

# LES INCONTOURNABLES

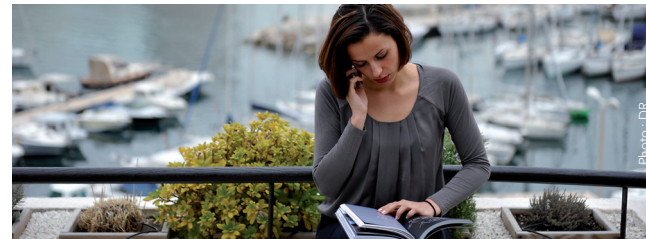
MIEUX RECRUTER, MIEUX FORMER, MIEUX MANAGER MON PERSONNEL, TRAVAILLER EN RÉSEAU... DES ÉLÉMENTS INCONTOURNABLES POUR VISER LA PERFORMANCE ET PROPOSER UNE OFFRE DE QUALITÉ !

Pour professionnaliser mon établissement, je suis susceptible d'être accompagné par les dispositifs ou organismes suivants :

- **IRIS (Intervention régionale pour l'investissement social) :** pour financer ma formation ou celle de mes salariés et contribuer à une meilleure continuité des parcours professionnels en mobilisant les moyens de la formation professionnelle – Contactez votre OPCA
- **Les OPCA (Organismes paritaires collecteurs agréés) :** pour être conseillé sur les financements et les mesures Emploi-Formation adaptées à la situation de mon entreprise mais aussi trouver une formation
- **Le CARIF (Centre d'animation, de ressources et d'information sur la formation) :** pour connaître toute l'offre de formations et être conseillé – orientationpaca.fr ou 0 800 600 007 (numéro vert)

Pour travailler en réseau, donc plus efficacement...

- **Je me rapproche de mes partenaires et je reste à l'affût** de leurs actions (cf. contacts au dos de la plaquette)
- **Je peux bénéficier de l'aide à la structuration :** cette subvention de la Région contribue à inciter les groupements de professionnels à mettre en commun des moyens, se regrouper, développer et mettre en œuvre des actions de développement, etc.



## MA BOÎTE À OUTILS DU NET

### La RSE, pensez-y !

Réduction des coûts d'exploitation, qualité, fédération et fidélisation des équipes, amélioration des conditions de travail... les bénéfices d'une telle démarche sont nombreux. Plus d'infos sur [magestour.com](http://magestour.com), le site d'information RSE des pros du tourisme. Vous souhaitez réaliser un autodiagnostic RSE en ligne ? Rendez-vous sur [infotourismepaca.fr](http://infotourismepaca.fr) ou [monentrepriseresponsable.net](http://monentrepriseresponsable.net) (première étape du Parcours Performant et Responsable en PACA).

### Julie Grontenrath, Gérante du Camping Port Pothuau à Hyères-les-Palmiers (83)

« Dans notre camping familial, ça fait longtemps que nous faisons de la RSE\* sans le savoir ! Lorsque j'ai repris l'entreprise en 2006, j'ai souhaité renforcer nos démarches en adhérant à la charte de confiance, mettre en place de nombreux partenariats, labelliser l'établissement, etc. Cela n'a pas été facile de changer les habitudes, mais nos salariés ont conscience des bénéfices pour le camping et leur bien-être au travail. »

\* Responsabilité Sociétale des Entreprises ou Responsabilité Sociale et Environnementale

## LE SAVIEZ-VOUS ?

La Région soutient les actions collectives de professionnalisation mises en place par les réseaux de professionnels pour aider les entreprises touristiques à améliorer leurs prestations (labellisation, démarches qualité, management des ressources humaines, performance environnementales, e-tourisme...).

**Pour en bénéficier : rapprochez-vous de vos représentants** (cf. contacts au dos de la plaquette).

## POUR MIEUX GÉRER MON PERSONNEL

Je signe la charte de confiance de la CCI. Cette démarche proposée en partenariat avec la Région, Pôle Emploi, l'UMIH et la FRHPA encourage l'institution de relations de confiance entre employeurs et salariés. Atouts : une belle visibilité des employeurs auprès des candidats, un suivi personnalisé, des outils concrets gratuits favorisant le respect des obligations réglementaires, des pratiques homogènes en matière de recrutement, etc. **Plus d'infos sur [paca.charte-confiance.com](http://paca.charte-confiance.com)**

## POUR EN SAVOIR PLUS

**Service Tourisme, Région Provence-Alpes-Côte d'Azur :**

04 91 57 54 60/61 – [tourisme@regionpaca.fr](mailto:tourisme@regionpaca.fr)

**Comité Régional du Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur :**

04 91 56 47 00 – [information@crt-paca.fr](mailto:information@crt-paca.fr)

## VOS PARTENAIRES RÉGIONAUX

**L'UNAT :** fédère la plupart des villages et centres de vacances de la filière du tourisme social – [unat-paca.asso.fr](http://unat-paca.asso.fr)

**Provence Alpes Méditerranée (PAM) :** rassemble l'UNAT, Logis, Gîtes de France, pour mutualiser et être plus fort dans la commercialisation et la formation – [provençalpesmediterranée@gmail.com](mailto:provençalpesmediterranée@gmail.com)

**Le réseau régional des CCI :** vous accompagne et propose une large gamme d'outils – [paca.cci.fr](http://paca.cci.fr) et [les-aides.fr](http://les-aides.fr)

**Le PRIDES Provence Côte d'Azur Events (PCE) :** idéal pour faire partie d'un pôle de compétitivité dédié au tourisme d'affaires (palais des congrès, hôtels...) – [provencecotedazurevents.com](http://provencecotedazurevents.com)

**L'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH) :** principal syndicat hôtelier de la région – [umih.fr](http://umih.fr)

**La Fédération régionale de l'hôtellerie de plein air (FRHPA) :** rassemble tous les campings de Provence-Alpes-Côte d'Azur – [fnhpa-pro.fr](http://fnhpa-pro.fr)

**Le groupement d'employeurs RESO PACA :** répond aux besoins de main d'œuvre de ses adhérents et crée du temps partagé en CDI – [resopaca.fr](http://resopaca.fr)

**La Fédération régionale des offices de tourisme (FROTSI) :** fédère les offices de tourisme, vos partenaires de proximité

*Ce dépliant n'est pas exhaustif sur le soutien des autres acteurs institutionnels et il met en lumière des dispositifs susceptibles d'évolution (taux de subvention, montant de l'aide, etc.). N'hésitez pas à consulter les sites internet présents sur ce dépliant ainsi que ceux des autres collectivités territoriales.*

Région



[regionpaca.fr](http://regionpaca.fr)

Provence-Alpes-Côte d'Azur

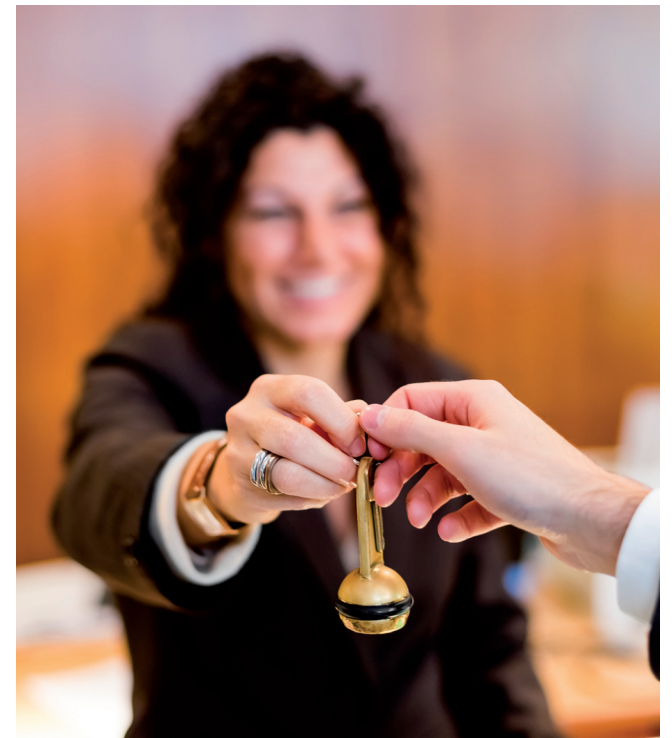
Région



[regionpaca.fr](http://regionpaca.fr)

Provence-Alpes-Côte d'Azur

# PARCOURS DE L'HÉBERGEUR TOURISTIQUE EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



Panorama des outils pour attirer et fidéliser les clientèles et les personnels



Photo : DR

## VOUS ÊTES...

Un camping, un hôtel traditionnel, un village ou un centre de vacances, un gîte collectif de 20 lits et plus, le porteur d'un nouveau concept d'hébergement touristique ? Ce dépliant vous est dédié.

## POURQUOI CETTE PLAQUETTE ?

- Parce qu'en accueillant près de 30 millions de visiteurs chaque année, les hébergements sont la clé de voûte de l'offre touristique de Provence-Alpes-Côte d'Azur, un moteur pour l'économie régionale...
- Parce que ces visiteurs sont de plus en plus en quête de qualité, d'authenticité, de bien-être, d'expériences insolites, de respect de l'environnement...
- Parce que ces nouvelles tendances de clientèle et les évolutions réglementaires imposent des adaptations...
- Parce que vos salariés participent à la qualité de votre prestation et qu'il convient d'attirer et de fidéliser le personnel compétent, qu'il soit permanent ou saisonnier...

## VOUS Y TROUVEREZ...

Les aides et principaux outils, financiers ou non, mis à votre disposition par la Région et ses partenaires pour vous accompagner dans toutes les phases de vie de votre entreprise.

## PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR AU PALMARÈS...

- 1<sup>er</sup> rang des régions françaises pour le volume de nuitées
- 1<sup>re</sup> région française d'accueil des touristes français et 2<sup>e</sup> des touristes étrangers (après Paris-Île-de-France)
- 2<sup>nd</sup> rang européen pour la capacité d'accueil de l'hôtellerie traditionnelle et de plein-air (derrière la Catalogne)

## ... MAIS DES POINTS DE VIGILANCE

- Seulement 3<sup>e</sup> région française en recettes
- Stagnation de la fréquentation régionale dans un contexte de hausse de la fréquentation mondiale

# J'ÉTUDIE, JE LANCE MON PROJET

Ca y est, j'ai trouvé une idée prometteuse et novatrice d'hébergement ! Je suis susceptible de m'appuyer sur les dispositifs suivants :

- **Aide à l'ingénierie et à l'amorçage de projets touristiques innovants** : subvention de 70 % sur un montant de dépenses d'étude ou de conseil liées à la faisabilité et au développement du projet, plafonné à 30 k€ HT
- **Fonds Paca Emergence** : prêt participatif (assimilable à des fonds propres) d'un montant de 15 à 150 k€ pour les entreprises en primo-développement (moins de 18 mois sans chiffre d'affaires).

*Sont concernés les hôtels-restaurants (hors chaînes) en zone de massif et les hébergements très innovants dans leurs produits ou leur process.*

### Oren Soussan, créateur d'Hôtel Vertigo

« Après avoir créé deux 'Hôtel Vertigo' à Marseille, je mets en place une franchise grâce à l'aide à l'amorçage. Notre concept ? Proposer aux jeunes des chambres à partager tout en offrant les prestations d'un hôtel traditionnel et des espaces communs conviviaux. »

# JE REPRENDS OU TRANSMETS UN HÉBERGEMENT

Je suis susceptible de bénéficier...

- **Des subventions régionales aux investissements et du fonds Jérémie** Voir « je modernise mon hébergement »
- **Du fonds régional de garantie** en partenariat avec BPI France : permet aux entreprises en développement de limiter les cautions personnelles et d'obtenir une garantie jusqu'à 70 % pour des prêts bancaires plafonnés à 600 k€

## MA BOÎTE À OUTILS DU NET

- **Pour tout savoir sur les aides régionales et le schéma régional de développement touristique** : [regionpaca.fr](http://regionpaca.fr) (rubrique Economie-Emploi/économie touristique, Economie-Emploi/PME et créateurs d'entreprise)
- **Pour tout connaître sur les aides, les statistiques, les prochains événements...** : [infotourismepaca.fr](http://infotourismepaca.fr)
- **Pour chercher des solutions à mon projet** : [bpifrance.fr](http://bpifrance.fr)

# JE MODERNISE MON HÉBERGEMENT

Mise aux normes, accessibilité aux personnes handicapées, économies d'énergie ou d'eau, logement pour mes saisonniers... pour rester compétitif et répondre aux attentes des clientèles, je suis susceptible d'être accompagné par les dispositifs suivants :

- **Fonds de garantie Jérémie** (avec le soutien de l'Union Européenne) : taux d'intérêt réduit de 0,5 point et garantie gratuite couvrant 80 % du financement pour des prêts compris entre 25 à 1 875 k€
- **Subvention régionale aux investissements spécifiques** pour réaliser des études ou des travaux visant à...
  - accueillir les clientèles handicapées (exigences du label 'Tourismes & Handicap')
  - améliorer les performances environnementales
  - héberger mes saisonniers

Conditions d'intervention	Études	Travaux/ Équipements
Taux de subvention	70 %	50 %
Plafond de dépenses (HT)	30 k€	400 k€ (tourisme social) 200 k€ (autres hébergeurs)
Aide maximale	21 k€	200 k€ (tourisme social) 100 k€ (autres hébergeurs)

- **Subvention régionale aux investissements de mise aux normes ou de rénovation** : 30 % des dépenses de travaux et d'équipements plafonnées à 500 k€ HT.

*Aide réservée aux hébergements du tourisme social (gérés ou propriété d'associations et de collectivités)*

## LE SAVIEZ-VOUS ?

**Économies d'énergie, énergies propres, réduction des déchets...** Pour des projets encore plus ambitieux en matière de performance environnementale, des aides cofinancées par la Région, l'État et l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) sont disponibles. **Plus d'infos sur [regionpaca.fr](http://regionpaca.fr)** (rubrique Développement-durable/transitions-énergétiques)

# JE DIVERSIFIE MA CLIENTÈLE

La clientèle étrangère représente 19 % de la clientèle touristique de Provence-Alpes-Côte d'Azur, soit 5,7 millions de séjours. Pour un développement à l'international ou en France réussis...

Je me rapproche du Comité régional du tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur et des structures de promotion des départements afin de...

- **participer à un workshop ou à un educteur** pour valoriser mon établissement auprès des journalistes ou voyageurs français et étrangers
- **m'informer des dernières tendances** dans les ateliers, rendez-vous ou rencontres organisées avec des experts et des professionnels

## POUR DYNAMISER MES VENTES

J'ai le réflexe Club Pro du CRT ! Il regroupe les entreprises les plus volontaires, les accompagne dans leurs démarches commerciales et bâtit des actions de promotion et de communication.

Je suis un hébergeur accueillant des événements (congrès, séminaires) ? Je m'inscris dans les actions du PRIDES PCE.

## MA BOÎTE À OUTILS DU NET

**Pour consulter les programmes des rendez-vous et rencontres du CRT ou s'inscrire** : [rendezvous.crt.org](http://rendezvous.crt.org) et [rencontresprocr.fr](http://rencontresprocr.fr)

## Comment booster ma e-réputation ?

Rendez-vous sur [infotourismepaca.fr](http://infotourismepaca.fr) pour réaliser un autodiagnostic en ligne. Le principe ? Une enquête de 20 minutes pour évaluer mes pratiques, des résultats aussitôt transmis par mail, un plan d'action mis en place avec un conseiller CCI.

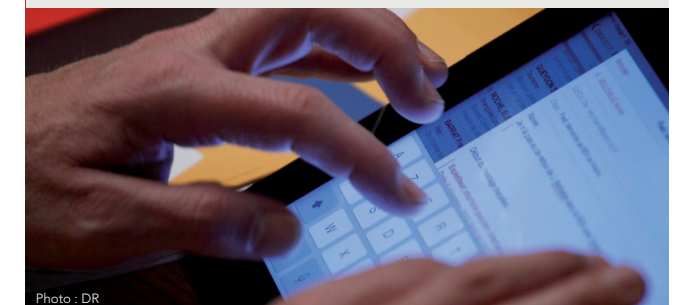


Photo : DR