

***CONTRAT D'APPUI A LA PERFORMANCE TOURISME
HOTELS – RESIDENCES HOTELIERES ET RESIDENCES DE TOURISME***

REGLEMENT D'INTERVENTION

- VU** le règlement n°1998/2006 de la Commission européenne du 15 décembre 2006 concernant l'application des articles 87 et 88 du Traité aux aides de minimis,
- VU** le Code général des Collectivités territoriales et notamment les articles L 1511-1 et suivants, L1611-4 et L4221-1 et suivants,
- VU** la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et notamment son article 10,
- VU** le décret n°2001-495 du 6 juin 2001 pris pour application de l'article 10 de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 et relatif à la transparence financière des aides octroyées par les personnes publiques,
- VU** l'arrêté du 11 octobre 2006 portant fixation des modalités de présentation du compte rendu financier prévu à l'article 10 de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000,
- VU** la délibération du Conseil régional du 23 janvier 2006 approuvant le Schéma régional de développement économique,
- VU** la délibération du Conseil régional du 1^{er} février 2007 approuvant le Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs,
- VU** la délibération du Conseil régional du 16 mars 2007 approuvant la charte de conditionnalité des aides aux entreprises,
- VU** la délibération du Conseil régional des 26 et 27 juin 2008 donnant délégation du Conseil régional à la Commission permanente,
- VU** la délibération du Conseil régional des Pays de la Loire en date des 29 et 30 janvier 2009 approuvant le Budget primitif notamment sur son programme n°226 intitulé « Contrat d'Appui à la Performance Tourisme – Hôtels, résidences hôtelières et résidences de tourisme »,
- VU** la délibération de la Commission permanente du 28 septembre 2009 approuvant les modifications du règlement d'intervention CAP Tourisme « Hôtels, résidences hôtelières et de tourisme »,
- VU** l'accord cadre entre la Région des Pays de la Loire et les Départements de la Loire-Atlantique, Maine et Loire, Mayenne, Sarthe, Vendée relatif à l'organisation des aides économiques aux entreprises touristiques,
- VU** le règlement financier de la Région des Pays de la Loire,

Dans un contexte de concurrences croissantes et de forte concentration des opérateurs, les PME doivent s'adapter et renouveler leur offre de services dans des cycles économiques de plus en plus courts.

En plus de la capacité à financer des investissements matériels très capitalistiques, la compétitivité des entreprises touristiques réside aujourd'hui dans la mise en œuvre d'actions immatérielles qui deviennent déterminantes dans la qualité des services proposés.

Pour l'hôtellerie, l'enjeu prioritaire retenu par la Région est le développement de LA QUALITE, à travers notamment le Plan Qualité Tourisme.

Pour ce faire, la Région accompagnera la rénovation, la modernisation et 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) et de l'obtention d'un niveau de confort 2 étoiles minimum après travaux.

La valorisation des métiers de cette filière (Charte de Confiance Hôtellerie-Restauration), l'intégration des établissements dans une démarche de labellisation environnementale et le développement de l'accueil de toutes les clientèles (label Tourisme et Handicap) font également partie des objectifs fixés par la Région pour ce programme.

Chaque projet sera étudié au travers d'une présentation globale pour la réalisation de laquelle il est fortement conseillé de prendre l'appui d'un cabinet conseil indépendant (subvention régionale prévue à travers l'Aide au Conseil à Maîtrise d'Ouvrage Privée). Aucune aide dans le cadre du CAP Tourisme, sauf décision exceptionnelle, ne pourra être attribuée aux entreprises ayant déjà bénéficié d'une aide régionale au titre de ce dispositif au cours des trois années faisant suite à une précédente décision.

A travers ce dispositif, la Région veut ainsi permettre à ces PME touristiques :

- de mieux s'approprier leurs problématiques en les confrontant à leur propre projet de développement,
- de bénéficier d'une assistance et d'outils adaptés à leur échelle,
- de bénéficier d'un soutien financier des actions mises en œuvre.

LE CONTRAT D'APPUI A LA PERFORMANCE - TOURISME

Le projet global de l'entreprise, décliné au travers de sa stratégie de développement est aidé par la Région sur une durée maximale de deux ans.

Outre l'engagement obligatoire dans le Plan Qualité Tourisme, ce dispositif régional implique également l'une ou l'autre des deux méthodologies suivantes :

- un Pré-CAP Tourisme réalisé par un prestataire extérieur et cofinancé à hauteur de 80 % par la Région intégrant diagnostic et réflexion stratégique (phase d'étude sur deux ans),
- un projet étudié et présenté directement par le demandeur (avec possibilité d'appui par un conseiller tourisme local) intégrant diagnostic et réflexion stratégique.

Selon la nature ou le niveau de risque du projet, la Région pourra demander la réalisation d'un Pré-CAP Tourisme (subventionnable) via un prestataire extérieur.

Dans une logique d'aménagement du territoire et d'optimisation de l'intervention régionale, un soutien complémentaire est proposé aux projets réalisés hors zones métropolitaines.

Le cofinancement régional sera également évolutif en fonction de l'implication de l'entreprise dans la Charte de Confiance Hôtellerie-Restauration, une démarche de labellisation environnementale reconnue au niveau national et la démarche Tourisme et Handicap.

CONTRAT D'APPUI A LA PERFORMANCE-TOURISME - HOTELS – RESIDENCES HOTELIERES ET DE TOURISME -

OBJECTIFS

Améliorer la qualité des hébergements touristiques, la qualité de l'image des métiers de la filière et la qualité de l'accueil des personnes handicapées.

Apporter un soutien à la mise en œuvre d'une réflexion stratégique et d'un programme de développement global par le chef d'entreprise.

Accompagner sur 2 ans le projet élaboré par l'entreprise.

Assurer à l'entreprise touristique un interlocuteur public unique.

Favoriser la prise en compte de l'enjeu des ressources humaines et du management de la qualité des services.

BENEFICIAIRES

Entreprises d'hébergements touristiques (hôtel, hôtel-restaurant, résidence hôtelière, résidences de tourisme, village vacances...) dont :

- les dirigeants s'engagent à intégrer le Plan Qualité Tourisme dans un délai de deux ans après la signature du CAP Tourisme,
- l'établissement est intégré sur un seul espace foncier et immobilier exploité dans sa totalité par l'entreprise,
- la capacité d'accueil est d'au moins 20 lits ou atteinte dans un délai de 2 ans après la signature du CAP-Tourisme avec la Région, (les hôtel-restaurants d'au moins 7 chambres situés sur des communes classées en zone rurale par l'INSEE peuvent bénéficier d'un CAP-Tourisme à titre dérogatoire),
- l'ensemble des prestations d'hébergements est soumis à la T.V.A. au taux réduit et bénéficie d'un classement tourisme dans un délai de deux ans après la signature du CAP-Tourisme,
- ne sont pas éligibles les hôtels indépendants dits « économiques » 0 et 1 étoile et les hôtels - bureaux de périphérie urbaine.

CADRE REGLEMENTAIRE

Les aides définies au présent règlement sont autorisées en application du règlement n° 1998/2006 de la commission européenne du 15 décembre 2006 concernant l'application des articles 87 et 88 du traité CE aux aides de minimis et qui prévoit que les aides versées au titre de cette réglementation ne peuvent dépasser 200 000 euros sur trois ans. En conséquence, les plafonds, montants et taux d'aides définis dans le présent règlement d'intervention ne trouvent à s'appliquer que dans la limite du plafond des aides de minimis défini ci-avant.

SITUATION DE L'ENTREPRISE

Le CAP-Tourisme est destiné aux entreprises en phase de développement. Sont considérées en phase de développement les entreprises d'hébergements touristiques ayant au moins un an d'exploitation et/ou issues d'une transmission.

Le développement se différencie de la création qui est définie comme la création juridique d'une entreprise sous la forme d'une société d'exploitation et éventuellement d'une société patrimoniale, ou, en la mise en œuvre au sein d'une entreprise existante de l'activité d'une filière touristique qu'elle n'exerçait pas auparavant. La création d'un établissement par une entreprise existante constitue à ce titre un projet de création.

CATEGORIE JURIDIQUE DES ENTREPRISES BENEFICIAIRES

Petite Entreprise au sens de la définition européenne - recommandation 96/280/CE – (moins de 50 salariés Equivalent Temps Plein) :

- inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés, propriétaire du fonds de commerce de l'établissement concerné par le projet et dont le siège social est situé en Pays de la Loire,
- organisée sous la forme sociétaire (ou dans un délai de 2 ans après la signature du CAP-Tourisme avec la Région), les S.C.I. ne peuvent être bénéficiaires d'un CAP-Tourisme,
- dont la totalité du capital est détenue par des personnes physiques sauf cas spécifique examiné par la commission en charge du tourisme de la Région et éventuellement, pour partie, par des sociétés de capital risque ou des investisseurs institutionnels (Caisse des Dépôts et Consignations, Fonds d'Intervention de Proximité...)
- les détenteurs des parts devront s'engager à ne pas céder leurs parts ou actions à des personnes morales pendant au moins 5 ans,
- en cas de séparation de la propriété du fonds et des murs de l'établissement, la propriété des murs doit être détenue soit :
 - par une personne physique ou en indivision,
 - par une société répondant la définition européenne de la PME selon la recommandation 96/280/CE de la commission européenne du 3 avril 1996, dont la totalité du capital est détenue par des personnes physiques (sauf cas spécifique examiné par la commission en charge du tourisme de la Région) et éventuellement, pour partie, par des sociétés de

capital risque ou des investisseurs institutionnels (Caisse des Dépôts et Consignations, Fonds d'Intervention de Proximité...)

- par une SEM, ou un organisme public dans le cadre d'un bail commercial,
- par un crédit-bailleur dont le crédit-preneur est l'entreprise bénéficiaire du CAP-Tourisme.

PHASE 1 : LA PRESENTATION DU PROJET

➔ OPTION 1 : LE PRÉ CAP-TOURISME (ASSISTANCE PAR CABINET D'ETUDE)

OBJECTIFS

Le recours à la procédure du Pré CAP-Tourisme a pour ambition de permettre au chef d'entreprise de conduire une réflexion stratégique globale sur le développement de son affaire. Cet état des lieux est l'occasion pour le dirigeant :

- de consacrer un temps à l'analyse en s'extrayant de l'exploitation quotidienne de son établissement,
- d'être accompagné dans un cadre confidentiel par un conseil extérieur pour définir un projet de développement à long terme et élaborer un plan d'actions planifié à 2 ans.

Bien qu'optionnelle, laissée à l'appréciation du porteur de projet, cette aide à la réflexion est néanmoins conseillée. Elle pourra être demandée par la Région pour les projets jugés les plus problématiques.

1 - LE DIAGNOSTIC DE L'ENTREPRISE :

Il porte notamment sur :

- l'organisation juridique de l'entreprise et de la répartition de l'actionnariat (murs et fonds),
- l'analyse financière (bilan et compte de résultat, analytique des services, capacité de financement et endettement, amortissements...),
- les concepts d'hébergements et de services mis en œuvre,
- l'état des lieux du matériel d'exploitation, les démarches Qualité,
- le positionnement de l'entreprise (concurrence, opportunités/menaces, zone de chalandise, typologie de clientèle...),
- l'organisation des achats, relations fournisseurs,
- la commercialisation et la promotion,
- les ressources humaines (organisation, management, savoir-faire, formation, accueil des apprentis, intéressement/participation...),
- l'intégration des normes d'hygiène et de sécurité,
- l'intégration des technologies de l'information et de la communication.

2 - LE PLAN DE DEVELOPPEMENT :

En s'appuyant sur le diagnostic, le plan de développement définit les orientations stratégiques envisagées (ex : extension, rachat d'établissement...). Le plan développement s'inscrit dans une vision à long terme, il ne comprend pas d'éléments planifiés et chiffrés mais doit être en cohérence avec le diagnostic et sera transmis aux services régionaux compétents en introduction au plan d'actions proprement dit.

3 - LE PLAN D' ACTIONS :

Le plan d'actions a pour objet de prioriser, structurer et planifier les actions définies par le chef d'entreprise. Il comprend des indicateurs quantifiés permettant de fixer des objectifs pour répondre aux problématiques identifiées dans le plan de développement.

Il est décliné sur 2 ans au maximum au travers :

- d'un prévisionnel d'exploitation traduisant sa faisabilité économique,
- d'un programme d'actions matérielles (ex : équipement, agencement,...) et immatérielles (ex : formation, étude juridique et fiscale, démarche qualité...) qui seront réalisés par l'entreprise.

Les actions programmées pourront faire l'objet du soutien financier de la Région dans le cadre du CAP-Tourisme.

MISE EN ŒUVRE ET FINANCEMENT DU PRE CAP-TOURISME

Le diagnostic et la définition des plans de développement et d'actions peuvent être commandés à un prestataire par l'entreprise sur la base du cahier des charges régional. Cette prestation pourra être subventionnée par la Région au titre du Fonds d'Aide au Conseil et aux Etudes Stratégiques (Opérateurs des filières touristiques) selon les modalités définies ci-dessous.

Pré CAP-Tourisme Hébergements	Plafond des dépenses subventionnables (HT)	Taux
Diagnosics, expertises rapides	5 000 €	80%
Première labellisation environnementale		
Etude stratégique Etude de faisabilité technique	45 000 €	50%

Un plancher d'aide fixé à 1 000 € est requis pour l'octroi d'une subvention.

Le cumul de ces aides pour une même entreprise ne peut dépasser sur une période de trois années civiles un montant de 30 000 €.

ENGAGEMENT DU BENEFICIAIRE ET DE LA REGION

Pré CAP-Tourisme commandé à un prestataire par l'entreprise :

Dossier de demande d'Aide au Conseil et aux Etudes Stratégiques - Pré CAP-Tourisme avec :

- consultation d'au moins trois cabinets à partir du cahier des charges régional,
- engagement à fournir au prestataire retenu les informations internes nécessaires à l'élaboration du diagnostic, du plan de développement et du plan d'actions.

Engagement de confidentialité de la Région quant aux informations transmises par l'entreprise.

➔ OPTION 2 : PRESENTATION DIRECTE DU PROJET PAR L'ENTREPRISE

Si vous ne souhaitez pas bénéficier du dispositif Pré-CAP parce que votre projet vous semble déjà suffisamment structuré, vous pouvez en effectuer une présentation directe en vous basant sur la trame de présentation proposée en annexe 1 du dossier-type à remplir.

Votre diagnostic devra permettre d'identifier les axes de progression de votre établissement et de vérifier la cohérence du plan d'actions en découlant.

Ce dispositif vous permettra d'envisager un projet global de développement intégrant aussi bien les aspects matériels (rénovation, modernisation...) que certains aspects immatériels (formation, fidélisation du personnel...).

PHASE 2 : LE CAP-TOURISME

OBJECTIFS

Le CAP-Tourisme est l'aboutissement de la réflexion stratégique menée par l'entreprise. Il se traduit par un contrat engageant :

- la Région à financer sur une période maximale de 2 ans les investissements matériels et immatériels du plan d'actions élaboré par l'entreprise,
- l'entreprise à mettre en œuvre le plan d'actions défini et en respect du planning arrêté.

TAUX D'INTERVENTION

CAP-Tourisme Hébergements	Plancher des dépenses subventionnables (HT)	Plafond des dépenses subventionnables (HT)	Taux Région
Actions matérielles			
établissements < = 50 lits	25 000 €	130 000 €	15%
établissements > 50 lits	40 000 €	170 000 €	15%
établissements situés hors zones métropolitaines			+ 10%
Obtention du label Tourisme et Handicap *		Sur actions matérielles éligibles (en respect du plafond)	+ 5%
Adhésion à la Charte de Confiance Hôtellerie Restauration *			+ 5%
Intégration de l'établissement dans une démarche de labellisation environnementale reconnue au niveau national *			+ 10%
Actions immatérielles			
établissements < = 50 lits	2 500 €	50 000 €	40%
établissements > 50 lits	5 000 €	70 000 €	40%
établissements > 50 lits : financement poste de cadre	27 000 €		

* Le label Tourisme et Handicap, l'adhésion à la Charte de Confiance Hôtellerie-Restauration et l'intégration dans une démarche de labellisation environnementale doivent être obtenus avant la date d'expiration de la convention du CAP Tourisme signé avec le bénéficiaire.

- Soit un financement maximal de 76 500 € au titre des actions matérielles.

DEPENSES ELIGIBLES

Investissements matériels :

Sont éligibles:

- les investissements d'agencement (sanitaires, décoration, plomberie, fenêtres isothermiques, électricité, etc) y compris accompagnant une opération de réhabilitation plus lourde,
- les investissements d'équipement (mobilier, literie, informatique, standard...), à l'exception de tout linge de literie et de bains et toilettes.
- les aménagements paysagers réalisés par des paysagistes professionnels,
- les honoraires de maîtrise d'œuvre.

Ne sont pas éligibles:

- les produits ou logiciels développés sous licence de franchiseur,
- le matériel d'occasion et de cuisine et les travaux concernant les restaurants (sauf offices petit-déjeuner), le matériel et les installations de climatisation,
- les travaux de gros œuvre (maçonnerie, charpente, toiture, assainissement, voirie...), à titre dérogatoire la part de travaux de gros œuvre liée à des aménagements destinés à rendre l'établissement accessible aux handicapés est éligible ainsi que celle nécessaire pour les travaux des chambres ou des espaces communs de l'hôtel dans la limite de 20 % des dépenses matérielles prévisionnelles,
- les biens acquis par crédit-bail.

Investissements immatériels :

Formation et ressources humaines :

- actions de formation en particulier lorsqu'elles accompagnent l'intégration d'un nouvel équipement (hors prestations financées par les Organismes Paritaires de Collecte Agréés tel que le FAFIH),
- conseils en gestion des ressources humaines notamment : la mise en œuvre de compléments de rémunérations (intéressement, participation, mutuelle, épargne entreprise,...), l'accompagnement et l'organisation de plan de formation.

Commercial :

- conseils pour la mise en œuvre ou le renforcement d'une démarche commerciale.

Organisation juridique et fiscale :

- missions d'ingénierie juridique et fiscale assurées par un juriste lorsqu'elles sont liées à la réorganisation de l'entreprise.

Etudes :

- conseils et études d'architectes, de décorateur, de paysagiste et diagnostic environnemental.

Recrutement de cadre :

- embauche d'un cadre responsable qualité, ressources humaines, commercial, avec création du poste. Le coût du poste est calculé sur une base toutes charges comprises (salaire et charges patronales pour la 1^{ère} année).

Seules seront éligibles les factures supérieures à 200 € HT. Les prestations devront être assurées par des entreprises inscrites au Registre du Commerce et des Sociétés.

CONTROLE

L'établissement bénéficiaire s'engage à favoriser tous contrôles par les services de la Région ou la société qui aura été missionnée, des investissements matériels et immatériels réalisés.

CONSTITUTION DU DOSSIER

Le dossier de demande CAP Tourisme Hôtellerie (précisant votre souhait ou non de réaliser un Pré-CAP par un prestataire extérieur) est à demander par courrier à :

Monsieur le Président du Conseil régional des Pays de la Loire
 Direction de l'Action Economique
 Service Economie Locale et Tourisme
 Pôle Filières Touristiques
 44966 NANTES CEDEX 9

Renseignements et contacts :

Brendan LE RESTE – responsable du pôle « filières touristiques » au 02.28.20.56.51 ou brendan.le.reste@paysdelaloire.fr
 Célia FAVREAU – gestionnaire du pôle « filières touristiques » au 02.28.20.56.13 ou celia.favreau@paysdelaloire.fr