

CRÉER OU REPRENDRE UN HÔTEL



Mahmoud Ali-Khodja,  
Adeline Desthuilliers, Maud Guettier

# Créer ou reprendre un hôtel

*Étude Pédron & Chasseur de Fonds*

Ce livre a été publié sur [www.bookelis.com](http://www.bookelis.com)

ISBN : 979-10-227-6890-0

© Mahmoud Ali-Khodja, Adeline Desthuilliers, Maud Guettier

Tous droits de reproduction, d'adaptation et de traduction,  
intégrale ou partielle réservés pour tous pays.  
L'auteur est seul propriétaire des droits et responsable du contenu de ce livre.

**Dans la collection Créer ou reprendre :**

- Créer ou reprendre un restaurant traditionnel – Adeline Desthuilliers, Maud Guettier, Mahmoud Ali-Khodja
- Créer ou reprendre un hôtel – Mahmoud Ali-Khodja, Adeline Desthuilliers, Maud Guettier



# Étude Pédron

## L'Étude Pédron : un savoir-faire vieux de près d'un demi-siècle en transaction hôtelière

L'Étude Pédron a été fondée par M. Jean Pédron dans les années cinquante. En 1969, le cabinet se spécialise dans la transaction hôtelière. Au fil des années, l'Étude Pédron a su s'imposer comme un acteur historique incontournable du métier, en particulier en région parisienne. Après le décès de M. Jean Pédron en 1987, c'est son gendre, M. Régis Morin, qui prend la tête du cabinet, jusqu'en 2016 où il cède sa place à M. Mahmoud Ali-Khodja, collaborateur de l'enseigne depuis le début des années deux mille et à Mme Adeline Desthuilliers, Experte-Comptable spécialisée en cafés, hôtels et restaurants.

L'Étude Pédron a été une entreprise pérenne au fil des décennies, et sa réputation n'est plus à faire. L'enseigne a bâti durant son activité un vaste réseau d'affaires, ce qui en fait un interlocuteur privilégié pour les hôteliers en région parisienne.

Ces nombreuses années d'activité ont également permis à l'entreprise d'accumuler un savoir-faire et une expertise solides de la transaction hôtelière. L'Étude Pédron a toujours su d'une part s'adapter aux mutations du marché de l'hôtellerie, fussent-elles économiques ou légales, et anticiper les besoins des hôteliers pour leur fournir un service toujours efficace et adapté.

Dans cet esprit de conseil et d'accompagnement, l'Étude Pédron contribue également au journal de l'Hôtellerie-Restauration au travers d'articles à destination des chefs d'entreprise et abordant diverses thématiques telles que le financement d'une acquisition ou l'exploitation d'un établissement. Cette collaboration, entamée il y a une dizaine d'années avec M. Régis Morin, se poursuit encore aujourd'hui avec succès.

Le métier de l'Étude Pédron ne se limite néanmoins pas à la simple transaction hôtelière, mais inclut également une dimension de conseil en patrimoine. Dans cette optique, et afin d'offrir à ses clients toujours plus d'opportunités d'investissement, le cabinet propose depuis mi-2017 d'intervenir sur des transactions en restauration pure, en complément de ses activités de transaction hôtelière.

## Une réelle capacité d'adaptation pour relever les défis d'aujourd'hui et de demain

Conseiller des femmes et hommes d'affaires sur leurs investissements suppose d'analyser son environnement avec recul et lucidité, et d'être conscient du contexte dans lequel les transactions se déroulent.

En l'espace d'une quinzaine d'années, les hôteliers et restaurateurs ont eu à s'adapter à de nombreux changements, et ces changements sont totalement intégrés dans le processus de réflexion du cabinet.

L'Étude Pédron propose aujourd'hui un accompagnement complet dans la cession de fonds, de titres, ou de murs pour les Hôtels, Restaurants, Brasseries.

L'adresse du site : [www.etude-pedron.com](http://www.etude-pedron.com)

# Chasseur de Fonds

## **Un accompagnement des professionnels des cafés, hôtels et restaurants, de la création à la transmission**

Le métier de chef d'entreprise génère son lot d'illusions : l'indépendance, le fait d'être son propre patron... Mais derrière cette image se cache une réalité complexe, dans laquelle l'entrepreneur se trouve confronté à des problématiques diverses, qu'elles soient juridiques, sociales, fiscales... Cette diversité de domaines impose un constat très simple : un individu seul ne peut raisonnablement pas maîtriser tous ces domaines simultanément. Ce constat est encore renforcé pour le secteur des cafés, hôtels et restaurants, qui requièrent des compétences opérationnelles déjà conséquentes.

**Chasseur de Fonds se veut être une référence pour les professionnels des cafés, hôtels et restaurants pour leur accompagnement de la création à la transmission.**

## **Ne plus laisser le chef d'entreprise démuni face aux problématiques de son métier**

Il n'est pas toujours facile de trouver spontanément une réponse appropriée à une problématique fiscale, juridique ou même administrative. Les spécificités de chacun de ces domaines peuvent néanmoins être appréhendées par des experts (avocats, notaires, agents immobiliers, coachs, photographes...), qui sont en mesure d'accompagner l'entrepreneur, lui apporter des solutions à ses problèmes et lui éviter de commettre des erreurs qui lui seraient

préjudiciables. Chasseur de Fonds permet aux restaurateurs, cafe-tiers et hôteliers d'être mis en relation avec l'expert ou les experts adaptés à leur situation et ce, gratuitement.

La plate-forme se rémunère auprès de l'expert partenaire sélectionné au titre d'apporteur d'affaires, créant ainsi une relation gagnant-gagnant avec son réseau.

### **Chasseur de Fonds, une offre intégrée et transparente :**

- Des annonces de fonds de commerce cafés, hôtels et restaurants, service gratuit à destination des vendeurs, des agents immobiliers.
- Des annonces sponsorisées de matériel neuf, et de produits d'alimentation, service payant à destination des vendeurs pour que leur produit gagne en visibilité auprès des cafés, hôtels, restaurants.
- Un accompagnement dans la transaction à l'aide de notre réseau national (inter-cabinet).
- Une mise en relation avec notre réseau d'experts dans tous les domaines touchant au métier des cafés, hôtels, restaurants. Cette mise en relation n'engendre aucun surcoût pour le bénéficiaire.
- Des annonces de formations disponibles service payant à destination des écoles, et des formateurs pour commercialiser leurs services.
- Des contributions d'experts au travers d'articles dans les journaux spécialisés.
- Des outils : simulateur d'emprunt, calcul de ratios...
- Des livres : édition de livres spécialisés pour les restaurateurs et les hôteliers.
- Des missions de conseils : business plan, évaluation murs et/ou fonds...

- Des actions concrètes : présence sur les salons professionnels métiers et d'entrepreneurs, organisation d'afterwork avec nos partenaires...

L'adresse du site : [www.chasseurdefonds.com](http://www.chasseurdefonds.com)



## Un mot des auteurs

J'ai eu la chance de rejoindre l'Étude Pédron il y a près de 16 ans, et je dois dire que ces années ont été les plus enrichissantes et formatrices de mon parcours professionnel. Ayant moi-même été restaurateur avant mon arrivée au cabinet, j'avais déjà été confronté aux problématiques du métier des cafés, hôtels et restaurants, et à leur complexité. Sauter le pas et se lancer dans une activité d'hôtellerie et de restauration comporte nécessairement des risques, qu'ils soient personnels ou financiers, et peut donc se révéler très anxiogène pour le chef d'entreprise. Je parle d'expérience !

C'est en gardant cela à l'esprit que j'ai toujours accompagné mes clients dans leurs projets d'acquisition ou de cession, car ce métier dont j'ai fait ma vie aujourd'hui repose sur deux piliers fondamentaux. Le premier de ces piliers est évidemment la compétence et l'expertise : l'intermédiaire est, comme son nom l'indique, l'interface entre les parties prenantes des opérations, et doit donc être capable de dialoguer aussi bien avec des avocats, des notaires, des experts-comptables, afin de rendre l'ensemble des informations intelligibles pour le client dont il défend les intérêts.

Le second de ces piliers, tout aussi fondamental à mon sens, est la relation de confiance. J'estime personnellement que pour faire mon métier correctement, le cynisme n'a pas sa place, et je préfère encore ne pas conclure une affaire, plutôt que d'arriver à la signature en sachant que mon client commet une erreur qui pourrait lui être préjudiciable, professionnellement, ou personnellement. Lorsque mes clients reviennent me voir un an après, ravis

de leur bilan, je sais que j'ai accompli ma mission, et – oserais-je le dire ? – je suis quelque part fier d'avoir un peu contribué à leur succès.

**Ce deuxième livre est pour moi aujourd'hui un partage de plus de 15 ans d'expérience dans la transaction hôtelière.**

### **Mahmoud Ali-Khodja**

En tant qu'Experte-comptable spécialisée dans le métier des cafés, hôtels et restaurants depuis près de vingt ans, j'ai eu l'occasion d'être particulièrement sensibilisée aux problématiques de la transmission d'entreprises. Que ce soit pour la question de l'évaluation, de la recherche d'acheteurs ou de vendeurs, de la transaction ou encore du financement, le porteur de projet se retrouve en interaction avec un nombre important d'intervenants aux expertises différentes, et peut par conséquent facilement être perdu.

Pour cette raison, il m'est apparu évident que dans le cadre de la transmission d'affaires, le métier d'intermédiaire ne se limite pas à celui d'agent immobilier, mais implique une pleine dimension d'accompagnement et de conseil.

C'est pourquoi j'ai voulu, à l'aide de Chasseur de Fonds, proposer une plateforme intégrée qui puisse être la boussole du restaurateur, du cafetier et de l'hôtelier.

Afin de compléter l'offre de chasseur de Fonds, j'ai eu l'opportunité de rejoindre l'Étude Pédron en 2017, j'ai été extrêmement enthousiaste à cette idée. Pour avoir collaboré avec l'enseigne au cours de mes missions d'expertise comptable, je savais que l'approche du cabinet par rapport à son activité correspondait précisément à ma vision du métier : une démarche transversale et pluridisciplinaire, afin d'accompagner au mieux le client dans ses projets et de défendre coûte que coûte ses intérêts. En effet, les intérêts de l'Étude Pédron comme ceux de Chasseur de Fonds sont avant tout ceux des entrepreneurs qui lui font confiance.

**Devant le succès de notre premier livre de la collection CRÉER OU REPRENDRE, nous continuons notre partage d'expérience, en espérant pouvoir répondre aux interrogations du créateur, et du repreneur d'un hôtel.**

**Adeline Desthuilliers**

Accompagner mes clients du métier des cafés, hôtels et restaurants pour des missions d'expertise comptable ainsi que sur des problématiques sociales m'a donné envie d'en faire plus pour eux, car les prérogatives du chef d'entreprise s'étendent à des domaines extrêmement divers. Chasseur de Fonds fournit cet accompagnement, en permettant de trouver l'interlocuteur adapté pour les questions que les professionnels peuvent se poser. Le déploiement au niveau national de l'activité de Chasseur de Fonds, m'a donné l'opportunité de prendre en charge la région ouest avec une implantation à La Rochelle.

**J'ai pu, au travers de ce deuxième livre, apporter mon expertise, notamment au niveau social, j'espère ainsi pouvoir contribuer à de beaux projets.**

**Maud Guettier**



# Sommaire

<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>29</b>
<b>2 DEVENIR HÔTELIER .....</b>	<b>31</b>
2.1 Les atouts pour votre réussite.....	31
2.2 Le rôle de chef d'entreprise.....	33
<b>3 VOTRE CONCEPT .....</b>	<b>35</b>
3.1 Les concepts émergents.....	35
3.2 Différents types d'établissements en fonction de la clientèle.....	37
3.3 L'implantation et la structuration d'un hôtel.....	38
3.3.1 <i>L'implantation de l'hôtel</i> .....	38
3.3.2 <i>La structuration de l'hôtel</i> .....	39
3.4 Le confort de l'hôtel.....	40
3.4.1 <i>L'éclairage</i> .....	41
3.4.2 <i>Le chauffage, la climatisation</i> .....	42
3.4.3 <i>Le bruit et l'isolation phonique</i> .....	44
3.4.4 <i>Le renouvellement de l'air</i> .....	46
3.5 Investir dans le développement durable et lutter contre le gaspillage .....	46
3.5.1 <i>Réduire la consommation d'eau</i> .....	46
3.5.2 <i>Réduire sa consommation d'énergie</i> .....	49

3.6 Optimiser le confort des chambres.....	52
3.6.1 Un bon lit.....	52
3.6.2 Les revêtements sols et murs.....	56
3.6.3 L'aménagement de la chambre .....	58
3.6.4 Les équipements de technologie.....	60
3.6.5 La salle de bains.....	60
3.7 Les services à proposer .....	62
3.7.1 Le petit-déjeuner.....	62
3.7.2 Un restaurant .....	64
3.7.3 Une offre de séminaires.....	66
3.7.4 Espace de coworking .....	68
3.7.5 Espace bien-être .....	70
3.8 Fixation des prix.....	73
3.9 L'enseigne ou le nom commercial.....	76
3.10 Adhérer à une chaîne volontaire ou à un réseau.....	77
3.11 Faire le choix de la franchise.....	78
<b>4 RÈGLES DE LA PROFESSION.....</b>	<b>81</b>
4.1 Formation .....	81
4.2 Le classement de l'hôtel.....	81
4.3 Information sur les prix (arrêté du 18 décembre 2015).....	82
4.4 La sécurité de l'hôtel.....	84
4.4.1 La réglementation en matière de sécurité .....	85
4.4.2 Mise en place de caméras de vidéosurveillance .....	87
4.5 Accessibilité handicapés.....	88
4.6 Registres obligatoires .....	91
4.6.1 Registre de sécurité.....	91
4.6.2 Registre public d'accessibilité .....	91

4.7 Entretien, contrôle et vérifications techniques .....	94
4.7.1 Contrôle des installations de chauffage.....	94
4.7.2 Contrôle des installations de gaz .....	95
4.7.3 Contrôle des portes automatiques (véhicule ou piéton) .....	95
4.7.4 Contrôle des ascenseurs et des monte-charges .....	95
4.7.5 Contrôle du système de climatisation .....	96
4.7.6 Diagnostic technique amiante.....	96
4.7.7 Diagnostic de performance énergétique .....	97
4.7.8 Mise en place du document unique .....	97
4.8 L'exploitation de l'hôtel .....	97
4.8.1 Interdiction de fumer.....	97
4.8.2 Affichages obligatoires .....	98
4.8.3 La fiche individuelle de police pour la clientèle étrangère .....	102
4.8.4 Non-discrimination .....	104
4.9 La réglementation sur les boissons .....	105
4.9.1 Types de licences selon la nature des boissons.....	106
4.9.2 Le permis d'exploitation.....	107
4.9.3 Déclaration administrative .....	109
4.10 Piscine, spa .....	109
4.10.1 La réglementation piscine .....	109
4.10.2 La réglementation du spa .....	113
4.11 La réglementation sur les normes d'hygiène.....	114
4.11.1 Hygiène .....	114
4.11.2 Formation hygiène alimentaire .....	116
4.11.3 Déclaration d'ouverture .....	117
4.12 Les parasites dans le milieu hôtelier .....	117
4.13 La responsabilité de l'hôtelier .....	119

4.14 Le règlement général sur la protection des données.....	121
<b>5 LES CINQ FONCTIONS PRINCIPALES</b>	
<b>DE L'HÔTEL .....</b>	<b>125</b>
5.1 La réservation.....	125
5.2 L'accueil .....	127
5.3 La facturation et l'encaissement.....	128
5.3.1 Mise en place d'un logiciel commercial .....	128
5.3.2 Le contrôle de la main courante .....	129
5.3.3 Délivrance d'une note ou d'une facture .....	131
5.3.4 Les obligations concernant les moyens de paiements ...	134
5.4 L'information et le suivi client .....	136
5.4.1 Horaires d'arrivée .....	136
5.4.2 Horaires de départ.....	137
5.5 L'entretien des chambres.....	137
<b>6 MODE D'INSTALLATION.....</b>	<b>141</b>
6.1 Création .....	141
6.1.1 L'acquisition ou la création de murs.....	142
6.1.2 L'acquisition d'un droit au bail .....	143
6.1.3 Transformation d'un immeuble commercial ou de logement en hôtel .....	144
6.2 Reprise par l'acquisition du fonds de commerce .....	145
6.3 Reprise par l'acquisition des titres de société .....	145
<b>7 LE CHOIX DE SON MODE D'EXPLOITATION.....</b>	<b>147</b>
7.1.1 Entreprise individuelle .....	147
7.1.2 Sociétés.....	149
7.1.3 Régime fiscal .....	152

7.1.4 TVA en hôtellerie .....	154
7.1.5 La taxe de séjour .....	155
7.1.6 Contribution à l'audiovisuel public .....	157
7.1.7 Droit de SACEM .....	158
7.1.8 Les droits d'enregistrement .....	159
7.1.9 Les autres taxes .....	160
7.1.10 Régime social .....	160
<b>8 VOS PARTENAIRES</b> .....	<b>163</b>
8.1 L'agent immobilier .....	163
8.2 L'assureur .....	164
8.2.1 Son rôle .....	164
8.2.2 Les différentes assurances à destination de l'hôtelier .....	165
8.3 L'avocat .....	168
8.4 Le banquier et les fonds .....	169
8.5 L'expert-comptable .....	170
8.6 Les fournisseurs .....	172
8.6.1 Fournisseur de linge .....	173
8.6.2 Sous-traitance nettoyage .....	175
8.7 Le notaire .....	178
8.8 Et bien d'autres .....	178
<b>9 TROUVER VOTRE HÔTEL</b> .....	<b>179</b>
9.1 Définition de votre cible .....	179
9.1.1 Le lieu .....	179
9.1.2 La catégorie .....	179
9.1.3 Le budget .....	180
9.1.4 À qui s'adresser .....	180

9.1.5 Réaliser une étude de marché afin de valider la viabilité du projet .....	181
9.2 Diagnostic .....	182
9.2.1 Les visites .....	182
9.2.2 L'état général de l'hôtel .....	183
9.2.3 Le mode d'exploitation actuel.....	187
9.2.4 Les documents à demander .....	187
9.3 Le bail commercial.....	191
9.3.1 Local monovalent .....	191
9.3.2 La durée.....	192
9.3.3 Le dépôt de garantie .....	193
9.3.4 La répartition des charges et des travaux.....	194
9.3.5 L'activité.....	196
9.3.6 Le loyer.....	196
9.3.7 Le droit au renouvellement .....	196
9.3.8 L'indemnité d'éviction .....	197
9.3.9 Fixation du loyer de renouvellement .....	199
9.3.10 L'incidence des travaux du locataire sur la fixation du loyer de renouvellement .....	199
9.3.11 Les clauses restrictives de cession du fonds de commerce.....	200
9.3.12 Les clauses résolutoires.....	200
9.3.13 La clause de garantie solidaire .....	201
9.4 L'autorisation d'occupation du domaine public par un commerce .....	201
<b>10 ÉVALUATION .....</b>	<b>205</b>
10.1 La valeur locative d'un hôtel selon la méthode hôtelière .....	205
10.2 L'estimation des murs d'un hôtel .....	207

10.2.1 La méthode « par le revenu » .....	207
10.2.2 La méthode « par la capacité d'emprunt » .....	208
10.2.3 La méthode des comparables .....	208
10.2.4 La méthode par le sol et la construction .....	208
10.3 Valoriser un fonds de commerce seul .....	209
10.4 Valoriser un fonds et des murs .....	214
10.4.1 Évaluer un hôtel avec la méthode du millième .....	214
<b>11 L'ACQUISITION</b> .....	217
11.1 L'information des salariés .....	217
11.2 L'offre .....	218
11.3 L'audit .....	219
11.4 Le montage .....	220
11.4.1 L'association .....	220
11.4.2 LBO .....	221
11.5 Acquisition d'un fonds de commerce .....	223
11.5.1 Les documents nécessaires pour préparer le contrat de vente .....	223
11.5.2 La promesse .....	224
11.5.3 Le contrat de vente définitif .....	228
11.5.4 Formalités prévues par le Code de commerce .....	230
11.6 Acquisition de titres .....	231
11.6.1 La garantie d'actif et de passif .....	232
11.6.2 Documents pour la rédaction de la promesse de cession des titres .....	234
11.6.3 La promesse .....	235
11.6.4. L'acte de vente définitif .....	246
11.7 Acquisition de murs : le droit de préemption .....	247

11.7.1 <i>Le droit de préemption commercial                   sur la vente des murs</i> .....	247
11.7.2 <i>Le droit de préemption urbain (DPU)                   sur la vente des murs</i> .....	248
11.7.2 <i>Le droit de préemption du locataire</i> .....	250
<b>12 LES ÉLÉMENTS FINANCIERS</b> .....	253
12.1 Les indicateurs de performance de chiffre d'affaires en hôtellerie.....	253
12.1.1 <i>Recette moyenne par chambre louée (RMC)</i> .....	253
12.1.2 <i>Taux d'occupation (TO)</i> .....	254
12.1.3 <i>Revenu moyen par chambre disponible (RevPar)</i> .....	254
12.2 Comment apprécier l'effectif d'un hôtel hors restaurant.....	255
12.3 Les investissements de départ .....	258
12.3.1 <i>Investissement pour la création d'un hôtel</i> .....	258
12.3.2 <i>Investissement pour la reprise d'un hôtel</i> .....	260
12.3.3 <i>Les travaux, matériels et autres équipements</i> .....	261
12.4 Établissement d'un compte de résultat prévisionnel... ..	264
12.4.1 <i>Estimer un chiffre d'affaires</i> .....	264
12.4.2 <i>Les matières consommées pour le petit-déjeuner</i> .....	267
12.4.3 <i>Les charges de personnel</i> .....	268
12.4.4 <i>Les autres achats et charges externes</i> .....	269
12.4.5 <i>Impôts et taxes</i> .....	271
12.4.6 <i>Amortissements</i> .....	271
12.4.7 <i>Les frais financiers</i> .....	273
12.5 Le seuil de rentabilité .....	274
12.6 La capacité d'autofinancement.....	276
12.6.1 <i>Calcul de la CAF</i> .....	277

12.6.2 <i>La CAF en pratique</i> .....	278
12.6.3 <i>Interprétation de la CAF</i> .....	278
12.7 Un plan de trésorerie .....	279
12.8 Le bilan prévisionnel.....	279
12.8.1 <i>Actif</i> .....	280
12.8.2 <i>Passif</i> .....	281
12.9 Mettre en place un budget.....	283
<b>13 FINALISER SON BUSINESS PLAN</b> .....	285
13.1 Synthèse .....	286
13.2 Présentation du concept et de l'équipe.....	287
13.3 Analyse du marché et de la concurrence .....	289
13.4 Dossier financier.....	291
13.5 Annexes .....	292
<b>14 TROUVER SON FINANCEMENT</b> .....	293
14.1 Un dossier solide .....	293
14.2 Bien définir son besoin de financement .....	293
14.3 Les moyens de financement pour donner vie à son projet hôtelier .....	294
14.3.1 <i>Les apports</i> .....	294
14.3.2 <i>Les aides et subventions</i> .....	296
14.3.3 <i>La « love money »</i> .....	297
14.3.4 <i>Les prêts d'honneur par les réseaux                 d'accompagnement</i> .....	298
14.3.5 <i>Le crowdfunding : sur les plates-formes en ligne</i> .....	298
14.3.6 <i>Le crédit vendeur</i> .....	299
14.3.7 <i>Les emprunts</i> .....	300
14.3.8 <i>Les garanties d'emprunt</i> .....	300

14.3.9 L'assurance de l'emprunt .....	302
14.3.10 La levée de fonds (ouverture du capital à des investisseurs) .....	303
14.4 Comment financer son matériel en hôtellerie .....	304
14.4.1 Financement sur la trésorerie ou sur fonds propres .....	304
14.4.2 Financement par crédit professionnel .....	305
14.4.3 Financement par leasing ou crédit-bail .....	306
<b>15 LA MISE EN PLACE DU PERSONNEL .....</b>	<b>309</b>
15.1 Recruter et planifier .....	309
15.1.1 Recruter .....	309
15.1.2 Planifier .....	310
15.2 Formalités liées à l'embauche .....	310
15.2.1 Conventions collectives .....	311
15.2.2 La déclaration préalable à l'embauche (DPAE) .....	312
15.2.3 Les registres obligatoires pour le personnel .....	314
15.3 Contrats de travail .....	316
15.3.1 Contrat à durée indéterminée (CDI) .....	316
15.3.2 Contrat à durée déterminée (CDD) .....	316
15.3.3 Contrat d'extras .....	318
15.3.4 Contrat saisonnier .....	318
15.3.5 Contrat à temps partiel .....	319
15.3.6 Contrat d'apprentissage .....	321
15.4 Période d'essai .....	321
15.4.1 La durée initiale de cette période d'essai .....	322
15.4.2 Le renouvellement de la période d'essai .....	322
15.4.3 Le délai de prévenance en cas de rupture d'une période d'essai .....	323

15.5 Visite d'information et prévention .....	325
15.5.1 L'embauche .....	325
15.5.2 Pendant l'exécution du contrat de travail .....	326
15.6 Affichages obligatoires .....	326
15.7 Les effectifs .....	328
<b>16 COMMUNICATION</b> .....	329
16.1 État des lieux .....	329
16.2 Plan d'action commerciale .....	331
16.3 Les outils de communication .....	333
16.3.1 Fichier clients .....	333
16.3.2 D'autres outils .....	334
16.3.3 Les documents de vente .....	334
16.3.4 Le site internet .....	337
16.3.5 Les réseaux sociaux .....	339
16.3.6 Les canaux de distribution .....	341
16.4 Réussir son ouverture ou sa reprise .....	344
<b>CONCLUSIONS :</b>	
<b>LES CLEFS DE LA RÉUSSITE</b> .....	347
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	349



# 1 Introduction

Créer, ou acheter un hôtel, implique des passages obligés qui sont méconnus ; c'est pourquoi nous avons souhaité à travers ce livre vous fournir des pistes, et des clefs pour faciliter votre installation.

Ce livre a été nourri par nos expériences communes, mais aussi par le témoignage d'hôteliers que nous avons sollicités.

Il n'est pas exhaustif et est perfectible. En effet, chaque expérience est différente, mais il subsiste un fil directeur qui accompagne chacun des créateurs. Nous avons volontairement négligé la partie étude de marché de l'hôtellerie en France, qui n'aurait été de notre part qu'une compilation de données, nous vous laissons le soin de consulter les nombreux sites et études regroupant les statistiques.

Le timing est une question qui revient souvent. Il est évident que pour démarrer, il faut avoir l'envie, la capacité et l'idée. Ensuite il faudra s'assurer de la faisabilité du projet et de sa rentabilité. Le business plan ou plan d'affaires se construit tout au long de l'avancée du projet, et se finalise quand l'emplacement est validé.

Ce livre est découpé en 16 chapitres, qui suivent la chronologie de la reprise... et qui abordent les différents sujets sans les approfondir.

Nous avons volontairement limité le sujet à la création et à la reprise d'un hôtel sans traiter la partie restauration. Pour en savoir plus sur la partie restaurant, nous vous encourageons à consulter notre livre « CRÉER ou REPRENDRE un restaurant traditionnel ».

Les autres métiers du CHR : cafés, restaurants, restauration rapide, food trucks seront traités au travers de futures publications.

Nous proposons d'ores et déjà de nombreux articles à propos des food trucks, restaurants et des hôtels sur le site de Chasseur de Fonds.

De la même manière, les sujets du développement et de la gestion de l'hôtel, du montage du business plan feront l'objet de futures publications au travers des collections : « BUSINESS PLAN » et « GÉRER ET DÉVELOPPER ».

Au cours du livre, nous avons souhaité mettre en avant **nos recommandations** en encadré, et des pistes **pour aller plus loin**, notamment avec un lien vers des sites internet pour que vous puissiez approfondir les sujets de votre choix.

Bonne lecture.

#### 55.10Z : hôtels et hébergement similaire

Cette sous-classe comprend :

*La mise à disposition d'un lieu d'hébergement (hôtels et hébergement similaire), généralement sur une base journalière ou hebdomadaire, pour un séjour de courte durée. L'offre comprend la fourniture d'un hébergement meublé dans des chambres ou des suites. Elle propose obligatoirement un service quotidien des lits et de nettoyage de la chambre. Cette offre peut comprendre également une gamme d'autres services tels que repas et boissons, garage, blanchisserie, piscine et salle de culture physique, installations pour conférences et séminaires.*

#### **Notre recommandation**

Les textes et références notés dans ce livre évoluent constamment, nous vous recommandons donc de vous tenir informé de leurs évolutions.

## 2 Devenir hôtelier

Avant de se lancer dans cette périlleuse aventure, il est nécessaire de s'interroger sur ses propres motivations, et bien intégrer que vous allez devoir devenir un « multi-chef » nécessitant différents savoir-faire.

Préalablement à une installation en tant qu'hôtelier, il est nécessaire de faire un point sur votre situation personnelle.

À cette étape, vous pouvez envisager de faire un bilan personnel et professionnel.

### 2.1 Les atouts pour votre réussite

Chaque entrepreneur est différent, cependant nous avons listé ci-dessous un certain nombre de critères qui permettent de faciliter la réussite d'un projet.

- **La motivation**, vous devrez vous interroger sur vos motivations et vous assurer qu'elles sont suffisantes pour mener à bien votre projet.
- **Le soutien familial**, assurez-vous que votre projet professionnel est compatible avec votre vie personnelle, que vous pourrez faire face aux charges familiales avec ce projet. N'hésitez pas à prendre en compte l'avis de votre entourage

car avoir le soutien de sa famille (moral et/ou financier) vous permettra d'avancer plus sereinement.

- **La patience**, soyez patient, la création ou la reprise d'une entreprise peut prendre du temps, cela n'avance jamais assez vite, et vous devrez faire face à de nombreux obstacles.
- **L'énergie et la santé**, le métier de l'hôtellerie est exigeant, cela demande de l'énergie et de la santé, afin de faire face à des amplitudes horaires atypiques (tôt le matin, jusqu'en fin de matinée et le soir) et au stress quotidien.
- **Un moteur**, comme la passion qui sera suffisamment forte pour faire face à la charge de travail et au stress.
- **Le sens de l'accueil** est indispensable, vous devrez en toute situation savoir rester disponible, aimable et souriant.
- **Les compétences, formation, expérience**, interrogez-vous sur le besoin en compétences pour réaliser votre projet, et n'hésitez pas à envisager des formations complémentaires si cela est nécessaire. La maîtrise des langues étrangères pourra être nécessaire.
- **Les finances**, avoir un apport suffisant pour démarrer, et faire face au quotidien pendant plusieurs mois. Dans le secteur de l'hôtellerie, le montant des investissements est conséquent.

Un hôtel est toujours ouvert. Si certains hôtels ferment durant une certaine période de l'année, d'autres restent ouverts toute l'année. Si votre établissement est saisonnier, vos contraintes seront différentes.

La vie quotidienne et personnelle de l'hôtelier est rythmée par l'exploitation de son hôtel. Vous pouvez faire le choix d'habiter sur place afin de rester disponible à condition de savoir mettre des limites pour préserver votre vie personnelle. Un lieu d'habitation trop éloigné peut devenir rapidement contraignant.

### Nos recommandations

Réservez-vous du temps libre et une vie privée, un bon équilibre vous permettra de mieux appréhender le quotidien. Organisez vos après-midi moins chargées pour vous et votre famille.

Entourez-vous de personnes positives et fuyez les gens négatifs.

## 2.2 Le rôle de chef d'entreprise

Devenir chef d'entreprise, c'est apprendre un nouveau métier et prendre des responsabilités, les principaux axes de ce métier sont les suivants...

- **Information** : connaître la réglementation et s'assurer qu'elle est bien appliquée dans votre établissement.
- **La gestion de l'hôtel** : au quotidien, vous devrez prendre en charge la gestion de votre projet à travers la gestion des tâches administratives et comptables, les relations avec les banques, l'avocat, l'expert-comptable.
- **La gestion du personnel** : vous serez en charge du recrutement et de la gestion des éventuels différends avec le personnel.
- **Organisation** : vous devrez mettre en place votre équipe et définir le rôle de chacun.
- **Communication** : vous devrez communiquer avec l'ensemble de vos partenaires, faire connaître votre projet, avoir le sens du service et de l'accueil. Vous devrez savoir commercialiser votre produit en utilisant les outils à la disposition de l'hôtelier : internet, guides, publicité...

- **Technique** : vous devrez pouvoir faire face au quotidien au petit entretien courant, dans un hôtel il y a toujours des petites réparations à faire.
- **Décoration** : vous serez en charge de la décoration, la rénovation de votre hôtel.

Il est évident que certaines tâches pourront être déléguées, toutefois un suivi et un contrôle est indispensable pour la bonne gestion de votre hôtel.

#### **Nos recommandations**

N'hésitez à poser des questions. Une question non posée peut être une source de désagrément.

Et surtout, gardez toujours un esprit critique.

## 3 Votre concept

Développer un nouveau concept, c'est faire appel à son imagination et à sa créativité, tout en restant réaliste, et proche des attentes de la clientèle.

En général, on constate trois possibilités :

- Soit vous partez avec un nouveau concept bien défini, ce qui sera plus facile à mettre en place lors d'une création.
- Soit vous travaillez dans la continuité lors de la reprise d'un hôtel existant.
- Soit vous conciliez le maintien d'une partie de l'existant tout en proposant des améliorations (spa, services...).

### **Notre recommandation**

Un nouveau concept, une création, nous vous recommandons d'établir une étude de marché, ou de vous faire accompagner par des spécialistes du marché hôtelier.

### 3.1 Les concepts émergents

Dans l'hôtellerie, rien n'est figé, car les attentes des clients changent, ainsi de nouveaux concepts arrivent sur le marché.

Des hôtels proposent des lieux de vie à leurs clients, en mettant à la disposition des espaces communs, tels que cuisine, salle de