

Sommaire

INTRODUCTION	1
PARTIE 1 – PANORAMA DES ACTIVITÉS ET DES RICHESSES DU TOURISME RURAL	3
1- L'HÉBERGEMENT NON MARCHAND	6
Le tourisme participatif	6
Les résidences secondaires	7
2- L'HÉBERGEMENT MARCHAND	8
Les meublés de tourisme	9
Les gîtes ruraux « Gîtes de France »	10
Les Gîtes Panda	12
Les gîtes ruraux Clévacances	12
Les autres associations	13
Les chambres d'hôtes	14
Les gîtes de groupe	16
Les refuges de montagne	17
L'hôtellerie de plein air	17
Les campings à la ferme	19
Les résidences mobiles de loisirs (mobile homes)	20
Les habitats légers de loisirs (HLL)	20
Les parcs résidentiels de loisirs	21
L'accueil des camping-caristes	22
Les clubs et villages de vacances	23
Les hôtels	25
Les Logis et Auberges de pays	25
Les Relais du silence	26
Les demeures de luxe	26
L'accueil des jeunes	27
Les gîtes d'enfants	28
Les voyages et classes de découverte	28
3- LA RESTAURATION	30
Les restaurants	30
Les Restaurateurs de France	31
Les Cuisineries gourmandes	31

Les Restaurants de terroir	32
Les Bistrots de pays et les Cafés de pays.....	32
Les Bistrots de pays.....	32
Les Cafés de pays	33
Les Assiettes de pays.....	33
Les tables d'hôtes.....	34
Les auberges à la ferme	34
Dégustations et goûters à la ferme	36
Les goûters à la ferme	36
4- LA VENTE DE PRODUITS FERMIERES	38
Ventes directes et circuits courts.....	39
La salle de vente	42
Les marchés de producteurs	42
L'œnotourisme	43
Les Sites remarquables du goût.....	45
5- LE TOURISME LIÉ AU PATRIMOINE RURAL.....	46
Les parcs naturels.....	47
Les Villes et Pays d'art et d'histoire	48
Les écomusées.....	48
Les savoir-faire anciens.....	49
Le tourisme d'entreprise	50
Les fermes pédagogiques	51
Les visites de ferme	53
Les fermes de découverte	53
Les routes touristiques	53
Les routes historiques.....	54
Villages étapes et itinéraires de découverte	55
Tourisme et forêt	55
La forêt publique.....	56
La forêt privée	57
Les jardins.....	57
6- LE TOURISME DE SPORTS ET LOISIRS.....	59
La randonnée	59
La randonnée à vélo	60
Le golf.....	61
Les activités équestres	62
Les fermes équestres	62

Les centres de tourisme équestre	63
Les Relais d'étape et de tourisme équestre	63
Les parcours acrobatiques	64
Le tourisme fluvial	65
Les chemins de fer touristiques	66
Chasse, pêche et tourisme	66
Les formules originales	67
PARTIE 2 – LE MARCHÉ DU TOURISME	69
1- LES DONNÉES STATISTIQUES	71
Les définitions	71
Tourisme, vacances, séjours et circuits.	71
Les organismes chargés de la collecte.	72
2- L'IMPORTANCE ÉCONOMIQUE DU TOURISME	75
L'importance du tourisme dans le monde	75
L'importance du tourisme en Europe	76
L'importance du tourisme en France	77
L'économie touristique française	77
L'emploi dans le secteur du tourisme.	78
Les déplacements touristiques des Français	80
Le nombre et la durée des séjours	81
Le mode d'hébergement	83
Les motifs des séjours.	84
La destination	84
Départs et catégories socioprofessionnelles	88
Les moyens de transport.	88
Les dépenses	89
Les visiteurs étrangers en France	89
L'importance du tourisme en espace rural	92
3- LES EXIGENCES DE LA DEMANDE	95
L'art d'accueillir	95
La qualité	97
La qualité de l'accueil	97
La qualité des équipements.	98
La qualité des animations	98
La qualité de la destination touristique.	99
L'importance des paysages	99
Vers un tourisme durable	100

4- LES CLIENTÈLES	103
Les clientèles françaises	104
La clientèle de la campagne	104
La clientèle des activités agritouristiques	106
Caractéristiques de quelques clientèles françaises	107
Caractéristiques de quelques clientèles étrangères	112
 PARTIE 3 – CRÉER ET GÉRER	 117
 1- LES ÉTAPES DE LA CRÉATION	 119
Quel est votre problème ?	120
Fixez-vous des objectifs	121
Imaginer et évaluer les solutions	121
Se former et s’informer	122
L'étude de marché	122
La conception du produit	124
La qualité	125
Mesurer les investissements	128
Les investissements en travail	128
Les investissements en capital	129
Financer les investissements	129
L'autofinancement	129
Le recours aux financements extérieurs	129
Calculer les résultats prévisionnels	136
Le récapitulatif des charges	136
L'établissement des prix de vente	136
L'établissement du coût de revient	138
Le récapitulatif des produits	139
Le calcul des résultats prévisionnels	140
Le plan de financement prévisionnel	141
Le plan de trésorerie prévisionnel	141
Le bilan prévisionnel	143
Définir son statut professionnel	143
Le choix d'un statut pour l'exercice de l'activité touristique	145
Préciser la commercialisation	150
Choisir le meilleur montage	152
Formaliser votre choix	152
Présenter un bon dossier	152
Décider la réalisation	153
Nom, marque, logo	153
Déclarer son activité	154
Suivre, contrôler et adapter	155

2- GÉRER SON ACTIVITÉ	156
L'enregistrement	157
Les marges	158
Le plan de trésorerie	158
La gestion et les tarifs	160
Réajuster les prix	161
3- TRANSMETTRE	162
PARTIE 4 – COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION	165
1- LA COMMUNICATION	167
Bien communiquer	167
Image, cible et messages	168
Bien accueillir en face-à-face	169
La signalisation et les abords	169
La qualité de l'accueil	169
La dégustation	171
La satisfaction du client	172
Les critiques agressives et les litiges	173
La communication à distance	174
Bien téléphoner	175
L'accueil téléphonique	175
L'appel téléphonique	177
Le courriel et le courrier	177
La lettre d'information	178
Le dépliant	179
Tracts et affiches	180
L'imprimé sans adresse	180
Les affiches	181
La communication par Internet	181
L'e-tourisme	183
L'e-tourisme côté client	183
L'e-tourisme côté prestataire	184
Le « m-tourisme »	186
L'écriture Web	187
Le site internet	188
Un site internet performant	189
La mise à disposition du wi-fi	193
Le site mobile	193
Les autres outils	193
Le blog	194
La Google Adresse	195

Les pages professionnelles sur les réseaux sociaux	196
La page Facebook	196
Le fil Twitter	197
La page Google +	197
La page Wikipédia	198
L'interactivité du Web	198
Les avis des internautes	198
La veille sur Internet	199
Les sites de partage de photos et vidéos	200
2- LA COMMERCIALISATION	201
Commercialiser en direct	202
Le comportement vendeur	202
Vendre sur les salons	204
Vendre par correspondance	206
Les publipostages	206
La gestion des fichiers	208
Le parrainage	211
La vente sur Internet	211
Le processus de vente par Internet	212
Installer un module de réservation et de vente	213
Le publipostage électronique	214
Les campagnes d'annonces	216
Le publi-rédactionnel	217
Les relations publiques	217
Événements et animations	217
Les relations avec la presse	219
Passer par des intermédiaires	221
Les producteurs réceptifs	222
Les voyagistes	223
Les autocaristes	223
Les agences	223
Les coffrets cadeaux	223
Contrôler le marché	224
Le budget de communication	224
L'enquête de satisfaction	224
PARTIE 5 – LA RÉGLEMENTATION	227
1- LES ASSURANCES	229
L'assurance de responsabilité civile	230
Le cas des agriculteurs	232
Le cas des propriétaires ruraux	233
L'assurance des accidents sportifs	233
La divagation des animaux	234

L'assurance incendie	234
L'assurance-automobile	235
Les autres assurances	235
2- LA PROTECTION DU PATRIMOINE	236
La protection des paysages	236
La protection des monuments	237
Activités sportives et nature	237
3- LE PERMIS DE CONSTRUIRE	239
4- LA SIGNALÉTIQUE	242
Sur le domaine public	242
Sur les terrains privés	243
Le balisage des chemins	244
Les plans départementaux de la randonnée	245
Les circuits de randonnée	245
5- LES RÈGLES DE SÉCURITÉ	247
Le contrôle de la sécurité	247
Les bâtiments d'habitation	248
Les bâtiments recevant du public	249
L'accueil des personnes handicapées	251
L'accueil de mineurs à caractère éducatif	254
Les formalités	256
Les règles et les obligations	257
Les sorties scolaires et les classes de découverte	258
Les visites à la ferme	259
Les campings	259
Les aires de jeux	260
Les piscines et baignades	261
Les activités physiques et sportives	263
Les activités équestres	264
Les parcours acrobatiques	265
Les déplacements en groupe	265
6- LES RÈGLES SANITAIRES	267
Les règles alimentaires	267
La réglementation générale	267
La méthode HACCP	268
Les guides de bonne pratique d'hygiène	268
L'hygiène des personnes	268

La restauration	269
L'aménagement de la cuisine	270
Le stockage et la conservation des denrées	271
La salle de restauration	272
La petite restauration à la ferme	272
La dégustation des vins et autres boissons	273
La qualité de l'eau et l'assainissement	273
Animaux et tourisme	273
7- LES RÈGLES COMMERCIALES	275
Les droits d'auteur	275
Le classement officiel des hébergements	277
Qualité Tourisme	278
Le descriptif et le contrat de location	278
Les conditions de séjour	281
Mise à disposition d'une connexion Internet	281
L'accueil des animaux	282
La facturation	283
Le paiement	284
Publicité et affichage des prix	285
L'e-commerce	287
L'obligation d'informer	287
Le contrat de vente	288
La déclaration des fichiers	288
La publicité en ligne	290
L'organisation et la vente de voyages ou de séjours	291
Les forfaits touristiques	291
Les autorisations administratives	292
Les Chèques-Vacances	292
Litiges et recours	293
Les mauvais payeurs	294
Les chèques irréguliers	294
Les chèques sans provision	295
Les escroqueries	296
8- LES ENGAGEMENTS ASSOCIATIFS	297
9- LA FORMATION	299
Les compétences requises	300
L'enseignement des activités sportives	301
L'encadrement et l'animation socioculturelle	302
Le métier de guide-conférencier	303

L'encadrement dans les centres de vacances	303
Les guides de pêche	304
La surveillance des baignades	304
10- EMPLOI ET STATUTS PROFESSIONNELS.	306
Les bénévoles et les travailleurs au pair	306
L'entraide	307
Le travail des mineurs et les stagiaires	307
Les salariés	309
La réglementation	309
L'embauche d'intermittents du spectacle	312
PARTIE 6 – LES RÈGLES SOCIALES ET FISCALES.	313
1- LES RÉGIMES SOCIAUX.	315
Les activités touristiques de nature civile	316
Les activités touristiques de nature commerciale	316
L'entreprise individuelle ayant une activité commerciale	317
Les activités touristiques de nature libérale	318
L'entreprise individuelle ayant une activité libérale	318
Les activités touristiques de nature agricole	319
Les activités liées au cheval	320
Agritourisme et retraite	321
Agritourisme et vente	321
La gestion des cotisations sociales	321
Le cas des pluriactifs	322
Le statut du conjoint	322
Tourisme et retraite	323
2- LES RÉGIMES FISCAUX	324
L'impôt sur les bénéfices	324
Le régime des bénéfices commerciaux « BIC »	324
Le régime des microentreprises commerciales	325
Le régime du réel BIC	327
Le régime des bénéfices non commerciaux « BNC »	329
Le régime des microentreprises libérales	329
Le régime de la déclaration contrôlée BNC	330
L'imposition des agriculteurs pour leurs activités commerciales ou libérales	330
Le rattachement des recettes commerciales	330
Le régime de la microentreprise	331
L'option au régime réel des BIC	331
Le cas des activités équestres	331

L'impôt sur les bénéfices des sociétés.	331
Le cas des sociétés agricoles.	332
Le statut fiscal des associations.	332
La taxe sur la valeur ajoutée.	333
Les principes de l'imposition.	334
Les activités exonérées de TVA.	336
Les activités gratuites ou sans but lucratif.	336
La location de meublés ou de gîtes ruraux.	336
Les activités d'enseignement et d'encadrement.	336
Le régime de franchise en base de TVA.	337
L'imposition à la TVA.	338
Le régime général.	338
Le régime agricole de la TVA.	339
TVA et prestations hôtelières.	340
TVA et camping.	340
TVA et enseignement.	340
Les impôts locaux.	340
La taxe foncière sur le non-bâti.	341
La taxe foncière sur le bâti.	341
La taxe d'habitation.	342
La contribution économique territoriale.	342
L'exonération des associations.	343
Les autres activités.	343
Les autres taxes.	343
La taxe de séjour.	343
La taxe d'enlèvement des ordures ménagères.	344
La taxe locale d'équipement.	345
Les taxes départementales.	345
La contribution à l'audiovisuel public.	346
La vente de boissons alcoolisées.	346
Les débits de boissons.	347
Les buvettes.	348
Les documents d'accompagnement.	349
Conclusion.	349

PARTIE 7 – LES STRUCTURES PARTENAIRES. 351

1- LES ASSOCIATIONS DE PRESTATAIRES. 353

Les Gîtes de France. 353

Clévacances. 354

Bienvenue à la ferme. 355

Accueil paysan. 356

B & B France	357
Fleurs de Soleil	358
Les Logis de France	358
Les Relais du silence	359
Châteaux & Hôtels Collection	359
Relais & Châteaux	359
France passion	360
Rando accueil	360
Les Relais d'étapes et de tourisme équestre	360
Le Groupement international des fermes d'animation éducatives	361
La Fédération des écomusées et des musées de société	361
2- LE TOURISME SOCIAL ET ASSOCIATIF	362
L'Union nationale des associations de tourisme et de plein air	362
Les Auberges de jeunesse	363
Éthic étapes	363
La Fédération nationale des Foyers ruraux	364
Les comités d'entreprises	364
3- LES STRUCTURES D'ORGANISATION, DE COMMERCIALISATION ET DE PROMOTION	365
Les Agences de voyages	365
Les Agences de développement touristique (ou Comités départementaux du tourisme)	365
Les Comités régionaux du tourisme	367
Les Offices de tourisme	368
La Mission des offices de tourisme et Pays touristiques d'Aquitaine	368
L'Union des métiers de l'industrie hôtelière	369
La Fédération nationale des Bistrots de pays	370
La Fédération française de camping-caravaning	370
La Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air	371
L'Union nationale des campings et des parcs résidentiels de loisirs	371
La Fédération française de la randonnée pédestre	371
La Fédération française d'équitation	372
La Fédération nationale du cheval	373
Le Groupement hippique national	373
Le Comité national de tourisme équestre	373

4- LES PARTENAIRES TERRITORIAUX	374
Les Parcs naturels régionaux.	374
Les Pays d'accueil touristiques	375
Les Stations vertes de vacances	376
Les Villes et Pays d'art et d'histoire	377
Les Sites remarquables du goût	378
Association « Les plus beaux villages de France »	378
Les Conservatoires régionaux d'espaces naturels.....	379
L'association « Réserves naturelles de France »	380
Les communes touristiques	380
5- LES STRUCTURES PARTENAIRES	381
Les Centres permanents d'initiatives pour l'environnement	381
Le département 3DFI	381
L'association « Tourisme et Handicaps »	382
Les Chambres de commerce et d'industrie	383
Les Chambres d'agriculture.....	384
Les Chambres de métiers	384
Les Conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement	385
Le Conservatoire de l'espace littoral et des rivages lacustres	385
La Fondation du patrimoine	386
Maisons paysannes de France.....	386
L'association « Demeure historique »	387
La Fédération patrimoine-environnement.....	387
Société nationale d'horticulture de France.....	388
Comité des parcs et jardins de France	388
Association française des musées d'agriculture et du patrimoine rural	388
WWF/Fonds mondial pour la nature	389
La Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique	389
Les autres associations.....	390
6- LES STRUCTURES INSTITUTIONNELLES	391
L'administration du tourisme	392
Le Conseil national du tourisme	393
L'Agence nationale du Chèque-Vacances	393
Le Conseil national des Villes et Villages fleuris	394

Atout France.	395
Le ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire.	396
Les DDT (directions départementales des territoires)	397
L'Institut géographique national	397
L'Office national des forêts	397
Les Sociétés d'aménagement foncier et rural	398
Le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie	399
Le ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative	400
Le ministère de l'Économie, des Finances et du Commerce extérieur	400
La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes	400
L'Institut national de la statistique et des études économiques.	402
Le ministère de la Culture et de la Communication	403
Les Directions régionales des affaires culturelles (DRAC)	403
Le Centre des monuments nationaux	403
L'Inventaire général des monuments et richesses artistiques de la France	404
7- RÉSEAUX, CONSEILS ET FORMATION CONTINUE	405
Trame	406
Les centres d'initiatives pour valoriser l'agriculture et le milieu rural	406
Association pour la formation des ruraux aux activités du tourisme	407
Institut de formation pour les cadres paysans	408
Le Centre régional et européen du tourisme	408
Le Centre d'études et de ressources sur la diversification.	408
ESPACES tourisme & loisirs	408
Rezotour	409
La librairie technique du tourisme	409
Centre de ressources interrégional alpin sur la pluriactivité et la saisonnalité.	409
RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES	411
Internet	411
Presse	411
Bibliographie complémentaire.	412
Publications d'Atout France	412
Publications de l'assemblée des Chambres françaises de commerce et d'industrie.	412

ANNEXE : Ventes à emporter ou à livrer de produits alimentaires préparés en vue d'une consommation immédiate	413
LISTE DES SIGLES.....	417
LISTE DES TABLEAUX.....	423
LISTE DES FIGURES.....	425
INDEX.....	427

Matériel protégé par le droit d'auteur