

Système contractuel par lequel un franchiseur met à la disposition de franchisés le concept qu'il a mis au point, sa marque (enseigne), son savoir-faire et ses produits ou services, en échange d'un droit d'entrée, d'une redevance et de l'engagement des franchisés à respecter le concept. Il s'agit, en matière d'hôtellerie, de se rattacher à une chaîne intégrée et de lui confier de manière exclusive ou non la commercialisation de son hôtel, moyennant le respect des choix imposés par la chaîne. Le franchisé reste un commerçant indépendant. Se renseigner auprès de la Fédération Française de la Franchise – Tél. 01.53.75.22.25 – [www.franchise-fff.com](http://www.franchise-fff.com)

## ► Mandat de commercialisation

Il s'agit de confier, de manière exclusive ou non exclusive, la commercialisation de son hôtel à un tiers. Ce tiers est généralement une société de représentation spécialisée dans la commercialisation et le marketing pour l'hôtellerie.

## PACK COMMUNICATION

### OBJECTIFS

TOUS TYPES  
D'ENTREPRISES

### COMMENT ?

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Conseiller le porteur de projet dans la définition de son plan de communication.
- Développer l'image de ses produits et de son entreprise.
- Entretiens personnalisés avec un conseiller en marketing et communication.  
Suite à cet entretien, remise d'un document personnalisé.
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Maison de la Création et transmission d'entreprises.  
Contact : Agnès DEVINEAU-BISSON  
Tél. 02.72.56.80.02  
a.devineaubisson@nantes.cci.fr

## PRE-DIAGNOSTIC INTERNET

### OBJECTIFS

LE PRÉ-DIAGNOSTIC SE  
DÉROULE DANS VOTRE  
ÉTABLISSEMENT.  
IL EST GRATUIT ET SANS  
ENGAGEMENT.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Déterminer les applications professionnelles via l'outil Internet pour vous permettre de :
  - faire connaître votre établissement avec un site web,
  - proposer la réservation en ligne,
  - informer et fidéliser vos prospects / clients par l'e-mail,
  - connaître et utiliser les sites de réservation hôtelière en ligne,
  - connaître les autres services que propose Internet : télédéclarations, travail à distance, etc.
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et Saint-Nazaire  
Contact : Jacques LANDRAGIN - Tél. 02.40.44.62.19  
j.landragin@nantes.cci.fr

## CREER VOTRE VITRINE INTERNET

### OBJECTIFS

TOUS TYPES  
D'ENTREPRISES

- Accompagner l'entreprise, dans l'intégration d'Internet en tant qu'outil de développement commercial
- L'assister pour la conception et la réalisation de sa vitrine

### COÛT

- Vitrine statique à partir de 15 € HT par mois (hors formation) comprenant :
    - 10 pages maximum = 10 produits maximum
    - plan d'accès
    - modification des pages sur rendez-vous à la CCI pour 75 € HT de l'heure.
- Formation (Prise en charge possible par le FAFIH, Agefice)

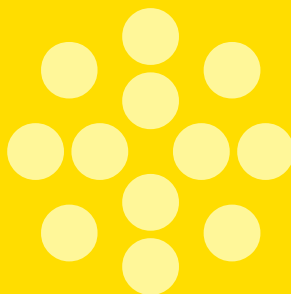
### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes Saint-Nazaire  
Contact : Stéphanie GILLET  
Tél. 02.40.44.63.64  
s.gillet@nantes.cci.fr

#### Sites internet :

Du dispositif départemental : [www.achat-loire-atlantique.com](http://www.achat-loire-atlantique.com)  
Du dispositif sur Nantes : [www.achat-nantes.com](http://www.achat-nantes.com)  
Du dispositif sur Saint-Nazaire : [www.achat-saint-nazaire.com](http://www.achat-saint-nazaire.com)



## CONCEVOIR VOS ÉDITIONS PLAQUETTES ET AUTRES SUPPORTS PAPIER

### OBJECTIFS

GRATUIT  
SUR RENDEZ-VOUS

- Concevoir les outils de communication en adéquation avec son établissement et avec ses budgets.
  - Etablir un cahier des charges adapté à ses besoins.
  - Faire des économies d'échelle.
  - Intégrer les réseaux d'information touristique.
  - Optimiser la diffusion et distribution des supports.
  - Bénéficier des conseils de professionnels.
- 
- Entretien personnalisé de 2h30 avec des professionnels de l'édition et de la communication.  
Conseils, contacts et guide pratique remis à la fin de l'entretien.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Comité Départemental du Tourisme  
Contacts : Isabelle JOLY - Valérie FABIEN  
Tél. 02.51.72.95.41  
i.joly@loire-atlantique-tourisme.com  
v.fabien@loire-atlantique-tourisme.com



## CONCEVOIR VOTRE SITE INTERNET

### OBJECTIFS

GRATUIT  
SUR RENDEZ-VOUS

- Comment imaginer et concevoir son site Internet ?
- Conseils et astuces pour qu'en un seul « clic » l'internaute soit séduit.
  - Connaissances sur le B.A.- BA de l'Internet et du Web 2.0
- Appréhender l'exploitation de son site Internet
- Apprendre à gérer et faire évoluer son site Internet
- Bénéficier des conseils de professionnels.

Entretien personnalisé de 2h30 avec des professionnels du Web et des nouvelles technologies.  
Conseils, glossaire et guide pratique remis à la fin de l'entretien.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Comité Départemental du Tourisme  
Contacts : Isabelle JOLY - Christelle MARY  
Tél. 02.51.72.95.41  
i.joly@loire-atlantique-tourisme.com  
c.mary@loire-atlantique-tourisme.com

## MAITRISER VOS RELATIONS AVEC LA PRESSE

### OBJECTIFS

GRATUIT  
SUR RENDEZ-VOUS

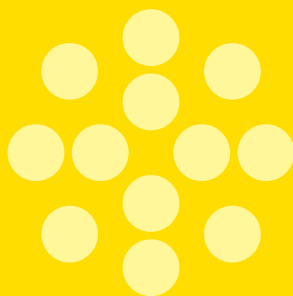
- Comment communiquer avec les médias ?
- Quelles informations doit-on fournir à la presse ?
- Connaissance des médias locaux.
- Créer l'événement « médiatique ».
- Quelles sont les règles à respecter ?
- Bénéficier des conseils de professionnels.

Entretien personnalisé de 2h30 avec des professionnels des relations presse et de la communication (sur RDV).  
Conseils, infos et guide pratique remis à la fin de l'entretien.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Comité Départemental du Tourisme  
Contacts : Isabelle JOLY  
Tél. 02.51.72.95.41  
i.joly@loire-atlantique-tourisme.com



**II**

Développer

sa clientèle

## DIAGNOSTIC MARKETING

### OBJECTIFS

EXCLUSIVEMENT  
HÔTELLERIE RESTAURATION

**Concevoir et mettre en œuvre son plan d'actions commerciales :**

- Réaliser une appréciation de l'activité commerciale sur un établissement.
- Identifier le potentiel et les cibles afin d'accroître les résultats commerciaux de l'établissement.
- Réaliser un bilan sur les actions de commercialisation menées.

**Bénéfices entreprises :**

- Disposer d'un audit, accompagné de préconisations.
- Bénéficier d'une formation (une journée).
- Bénéficier d'un accompagnement sur mesure.

### COÛT

- 550 € HT soit 657.80 € TTC  
Prise en charge possible par le FAFIH, ou l'AGEFICE.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes Saint-Nazaire  
Contact : Annie SANTERRE LE GAL  
Tél. 02.40.44.63.64  
a.ivals@nantes.cci.fr



## PENSER FILIERE

L'époque de l'hôtellerie généraliste touche à sa fin. Un hôtel ne peut pas offrir une totale satisfaction à tous les types de clientèles.

La « **thématisation** » est une valeur ajoutée, additionnelle aux critères qualitatifs et qui définit plus précisément un établissement que le nombre d'étoiles. Elle permet entre autre d'attirer une clientèle supplémentaire.

Le Comité Départemental du Tourisme travaille dans une logique de filières. Il met actuellement l'accent sur le tourisme à bicyclette.

A QUI ET OU  
S'ADRESSER ?

Comité Départemental du Tourisme  
Mathias MAUGARD :  
Tél. 02.51.72.95.34  
m.maugard@loire-atlantique-tourisme.com

TOURISME ET HANDICAP  
LABEL NATIONAL

## OBJECTIFS



- Améliorer l'accessibilité de son établissement en direction des personnes handicapées présentant des déficiences motrices, visuelles, auditives et mentales.
- Faire partie d'un réseau regroupant plus de 30 structures labellisées Tourisme et Handicap en Loire-Atlantique.
- Bénéficier de la promotion et la communication départementale autour du label (auprès des professionnels, du grand public et des associations du Handicap).
- Positionner son établissement comme une structure accessible sur le marché des personnes handicapées et des « Seniors ».

## COÛT

- Coût de visite de 45 € TTC dont 50 % pris en charge par le Conseil Général, coût net de 23,50 €.  
La plaque Tourisme et Handicap d'une valeur de 150 € TTC est offerte aux 100 premiers labellisés.

A QUI ET OU  
S'ADRESSER ?

- Comité Départemental du Tourisme  
Coordination Tourisme & Handicap  
Contacts : Jean-Yves VALEMBOSIS - Patricia PAUVERT  
Tél. 02.51.72.95.35  
promotion@loire-atlantique-tourisme.com

## LE PACK PROMO

### OBJECTIFS

- Positionner son établissement sur les marchés régionaux, nationaux et internationaux.
- Travailler en réseau avec les prestataires de Loire-Atlantique et les partenaires institutionnels.
- Bénéficier de la promotion de la destination pour faire connaître son établissement.
- Limiter le coût de promotion pour un meilleur retour sur investissement.
- Concevoir et planifier sa participation à un salon.

### COÛT

Exemples 2007 :

**Salon Idées W.E Tours :**

1000 € HT, 1196 € TTC

**D'Ici & D'Ailleurs, Métro Auber -Paris :**

1390 € HT, 1662 € TTC

**Opération Tour de France - Dublin :**

1254 € HT, 1500 € TTC

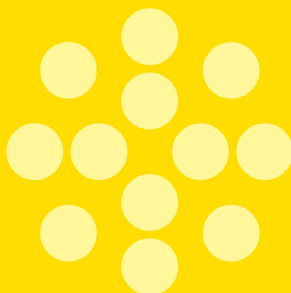
Conditions de participation comprenant :

- participation physique à un espace Loire-Atlantique,
- espace de travail individualisé,
- visuel (kakémono 80 x 120) personnalisé à son établissement.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Comité Départemental du Tourisme  
Contacts : Jean-Yves VALEBOIS - Patricia PAUVERT  
Tél. 02.51.72.95.35  
[promotion@loire-atlantique-tourisme.com](mailto:promotion@loire-atlantique-tourisme.com)



## SPECIAL GROUPES

### OBJECTIFS

- Faire connaître son établissement auprès des professionnels du tourisme, autocaristes et voyagistes.
- Travailler en réseau avec les prestataires de Loire-Atlantique et mutualiser les moyens.
- Limiter le coût de promotion pour un meilleur retour sur investissement.
- S'engager dans une démarche participative inscrite dans une durée de 3 ans.

### COÛT

De 242 € HT à 744 € HT par an.

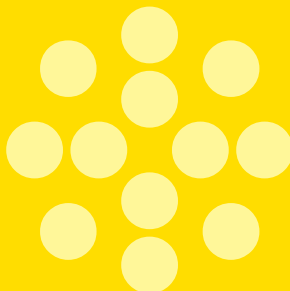
Coût forfaitaire annuel comprenant :

- inscription au Manuel des Ventes (format 1/2 page),
- mise en ligne de son établissement sur le site professionnel du CDT Loire-Atlantique,
- participation aux actions de démarchage et de promotion menées par le Comité Départemental du Tourisme.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Comité Départemental du Tourisme  
Contact : Julie JUGUET  
Tél. 02.51.72.96.65  
[j.juguet@loire-atlantique-tourisme.com](mailto:j.juguet@loire-atlantique-tourisme.com)



## LES RENCONTRES PRO DE LA LOIRE-ATLANTIQUE

### OBJECTIFS

#### LES RENCONTRES PARTENAIRES

- Participer à la « bourse aux documents » pour faire connaître son établissement auprès du réseau des OTSI et des prestataires de Loire-Atlantique.
- Diffuser sa documentation auprès des participants.
- Travailler en réseau avec les prestataires de Loire-Atlantique et les partenaires institutionnels.
- Participer aux ateliers marketing sur des sujets susceptibles d'intéresser les professionnels.

Gratuité pour la participation aux ateliers marketing et à la bourse aux documents.

Frais de repas à la charge des participants.

### QUAND ?

- prochaine rencontre : le 13 mars 2008

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Comité Départemental du Tourisme  
Contact : Patricia PAUVERT  
Tél. 02.51.72.95.35  
[promotion@loire-atlantique-tourisme.com](mailto:promotion@loire-atlantique-tourisme.com)



## LOIRE-ATLANTIQUE RESERVATIONS

### OBJECTIFS

- Commercialiser son établissement sur le marché des week-ends et courts-séjours (brochure papier + site Internet).
- Etre intégré dans un produit touristique (= assemblage d'un hébergement + une ou plusieurs activités selon une thématique définie).
- Bénéficier des actions de promotion mises en place par le Comité Départemental du Tourisme.
- Bénéficier du réseau de revendeurs partenaires de Loire Atlantique Réservations.

### CONDITIONS

- Etre engagé dans une démarche qualité.
- Bénéficier d'une labellisation.

### COÛT

- Adhésion : 30 €.
- Commission de 15 % sur le chiffre d'affaires généré via la centrale de réservations.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Comité Départemental du Tourisme  
Loire-Atlantique Réservations  
Contact : Florence BODIN  
Tél. 02.51.72.95.31  
f.bodin@loire-atlantique-tourisme.com  
www.loire-atlantique-tourisme.com

## AUTRES CONTACTS POUR LA COMMERCIALISATION D'UN SEJOUR EN LOIRE-ATLANTIQUE

- ORGANISMES LOCAUX AUTORISES

Autorisation à l'organisation et à la vente de voyages et séjours pour groupes, obtenue en Commission Départementale de l'Action Touristique à la date d'impression.

- OFFICE DE TOURISME DE SAINT BREVIN LES PINS

10 rue de l'Eglise – BP 1010 – 44250 SAINT BREVIN LES PINS

Tél. : 02.40.27.24.32 – Fax : 02.40.39.10.34

Email : ot-stbrevin@wanadoo.fr - Internet : www.mairie-saint-brevin.fr

N° d'autorisation : AU 044 06 002

- OFFICE DE TOURISME DE PORNIC

Place de la Gare – BP 1119 – 44211 PORNIC CEDEX

Tél. : 02.40.82.04.40 – Fax : 02.40.82.90.12

Email : contact@ot-pornic.fr - Internet : www.ot-pornic.fr

N° d'autorisation : AU 044 97 0004

- OFFICE DE TOURISME DE LA BAULE

8 place de la Victoire – BP 161 – 44504 LA BAULE CEDEX

Tél. : 02.40.24.34.44 – Fax : 02.40.11.08.10

Email : officedetourisme@labaule.fr - Internet : www.labaule.fr

N° : d'autorisation : AU 044 01 0001

- SIREN – SAINT NAZAIRE

3 boulevard de la Légion d'Honneur – BP 173 – 44613 SAINT NAZAIRE CEDEX

N° Vert : 0.800.44.1000 – Fax : 02.28.54.08.10

Internet : www.saint-nazaire-tourisme.com

N° d'autorisation : AU 044 00 0001

- OFFICE DE TOURISME DE BRIERE

38 rue de la Brière – 44410 LA CHAPELLE DES MARAIS

Tél. : 02.40.66.85.01 – Fax : 02.40.53.91.15

Email : tourisme@parc-naturel-briere.fr - Internet : www.parc-naturel-briere.fr

N° d'autorisation : AU 044 97 0002

- OFFICE DE TOURISME DE CLISSON

Place du Minage – BP 89124 - 44191 CLISSON CEDEX

Tél. : 02.40.54.02.95 – Fax : 02.40.54.07.77

Email : ot@clisson.com - Internet : www.valleedeclisson.fr

N° d'autorisation : AU 044 06 001

- OFFICE DE TOURISME DE NANTES METROPOLE

BP 64106 – 44041 NANTES CEDEX 01

Tél. : 02.40.20.60.07 – Fax : 02.40.89.11.99

Email : receptif@nantes-tourisme.com - Internet : www.nantes-tourisme.com

N° d'autorisation : AU 044 99 0001

## LA VENTE EN LIGNE

## OBJECTIFS

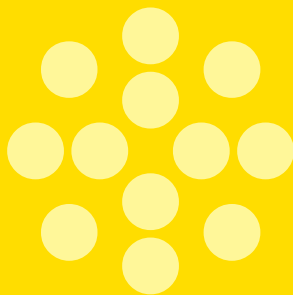
EN COURS DE  
DEPLOIEMENT

- Vendre son établissement sur Internet en intégrant la plateforme départementale de vente en ligne.
- Se familiariser à la gestion d'un « webplanning ».
- Bénéficier de la politique de référencement mise en place par le Comité Départemental du Tourisme.

A QUI ET OU  
S'ADRESSER ?

- Comité Départemental du Tourisme  
Contact : Jean-Yves VALEMBOSIS  
Tél. 02.51.72.95.35  
[jy.valembosis@loire-atlantique-tourisme.com](mailto:jy.valembosis@loire-atlantique-tourisme.com)





**III**

Gérer

les ressources humaines

## RH PLUS GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### OBJECTIFS

**TOUS TYPES DE TPE  
(TRÈS PETITES ENTREPRISES)**

- Définir avec le dirigeant les principaux enjeux RH de l'entreprise.
- Aider au recrutement, à la fidélisation et motivation des collaborateurs.
- Concevoir et planifier un plan d'actions.

#### Bénéfices entreprises :

- Soutenir la compétitivité de l'entreprise en améliorant la gestion des RH.
- Identifier les points forts et points faibles pour développer l'attractivité de l'entreprise et manager les équipes.
- Bénéficier d'un accompagnement sur mesure et adapté.

### COÛT



- 100 € HT soit 119,60 € TTC
- 150 € HT soit 169,60 € TTC

**Nota-Bene :** Ce dispositif bénéficie d'une aide du Conseil Général permettant d'en rendre le coût accessible pour les très petites entreprises

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes Saint-Nazaire  
Contact : Laurence GIRARD  
Tél. 02.40.44.60.71  
l.girard@nantes.cci.fr

## GROUPEMENT D'EMPLOYEURS RESO 44

### OBJECTIFS

**EXCLUSIVEMENT  
HOTELLERIE RESTAURATION**

- Faciliter la gestion des ressources humaines de ses adhérents.
- Proposer du temps partagé sur mesure.
- Fournir un service « clé en main ».
- Offrir des contrats longue durée.
- Aider à planifier les besoins en personnel de ses adhérents.
- Permettre aux salariés de multiplier les expériences professionnelles.

### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- GEHR-RESO 44  
Contact : Philippe CABON  
Tél. 02.51.84.04.58  
pcabon.gehr@wanadoo.fr

## CHARTE DE CONFIANCE HOTELLERIE RESTAURATION

### OBJECTIFS

**GRATUIT  
EXCLUSIVEMENT  
HOTELLERIE  
RESTAURATION**



### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



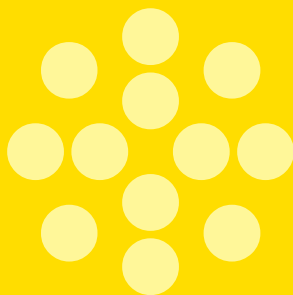
- Réduire les tensions du marché du travail.
- Améliorer les conditions d'emploi et de travail dans les établissements de ce secteur.

#### Bénéficiaires entreprises :

- Disposer d'outils concrets et pratiques pour favoriser le respect des obligations réglementaires.
- Bénéficier d'une actualisation permanente des outils via la DDTEFP (Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle).
- Instaurer des rapports de confiance avec ses salariés, bénéficier d'une lisibilité via les offres ANPE avec la mention « charte de confiance ».

- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes Saint-Nazaire  
Contact : Laurence GIRARD  
Tél. 02.40.44.60.71  
l.girard@nantes.cci.fr  
ou L'ANPE la plus proche de votre établissement.





| **IV** |

Développer

la qualité

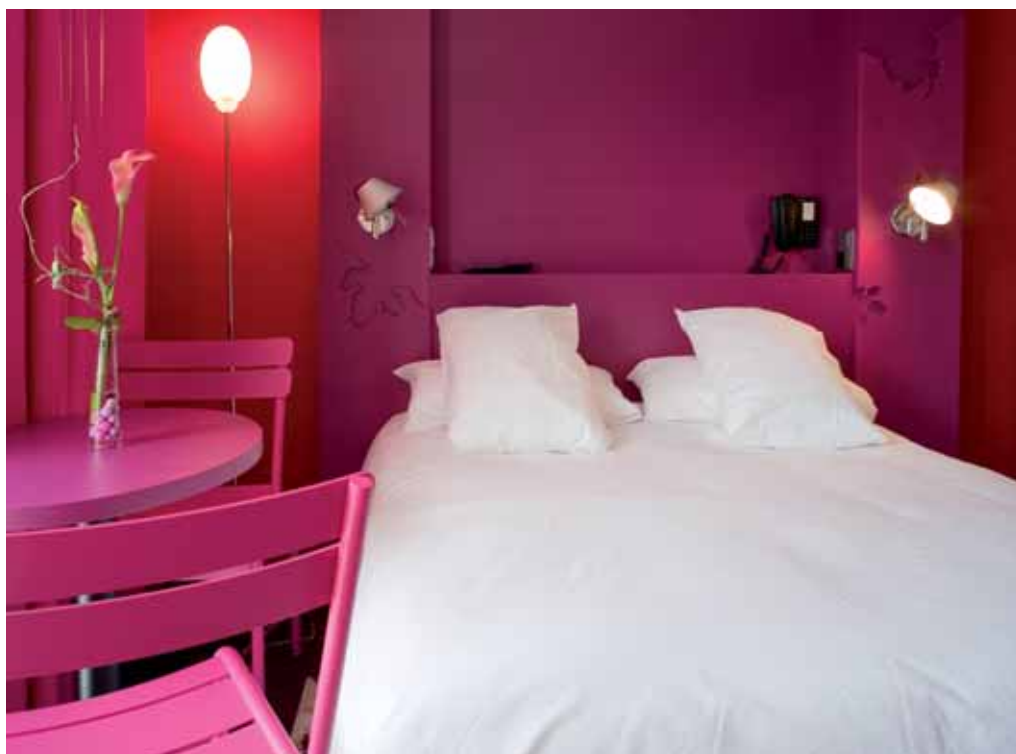
## METTRE EN PLACE UNE DEMARCHE QUALITE

**C'est une démarche de progrès visant à améliorer ses prestations et à motiver son personnel autour de l'objectif de satisfaction du client :**

- Mesurer l'adéquation de son offre avec la demande de la clientèle,
- Vérifier la bonne organisation et l'efficacité des méthodes de travail.

Il s'agit de :

- Définir précisément son offre : quels produits offerts et pour quelles clientèles ?
- Définir des procédures pour la mise en œuvre de cette offre.



## QUALITE TOURISME

Le Ministère du Tourisme a créé la marque Qualité Tourisme pour fédérer et valoriser les démarches qualité déjà engagées par les professionnels et pour rendre plus lisible cette offre. Pour en savoir plus : [www.qualite-tourisme.gouv.fr](http://www.qualite-tourisme.gouv.fr)



La marque Qualité Tourisme est attribuée aux démarches qualité :

- basées sur un contrôle externe,
- respectant les engagements nationaux de qualité,
- assurant un traitement des réclamations.

### LABELLISATION

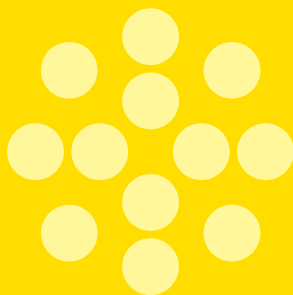
- **LOGIS DE FRANCE**  
[www.logis-de-france.fr](http://www.logis-de-france.fr)  
Contact en Loire-Atlantique : Céline SABATHIER  
Tél. 02.51.72.95.36  
[c.sabathier@loire-atlantique-tourisme.com](mailto:c.sabathier@loire-atlantique-tourisme.com)  
[logis@loire-atlantique-tourisme.com](http://logis@loire-atlantique-tourisme.com)
- **BRIT'HOTEL**  
Tél. 08.25.00.04.60 - [www.brithotel.com](http://www.brithotel.com)
- **CITOTEL**  
Tél 01.45.35.45.71 - [www.citotel.com](http://www.citotel.com)
- **INTER-HOTEL**  
Tél. 01.42.06.41.41 - [www.inter-hotel.fr](http://www.inter-hotel.fr)
- **IBIS**  
Tél. 01.69.36.76.04 - [www.ibishotel.com](http://www.ibishotel.com)
- **MERCURE**  
Tél. 01.69.36.76.06 - [www.mercure.com](http://www.mercure.com)
- **NOVOTEL**  
Tél. 01.69.36.76.05 - [www.novotel.com](http://www.novotel.com)

### CERTIFICATION

- **HOTEL Cert**  
Contact : Annie SANTERRE LE GAL  
Tél. 02.40.17.21.20  
[a.legal@saint-nazaire.cci.fr](mailto:a.legal@saint-nazaire.cci.fr)  
[www.hotelcert.org](http://www.hotelcert.org)

**Nota-Bene** : cette liste est susceptible d'évoluer.





V

Obtenir des aides

pour développer son établissement

### CAP TOURISME

## Contrat d'Appui à la Performance Tourisme - Hôtellerie

#### OBJECTIFS

- Accompagner la rénovation, la modernisation, l'extension des établissements sous réserve de l'engagement systématique des bénéficiaires dans une démarche intégrée au Plan Qualité Tourisme (sous 12 mois maximum après la fin des travaux).

#### PUBLIC CONCERNE

- Les entreprises de moins de 50 salariés, issues d'une transmission ou ayant un an d'exploitation, organisées sous forme sociétaire (SCI exclue) dans un délai de deux ans après la signature du CAP, dont le capital est détenu par des personnes physiques (sauf cas spécifiques).

#### DEROULEMENT

- Chaque dossier devra s'inscrire dans une démarche globale comprenant :
  - la réalisation d'un diagnostic,
  - la définition d'un plan de développement précisant les orientations stratégiques à long terme,
  - un plan d'actions déclinant sur deux ans les actions à mettre en œuvre

Pour ces trois premières phases, le recours à un cabinet d'études est conseillé (mais non obligatoire) et soutenu financièrement par la Région.

Diagnostic court : 80 % d'un montant plafonné à 5 000 € HT.  
Diagnostic long : 50 % d'un montant plafonné à 12 000 € HT.

En fonction des conclusions du projet, le Conseil Régional peut intervenir sur le financement de certaines actions (taux d'intervention et plafonds d'aides variables selon les opérations, la localisation et la taille de l'établissement).

Des subventions bonificatives de 5 % est accordée si le bénéficiaire s'engage dans la démarche Tourisme et Handicap (cf p 41) ou la charte Confiance (cf p 50).

#### A QUI ET OU S'ADRESSER ?



- Conseil Régional des Pays de la Loire  
Direction de l'Action Economique  
Contacts :  
Brendan LE RESTE - Tél. 02.28.20.56.51  
brendan.le.reste@paysdelaloire.fr  
Célia FAVREAU - Tél. 02.28.20.56.13  
celia.favreau@paysdelaloire.fr



*Bien se comprendre,  
ça fait gagner du temps.*

*Eurocompte Pro :*

*1 seul contrat,  
vos services bancaires au choix*

**Crédit Mutuel**  
**LA banque à qui parler**  
[www.cmlaco.creditmutuel.fr](http://www.cmlaco.creditmutuel.fr)

# PROTOURISME



De l'intention à  
l'aboutissement de vos projets...



**Diagnostic d'établissement, diagnostic de reprise**

**Etude de marché, étude financière pour des projets de reprise, de création, d'extension**

**Accompagnement et assistance « terrain »**

- ● ● outils de gestion
- ● ● recrutement & formation
- ● ● commercialisation

**Audit et Démarche Qualité**

**Dossier de demande de crédit**



**Protourisme**  
**Société de conseil**  
**Hôtellerie – Restauration – Tourisme & Loisirs**

Place Albert Einstein - PIBS – CP 57 - 56038 Vannes Cedex  
Tél : 02 97 47 37 27 - Fax : 02 97 54 06 46  
vannes@protourisme.com  
www.protourisme.com

