

CANEVAS D'UN PLAN D'AFFAIRES

PLAN D'AFFAIRES

ORGANISME :

DATE :

TABLE DES MATIÈRES

<u>INTRODUCTION</u>	I
<u>PLAN D’AFFAIRES</u>	II
<u>A - INFORMATION GÉNÉRALE</u>	1
<u>1 INFORMATION SUR L’ORGANISME GESTIONNAIRE</u>	1
1.1 <u>COORDONNÉES DES RESPONSABLES</u>	1
1.2 <u>MISSION ET CHAMPS D’INTERVENTION DE L’ORGANISATION</u>	1
1.3 <u>DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET</u>	1
<u>2 INFORMATION SUR LE LIEU D’ACCUEIL</u>	3
2.1 <u>RENSEIGNEMENTS SUR LE VOISINAGE</u>	3
2.2 <u>INFORMATION SUR LES LIEUX D’ACCUEIL, AUTRES QUE LES BIT, BAT ET RIT</u>	3
2.3 <u>BÂTIMENT ET SITE</u>	3
2.4 <u>PÉRIODES D’EXPLOITATION</u>	5
2.5 <u>ACTES DE RENSEIGNEMENTS (ACTUELS OU PRÉVUS)</u>	5
2.6 <u>INFORMATION TOURISTIQUE DIFFUSÉE</u>	6
2.7 <u>AFFICHAGE DE RENSEIGNEMENTS</u>	6
2.8 <u>AUTRES SERVICES ET INSTALLATIONS</u>	7
<u>B - INFORMATION FINANCIÈRE</u>	8
<u>1 SYNTHÈSE DES REVENUS ET DES DÉPENSES</u>	8
<u>ANNEXE</u>	10
<u>1 RESSOURCES HUMAINES</u>	10
1.1 <u>EFFECTIFS (ACTUELS OU PRÉVUS)</u>	10
1.2 <u>FORMATION</u>	11
1.3 <u>ÉQUIPEMENTS ET FOURNITURES</u>	11
<u>2 DÉPENSES D’EXPLOITATION</u>	12
2.1 <u>DÉPENSES D’EXPLOITATION COURANTES</u>	12
2.2 <u>DÉPENSES LIÉES AU BÂTIMENT</u>	13
2.3 <u>AUTRES DÉPENSES</u>	13
<u>3 AUTRES INFORMATIONS FINANCIÈRES</u>	14
3.1 <u>REVENUS D’EXPLOITATION</u>	14
3.2 <u>AUTRES FORMES DE FINANCEMENT</u>	14
<u>4 PROJETS À VENIR</u>	16
4.1 <u>ÉQUIPEMENTS À ACQUÉRIR</u>	16
4.2 <u>AMÉLIORATIONS PROJÉTÉES AU LIEU D’ACCUEIL</u>	17

4.3	AUTRES PROJETS	17
4.4	STRATÉGIE DE FINANCEMENT	17

INTRODUCTION

La préparation d'un plan d'affaires permet de planifier et de visualiser un projet à moyen terme. C'est également un outil essentiel à des fins de recherche de financement auprès des bailleurs de fonds, des institutions financières, des partenaires de l'industrie touristique et de divers ministères.

Le plan d'affaires est recommandé pour tous les responsables de la gestion d'un lieu d'accueil. Pour se conformer à la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, il est d'ailleurs obligatoire dans les cas suivants :

- lors d'une demande d'ouverture d'un nouveau bureau d'accueil (BAT) ou d'information touristique (BIT) ;
- pour un bureau ouvert récemment et qui ne détenait pas de permis d'exploitation en 2001 ;
- lors d'un changement d'organisme gestionnaire d'un bureau existant.

L'exemple suivant peut vous servir de guide pour monter votre plan d'affaires.

Il est produit par le comité national des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, en collaboration avec Mesdames Andrée Hardy, consultante, et Lynda Johnson de la Fédération québécoise des organisations locales de tourisme, membre du comité.

Le plan d'affaires doit être présenté à l'Association touristique régionale (ATR) du territoire d'exploitation parce que c'est l'ATR qui détermine dans un premier temps l'admissibilité du lieu d'accueil dans la région.

Vous pouvez annexer tout document pertinent qui concerne votre projet afin de mieux informer le lecteur potentiel. Au fil des années, il deviendra aisé de le maintenir à jour.

A - INFORMATION GÉNÉRALE

1 INFORMATION SUR L'ORGANISME GESTIONNAIRE

1.1 COORDONNÉES DES RESPONSABLES

Direction : Nom de la personne :
 Titre de la personne :
 Téléphone :
 Télécopieur :
 Courriel :

Accueil : Nom de la personne :
 Titre de la personne :
 Téléphone :
 Télécopieur :
 Courriel :

1.2 MISSION ET CHAMPS D'INTERVENTION DE L'ORGANISATION

- Territoire couvert en priorité

1.3 DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET

2 INFORMATION SUR LE LIEU D'ACCUEIL

2.1 RENSEIGNEMENTS SUR LE VOISINAGE

Le lieu d'accueil est situé à :

_____	km	du centre-ville de	_____
_____	km	de l'aéroport de	_____
_____	km	de la rue commerciale	_____
_____	km	de	_____
_____	km	de	_____

2.2 INFORMATION SUR LES LIEUX D'ACCUEIL, AUTRES QUE LES BIT, BAT ET RIT

S'IL Y A LIEU, veuillez identifier les autres lieux d'accueil et d'information touristique relevant de votre organisation ouverts sur une base temporaire ainsi que leur période d'exploitation.

Ces lieux temporaires d'information touristique ont une durée d'exploitation moindre que les centres Infotouriste, les BIT, BAT et relais et ne reçoivent pas d'agrément spécifique. Ils se rattachent habituellement à la tenue d'un événement touristique et les services doivent être dispensés par un organisme qui gère déjà un lieu d'accueil agréé.

- *Information complémentaire (si désiré)*
- *Joindre une carte si vous le jugez nécessaire*

2.3 BÂTIMENT ET SITE

Si vous êtes locataire, veuillez indiquer :

le nom du propriétaire _____
le coût du loyer _____ \$

Si vous êtes propriétaire du bâtiment, veuillez indiquer :

le coût de l'hypothèque _____ \$

REPORTEZ LE MONTANT _ LOYER OU HYPOTHÈQUE _ AU TABLEAU 2.2 EN ANNEXE

➤ *Espaces intérieurs*

	Superficie (pi. car.)	OU	Superficie (m car.)
Aire d'accueil⁽¹⁾			
Comptoir d'accueil des préposés			
Aire administrative			
Exposition			
Restauration			
Boutique			
Rangement et entreposage			
Salle de toilettes			
Autres (précisez)			
TOTAL DES ESPACES			

(1) Il s'agit de l'aire à la disposition des visiteurs pour l'information touristique, généralement face au comptoir principal et à l'intérieur d'un bâtiment.

➤ *Renseignements sur l'extérieur du bâtiment*

Nombre d'espaces de stationnement	
Nombre d'espaces de stationnement pour personnes à mobilité restreinte	
Desserte pour autobus	Oui / non
Téléphone accessible au public	Oui / non
Autres (précisez)	

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

2.4 PÉRIODES D'EXPLOITATION

Périodes d'exploitation (Précisez les dates)	Nombre/ heures d'ouverture par jour (A)	Nombre/jours d'exploitation (B)	Total heures Col A X Col B
TOTAL			

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

2.5 ACTES DE RENSEIGNEMENTS (actuels ou prévus)

Périodes d'exploitation (Précisez les dates)	Nombre/jours ⁽¹⁾ (A)	Actes / jour ⁽²⁾ (B)	Total Col A X Col B
TOTAL			

(1) Le total de la colonne A doit être celui de la colonne B du tableau 2.4.

(2) Un acte de renseignement est un échange d'information touristique entre un préposé et un client. Le nombre d'actes de renseignements est habituellement différent du nombre de visiteurs. Un acte de renseignement peut être donné pour plus d'un visiteur (ex. : 1 acte pour un groupe)

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

2.6 INFORMATION TOURISTIQUE DIFFUSÉE

Cette rubrique vise à établir les territoires pour lesquels le bureau offre de l'information touristique ainsi que les principaux documents ou sources de cette information tels : guides touristiques régionaux, cartes touristiques, brochures diverses, banques de données locales, régionales ou nationales.

Territoires couverts	Principaux documents et banques de données

2.7 AFFICHAGE DE RENSEIGNEMENTS

Type de renseignements	À l'intérieur	À l'extérieur
Déclaration de qualité de service		
Numéros d'urgence		
Météo		
État des routes		
Info-Travaux		
Coordonnées de Tourisme Québec		
Carte touristique ou routière de la région		
Période et heures d'ouverture		
Autres (précisez)		

2.8 AUTRES SERVICES ET INSTALLATIONS

Type de services	Sur place	À proximité
Premiers soins		
Réservation : attrait et services		
Restaurant		
Boutique		
Boîte vocale (en dehors de l'ouverture)		
Boîte pour les plaintes		
Boîte pour les suggestions		
Statistiques sur les visiteurs		
Téléphone accessible au public		
Autres (précisez)		

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

B - INFORMATION FINANCIÈRE

Pour compléter cette partie du plan d'affaires, vous pouvez utiliser les tableaux détaillés en annexe. Bien que cette annexe ne soit pas exigée, elle peut être jointe au plan d'affaires que vous ferez parvenir à votre association touristique régionale, pour une meilleure connaissance du lieu d'accueil.

1 SYNTHÈSE DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Indiquer la période :

Référence	Postes budgétaires	Total (\$)
1.1	Ressources humaines _ Effectifs	
1.2	Ressources humaines _ Formation	
1.3	Ressources humaines _ Équipement	
2.1	Dépenses d'exploitation courantes	
2.2	Dépenses liées au bâtiment	
2.3	Autres dépenses	
	TOTAL DES DÉPENSES	
3.1	Subventions	
3.1	Autres revenus	
3.1	Revenus autogérés	
3.1	Mise de fonds de l'organisme	
3.1	TOTAL DES REVENUS	
	<i>SURPLUS / DÉFICIT (1)</i>	

(1) En cas de déficit, veuillez expliquer votre stratégie de financement.

ANNEXE

LES TABLEAUX SUIVANTS VOUS SONT FOURNIS À TITRE INDICATIF

- POUR FACILITER VOTRE TRAVAIL, VEUILLEZ VOUS RÉFÉRER À VOTRE PROPRE SYSTÈME DE COMPTABILITÉ
- CE QUI IMPORTE, C'EST D'OBTENIR LES CHIFFRES TOTAUX

1 RESSOURCES HUMAINES

1.1 EFFECTIFS (ACTUELS OU PRÉVUS)

	Titres du poste	N ^{bre} / emplois (A)	Heures/ jour (B)	N ^{bre} / jours (C)	Total/ hrs A x B x C (D)	Taux horaire (E)	Total D x E (F)
	POSTES PERMANENTS						
1							
2							
3							
4							
5							
6	Avantages (15 %)						
1-6	TOTAL _ PERMANENTS						
	POSTES SAISONNIERS						
7							
8							
9							
10							
11							
12	Avantages (15 %)						
7-12	TOTAL _ SAISONNIERS						
13	GRAND TOTAL						

Reportez le total inscrit à la ligne 13, colonne f, au tableau synthèse des revenus et des dépenses _ ligne 1.1

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

1.2 FORMATION

Offrez-vous un programme de formation ? Si oui, veuillez indiquer le détail du programme au tableau ci-dessous.

	Type de formation	Nombre/ jours	Nombre/ personnes (A)	Dépenses/ personne (B)	TOTAL A x B (C)
1	Visite des attraits				
2	Service à la clientèle				
3	Sécurité : premiers soins, dépannage vélo, sécurité civile				
4	Gestion et encadrement				
5	Autres (spécifiez)				
6	TOTAL				

Reporter le total inscrit à la ligne 6, colonne c au tableau synthèse des revenus et des dépenses_ ligne 1.2

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

1.3 ÉQUIPEMENTS ET FOURNITURES

N	Description des équipements et fournitures	Nombre/ personnes (A)	Dépenses/ personne (B)	TOTAL A x B (C)
1	Identification : carte d'identification, épinglette...			
2	Vêtements : pantalon, chemise			
3	Fournitures : papier, crayon			
4	Autres (spécifiez)			
5	Autres (spécifiez)			
6	TOTAL			

Reportez le total inscrit à la ligne 6, colonne c, au tableau synthèse des revenus et des dépenses _ ligne 1.3

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

2 DÉPENSES D'EXPLOITATION

2.1 DÉPENSES D'EXPLOITATION COURANTES

	Description des dépenses	Dépenses par unité (A)	Nombre d'unités (B)	TOTAL A x B (C)
1	Lignes téléphoniques			
2	Ligne Internet			
3	Poste et messagerie			
4	Marketing et publicité			
1-4	Total _ Communications			
5	Fournitures (autres que 1.3)			
6	Documentation			
7	Équipement de bureau			
8	Équipement informatique			
9	Location de matériel et d'équipement			
5-9	Total _ Fournitures et équipement			
10	Repas			
11	Déplacement et séjour			
12	Location d'équipement de transport			
10-12	Total _ Déplacements et séjour			
13	Honoraires (précisez)			
14	Marchandises (produits dérivés)			
15	Intérêts et frais bancaires			
16	Autres (précisez)			
13-16	Total _ Autres			
17	GRAND TOTAL			

Reportez le total inscrit à la ligne 17, colonne c, au tableau synthèse des revenus et des dépenses_ ligne 2.1

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

2.2 DÉPENSES LIÉES AU BÂTIMENT

	Description des dépenses	Dépenses mensuelles (A)	Nombre de mois (B)	TOTAL A x B (C)
1	Entretien et réparations			
2	Électricité et chauffage			
3	Loyer ou hypothèque			
4	Assurances			
5	Permis et taxes			
6	Autres (précisez)			
7	TOTAL			

Reportez le total inscrit à la ligne 7, colonne c au tableau synthèse des revenus et des dépenses _ ligne 2.2

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

2.3 AUTRES DÉPENSES

	Description des dépenses	Dépenses mensuelles (A)	Dépenses annuelles (B)	Valeur
1	Assurances _ responsabilité			
2	Assurances – _ administrateurs			
3	Permis et taxes (autres que bâtiment)			
4	Cotisations professionnelles (précisez)			
5	Autres dépenses (précisez)			
6	TOTAL			

Au choix, indiquez la dépense mensuelle ou annuelle
Reportez le total inscrit à la ligne 6, colonne b, au tableau synthèse des revenus et des dépenses _ ligne 2.3

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

3 AUTRES INFORMATIONS FINANCIÈRES

3.1 REVENUS D'EXPLOITATION

	Description des revenus	Objet (PRÉCISEZ)	TOTAL
1	Direction des ressources humaines Canada (DRHC)		
2	Fonds jeunesse		
3	Emploi Québec		
4	Industrie Québec (stages)		
5	Fonds de la main-d'œuvre		
6	Autres subventions (précisez)		
1-6	TOTAL _ SUBVENTIONS		
7	Contributions municipales		
8	Contributions des CLD		
9	Contributions des membres		
10	Commandites _ secteur privé		
11	Autres revenus (précisez)		
7-11	TOTAL _ AUTRES REVENUS		
12	Vente de produits (boutique)		
13	Revenus de restauration		
14	Revenus de réservation		
12-14	TOTAL _ REVENUS AUTOGÉRÉS		
15	Mise de fonds de l'organisme		
16	GRAND TOTAL		

Reportez les totaux inscrits aux différentes formes de revenus inscrits _ subventions / autres revenus / revenus autogérés / mise de fonds de l'organisme / grand total au tableau synthèse des revenus et des dépenses

3.2 AUTRES FORMES DE FINANCEMENT

➤ **Pour faire face à des problèmes de liquidité, utilisez-vous les moyens suivants?**

	Oui	Non
Marge de crédit		
Cartes de crédit		
Comptes chez des fournisseurs		

Autres (précisez)		
-------------------	--	--

4 PROJETS À VENIR

4.1 ÉQUIPEMENTS À ACQUÉRIR

	Description des équipements (Précisez si nécessaire)	Nombre	Valeur d'achat \$	Date d'achat prévue
1	Ordinateurs, précisez (486, pentium, etc.)			
2	Imprimantes			
3	Téléphones (fixe et cellulaire)			
4	Télécopieur			
5	Autres (précisez)			
1-5	TOTAL _ Informatique et communication			
6	Bureaux et tables			
7	Chaises et fauteuils			
8	Bibliothèques			
9	Autres (précisez)			
10	Autres (précisez)			
6-10	TOTAL _ Mobilier (locaux administratifs)			
11	Comptoir d'information			
12	Présentoirs			
13	Fauteuils			
14	Matériel de présentation visuelle			
15	Autres (précisez)			
11-15	TOTAL _ Mobilier de l'information			
16	Mobilier/équipement - espace de cuisine			
17	Mobilier/équipement – boutique			
18	Mobilier/équipement - patrouille à vélo			
19	Autres (précisez)			
20	Autres (précisez)			
16-20	TOTAL _ Autres équipements			
21	GRAND TOTAL _ MOBILIER ET ÉQUIPEMENT			

➤ *Information complémentaire (si désiré)*

4.2 AMÉLIORATIONS PROJÉTÉES AU LIEU D'ACCUEIL

	Description des améliorations	Nombre (si nécessaire)	Valeur approximative (\$)	Date prévue
1				
2				
3				
4				
5				
1-5	TOTAL _ Bâtiment			
6				
7				
8				
9				
10				
6-10	TOTAL _ Terrain			
11	TOTAL _ LIEU D'ACCUEIL			

4.3 AUTRES PROJETS

	Description des projets	Nombre (si nécessaire)	Valeur approximative \$	Date prévue
1				
2				
3				
4				
5				
6	TOTAL _ AUTRES PROJETS			

4.4 STRATÉGIE DE FINANCEMENT

➤ *Veillez expliquer votre stratégie pour financer vos projets, s'il y a lieu.*